Enquête de l'Office de protection des personnes recevant des soins sur le foyer de soins personnels Lions Prairie Manor

L'enquête menée par l'Office de protection des personnes recevant des soins a permis de constater que les normes suivantes applicables aux foyers de soins personnels réglementés n'étaient pas respectées.

- La norme 1, Charte des droits, exige que les résidents reçoivent des soins d'une façon compatible avec leurs besoins, dans un environnement sécuritaire, et qu'ils soient traités avec courtoisie et respect, d'une façon qui affirme leur dignité et leur individualité.
- La norme 7, Programme de soins intégré, exige que le personnel soit informé de différents programmes de soins en vigueur et que l'exploitant veille à ce que le personnel qui fournit directement les soins et les services au résident soit informé du programme de soins intégré courant qui est destiné à celui-ci.
- La norme 8, Protection des personnes recevant des soins, stipule que l'exploitant doit prendre des mesures pour que les résidents du foyer soient à l'abri de toute forme d'exploitation et de mauvais traitements et qu'il existe des preuves documentées du suivi de l'établissement lorsque sont faites des allégations d'exploitation ou de mauvais traitements à l'endroit d'un résident.
- La norme 24, Formation professionnelle, exige la tenue d'un examen annuel de la politique sur la protection contre l'exploitation et les mauvais traitements, de la charte des droits des résidents ainsi que des possibilités de formation qui sont offertes et qui répondent aux considérations particulières et aux besoins des résidents de l'établissement.
- La norme 25, Plaintes, exige que le foyer de soins personnels tienne des dossiers décrivant les plaintes et la façon dont celles-ci sont traitées.

Voici les sept directives qui ont été données au foyer de soins personnels Lions Prairie Manor.

1. En raison du manque de connaissances des membres du personnel concernant l'Office, la Loi sur la protection des personnes recevant des soins et l'obligation de signaler les cas présumés de mauvais traitements ou de négligence, tous les membres du personnel qui fournissent directement des soins aux patients du foyer Lions Prairie Manor assisteront à une présentation portant sur l'Office.
2. Pour aider le foyer Lions Prairie Manor à susciter un changement positif dans sa culture organisationnelle et à promouvoir la sécurité des patients, tous les membres du personnel participeront à une formation sur le respect en milieu de travail.

…2/

3. Le foyer Lions Prairie Manor réitérera ses attentes quant à l'obligation, pour tous les membres du personnel, de se familiariser avec les programmes de soins des patients. L'établissement mettra également en place un processus officiel et normalisé que devra suivre le personnel infirmier quant à la façon de communiquer les changements apportés aux programmes de soins des patients.
4. Le foyer Lions Prairie Manor communiquera et réitérera clairement les attentes de la direction au personnel en ce qui concerne l'accompagnement des patients aux toilettes à l'heure des repas. Il doit exister des directives claires quant à ce que le personnel doit faire dans une telle situation.
5. Le foyer Lions Prairie Manor réitérera auprès de tous les membres du personnel l'obligation de vérifier que la méthode que ceux-ci utilisent pour déplacer les résidents est conforme à celle qui est décrite dans les programmes de soins des patients.
6. Dans le cadre du programme d'accueil au foyer organisé à l'intention du nouveau personnel, l'établissement fournira au personnel des renseignements précis sur les sujets suivants : Office de protection des personnes recevant des soins et obligation connexe de signaler les cas présumés de mauvais traitements ou de négligence, respect en milieu de travail, importance de connaître et de respecter les programmes de soins des patients, accompagnement des patients aux toilettes à l'heure des repas et importance d'utiliser les méthodes appropriées pour le déplacement des patients.
7. Le foyer Lions Prairie Manor s'assurera que toutes les allégations de mauvais traitements et de négligence font l'objet d'une enquête approfondie, laquelle comprendra des notes d'enquête adéquates et complètes. Les enquêtes devront être menées sans égard à la situation d'emploi du membre du personnel à l'établissement.

Façon dont Southern Health-Santé Sud donne suite à l'enquête

- Mme Jean Cox, ancienne sous-ministre adjointe de la Santé, a été embauchée comme consultante en juin pour faciliter la mise en œuvre des normes exigées par les enquêteurs à l'établissement ainsi que pour aider la direction à susciter des changements positifs dans la culture organisationnelle. Ces changements comprennent les suivants :
  - ajout de ressources régionales au poste actuel de formateur (1,0 équivalent temps plein) à l'établissement afin d'appuyer le respect des directives en matière de formation du personnel;
  - ajout de ressources à l'équipe de direction de l'établissement qui mettent davantage l'accent sur la sécurité des résidents et communication claire des programmes de soins personnalisés au personnel afin que celui-ci puisse s'y conformer;
  - concentration des ressources en matière de travail social sur le rétablissement des relations avec les familles, les résidents et la communauté.

…3/

Formation offerte et politique adoptée à Southern Health-Santé Sud en réponse à l'enquête

- Les membres du personnel, dans une proportion de 97 %, ont suivi une formation afin d'être mieux équipés pour composer avec les comportements difficiles associés à la démence, tandis que 88 % des membres du personnel infirmier ont suivi un programme de formation de deux jours sur le leadership pour les infirmières intitulé *Leadership for Today's Nurse*.
- Une autre formation professionnelle a été ajoutée, laquelle traite des techniques d'aide aux personnes atteintes de démence ainsi que de la prévention des blessures.
- Un examen des principales politiques a été mis en place pour tout le personnel, portant notamment sur la charte des droits des résidents, l'utilisation d'un téléphone cellulaire, l'identification, le respect en milieu de travail, la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) et le programme de déplacement sécuritaire des clients et de prévention des blessures.
- La direction de l'établissement participe de façon régulière aux réunions du service et rencontre le personnel au moment des changements de quart de travail afin d'offrir du soutien et de l'information.
- La communication régulière entre les familles et l'équipe soignante est facilitée, notamment, dans certains cas, par une personne-ressource désignée pour fournir aux familles le soutien dont elles ont besoin et par l'envoi de bulletins d'information deux fois l'an aux familles.
- Tous les résidents et les membres de leurs familles sont invités à assister aux réunions du conseil des résidents qui ont lieu tous les mois.
- Plusieurs nouvelles initiatives ont récemment été mises en place pour améliorer les soins fournis, y compris un programme pilote de « petit-déjeuner détente », qui facilite les soins axés sur la relation et une meilleure communication avec les nouveaux patients et leurs familles à leur arrivée à l'établissement, et l'achat d'un Handi-van pour améliorer les programmes de loisirs offerts aux résidents.