

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 13 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1465-0001

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Schlegel Villages Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Village of Aspen Lake, Windsor

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 20, 21, 24, 25, 26 et 27 février 2025, ainsi que les 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11 et 12 mars 2025.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 28 février 2025 et le 13 mars 2025.

L'inspection concernait :

- Préoccupations liées à la déclaration des droits, au programme de soins et au régime médicamenteux d'une personne résidente;
- Préoccupations liées à la facilitation des selles et aux soins liés à l'incontinence d'une personne résidente;
- Préoccupations liées au programme de soins et à des allégations de mauvais traitements d'ordre verbal de la part du personnel;
- Incident critique (IC) n° 3037-000014-25 en rapport avec une éclosion entérique;
- Préoccupations liées à un colocataire et au personnel;
- Préoccupations liées à des allégations de mauvais traitements d'ordre verbal d'une personne résidente à une autre;

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

- IC n° 3037-000021-25, en rapport avec des allégations de négligence envers une personne résidente.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :

- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Soins liés à l'incontinence
- Gestion des médicaments
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois,

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les lésions cutanées associées à l'humidité de la personne résidente soient évaluées une fois par semaine.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Lors d'un examen des dossiers, il a été constaté que la personne résidente souffrait de lésions cutanées associées à l'humidité qui nécessitaient un traitement et qui avaient fait l'objet d'une évaluation initiale. La plaie n'a pas fait l'objet d'une évaluation hebdomadaire.

Sources : Évaluations de la peau et des plaies, entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 56 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre du programme individualisé de soins liés à l'incontinence d'une personne résidente, celle-ci n'ayant pas bénéficié d'interventions de soutien visant à promouvoir son confort et sa dignité en ce qui concerne ses besoins liés à l'incontinence.

Il a été observé que, pendant plus de deux heures, la personne résidente n'avait pas bénéficié de l'aide du personnel pour aller aux toilettes. Elle n'avait pas reçu le produit d'incontinence approprié indiqué dans son programme de soins.

Sources : Observation; entretien avec le personnel, registre des interventions de soutien et programme de soins.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (2).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une norme que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections (PCI) soit respectée.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à l'élimination appropriée de l'équipement de protection individuelle (EPI) conformément au point f) de l'exigence supplémentaire 9.1 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée* (révisée en septembre 2023), notamment en raison de l'absence de poubelles pour l'EPI dans les chambres à coucher de personnes résidentes faisant l'objet de précautions supplémentaires.

Sources : Observations, entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

140 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140 (2).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un médicament prescrit soit administré deux fois par jour à une personne résidente conformément à l'ordonnance du prescripteur.

Le titulaire de permis a rempli un rapport d'incident lié à un médicament pour une personne résidente parce que son médicament prescrit ne lui a pas été administré deux fois par jour, comme l'indiquait l'ordonnance.

Sources : Rapport d'incident lié à un médicament, notes d'enquête, entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Dossiers des résidents

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 274 b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Dossiers des résidents

Article 274 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que :

b) ce dossier écrit soit tenu à jour en tout temps.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les dossiers d'une personne résidente soient tenus à jour, le personnel ayant consigné des traitements et des évaluations qui n'ont pas eu lieu, et des notes d'évolution n'ayant pas été enregistrées.

Le registre d'administration des traitements d'une personne résidente n'était pas tenu à jour, car, pendant une période donnée, des entrées étaient consignées

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

comme étant terminées alors qu'aucun traitement n'avait été administré. Le personnel a rempli dans l'application Point of Care des documents qui n'étaient pas complétés, et une note d'évolution n'a pas été enregistrée à la suite d'une préoccupation soulevée par le tuteur de la personne résidente.

Sources : Dossiers médicaux de la personne résidente, entretien avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Entretien ménager

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) b) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :

(ii) les fournitures et appareils, y compris les appareils d'aide personnelle, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position,

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

a) Dresser une liste des appareils de levage utilisés au sein du foyer, en précisant l'aire correspondante du foyer et le nom de l'appareil.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

- b) Élaborer et mettre en œuvre une procédure de nettoyage et de désinfection des appareils de levage, en consultant les recommandations du fabricant en la matière.
- c) Examiner et réviser la politique en matière de désinfection des appareils de levage et des toiles (*Lift/Sling Disinfecting*), au besoin, afin de fournir des directives claires à la personne responsable du nettoyage et de la désinfection, en ce qui concerne le moment choisi, les produits requis et les instructions de nettoyage et de désinfection des appareils de levage, et ce, tout en consultant les recommandations du fabricant en la matière.
- d) Élaborer et mettre en œuvre une procédure et une formation permettant au personnel d'indiquer que l'équipement utilisé a été nettoyé et désinfecté entre chaque personne résidente.
- e) Élaborer un plan de formation du personnel responsable de l'utilisation et de l'entretien des appareils de levage sur les nouvelles procédures et la politique révisée à la suite de cet ordre. Un registre de signature sera tenu et comprendra le nom des membres du personnel requis et une ligne pour y apposer la date et la signature attestant qu'ils ont compris la procédure mise à jour et la politique révisée.
- f) Élaborer un outil de vérification ou une liste de contrôle à remplir par la personne responsable de la PCI chaque semaine pendant quatre semaines et qui comprendra notamment l'examen de la façon dont le personnel respecte les procédures de nettoyage et de désinfection des appareils de levage utilisés pour une personne résidente ou entre des personnes résidentes. La vérification doit inclure la date, l'aire du foyer et toute mesure de suivi, au besoin. Elle doit être mise à la disposition aux fins d'examen lors des inspections subséquentes.

Un relevé écrit doit être tenu pour tout ce qui est exigé aux étapes a), b), c), d), e) et f) jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée ait conclu que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé, dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, à l'élaboration et à la mise en œuvre de marches à suivre visant le nettoyage et la désinfection des surfaces suivantes, conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau. Le tout doit se faire conformément aux pratiques fondées sur des données probantes ou, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises.

Lors d'une visite du foyer, il a été constaté que neuf appareils de lavage étaient sales. Les appareils présentaient des zones plus ou moins sales. Deux appareils étaient recouverts d'une substance brune et sèche, tandis que les sept autres présentaient des résidus de cheveux, de poussière, de miettes et de liquide séché.

Les appareils de lavage du foyer n'étaient pas inclus dans les routines de nettoyage des personnes préposées aux services de soutien personnel ou du personnel d'entretien ménager.

Sources : Observation, politique sur le nettoyage des appareils de lavage, routines de nettoyage, entretien avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 30 mai 2025

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi). Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web www.hsarb.on.ca.