

Rapport public

Date d'émission du rapport : 6 mai 2025

Numéro d'inspection : 2025-1559-0004

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : La municipalité régionale de Durham

Foyer de soins de longue durée et ville : Hillsdale Estates, Oshawa

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 28 au 30 avril 2025 et 1^{er}, 2 et 6 mai 2025

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 5 mai 2025

On a traité les dossiers suivants au cours de cette inspection sur des incidents critiques :

Un dossier en lien avec la prévention et la gestion des chutes

Un dossier en lien avec des soins fournis de manière inappropriée à une personne résidente

Un dossier en lien avec l'éclosion d'une maladie

On a traité le dossier suivant au cours de cette inspection sur une plainte :

Un dossier en lien avec la dotation en personnel

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

Alimentation, nutrition et hydratation

Prévention et contrôle des infections

Foyer sûr et sécuritaire

Normes en matière de dotation en personnel, de formation et de soins

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Service de restauration et de collation

Problème de conformité n° 001 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

Non-respect de : l'alinéa 79(1)4 du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79(1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

4. Un processus pour faire en sorte que les préposés au service d'alimentation et les autres membres du personnel chargés d'aider les résidents soient au courant des régimes, des besoins particuliers et des préférences des résidents.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit :

A) Voir à ce que la personne responsable désignée donne aux membres de l'équipe chargée des activités récréatives et à tout autre membre du personnel ayant pris part à l'organisation de telles activités le jour de l'incident une formation concernant les processus du foyer, et ce, pour s'assurer qu'ils sont au courant des régimes, des besoins particuliers et des préférences des personnes résidentes. Il faut tenir un registre de cette formation et y consigner, notamment, de l'information sur les volets de la formation, la date à laquelle elle a été offerte, les noms des membres du personnel qui l'ont reçue et le nom de la formatrice ou du formateur, le tout jusqu'à ce qu'il y ait conformité avec cet ordre.

B) Voir à ce que la personne responsable désignée donne aux membres du personnel et aux bénévoles concernés une formation d'appoint sur le régime, les besoins particuliers et les préférences d'une personne résidente. Il faut tenir un registre de cette formation et y consigner, notamment, de l'information sur les volets de la formation, la date à laquelle elle a été offerte, les noms des membres du personnel qui l'ont reçue et le ou les noms du ou des membres du personnel qui l'ont donnée, le tout jusqu'à ce qu'il y ait conformité avec cet ordre.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-EstDirection de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

C) Effectuer, pendant six semaines, une vérification par semaine des ordres délivrés quant aux régimes à suivre et aux liquides à servir pendant les activités récréatives. Ces vérifications ont pour objet de veiller à ce que les personnes résidentes se voient servir des aliments dont la texture convient de même que des liquides dont la consistance est appropriée, conformément à leurs programmes de soins respectifs, et à voir à ce que les membres du personnel et les bénévoles qui aident les personnes résidentes connaissent les besoins particuliers et les préférences de ces personnes, ainsi que les ordres relatifs aux régimes qui les concernent. Dans le cadre de chaque vérification, il faut recenser les personnes qui ont besoin qu'on modifie la texture des aliments compris dans leur régime, qui ont des besoins particuliers ou qui ont des préférences. Il faut tenir des registres de ces vérifications, et ce, jusqu'à ce qu'il y ait conformité avec cet ordre. Dans chacun de ces registres, il faut consigner le nom de la personne qui réalise la vérification, la date et l'heure de celle-ci, le nom de l'activité en question, les noms des personnes résidentes concernées par la vérification, de l'information à savoir si les bons ordres ont été reçus quant aux régimes, le nom du membre du personnel ou de la ou du bénévole qui s'est occupé du service et les mesures correctives prises, le cas échéant.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'il y ait un processus en place pour s'assurer que les membres du personnel chargés des activités récréatives et les bénévoles qui aident les personnes résidentes connaissent les régimes, les besoins particuliers et les préférences de ces personnes.

Justification et résumé

On a présenté un rapport d'incident critique à la directrice ou au directeur

Au cours d'une activité récréative, les membres du personnel ont servi des aliments à plusieurs personnes résidentes et l'une d'entre elles s'est étouffée.

Dans le programme de soins de la personne résidente concernée, il était indiqué que celle-ci devait suivre un régime régulier, mais qu'il fallait couper ses aliments en morceaux. Cependant, les membres du personnel ont omis de vérifier l'information dans le logiciel MealSuite avant de servir les aliments. Les membres du personnel n'étaient pas au courant des directives spéciales en lien avec les régimes qui concernaient les personnes résidentes prenant part à l'activité. Lors de l'examen des dossiers des personnes résidentes, on a constaté qu'il aurait fallu servir à plusieurs d'entre elles des repas réguliers dans lesquels les aliments étaient coupés en morceaux ou hachés finement, selon le cas.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Est

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

Lors d'entretiens, les membres du personnel ont confirmé qu'ils n'avaient pas consulté les renseignements à propos des personnes résidentes consignés dans MealSuite pendant l'activité; cela a donné lieu au risque qu'on serve aux personnes résidentes des aliments d'un régime qui ne convenait pas ou dont la texture était inappropriée, ou qu'on omette de respecter leurs besoins particuliers.

Sources : Dossiers des personnes résidentes; images captées par les caméras; enquête du foyer; entretiens avec des membres du personnel

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 2 juillet 2025

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 licence 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.

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

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

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.

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

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District du Centre-Est

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

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.