

Rapport public

Date d'émission du rapport : 23 septembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1489-0005

Type d'inspection :

Plainte

Suivi

Titulaire de permis : peopleCare Not-For-Profit Homes Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : peopleCare A.R. Goudie Kitchener, Kitchener

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 10, 11 et 15 au 19 septembre 2025

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 12 septembre 2025

L'inspection concernait :

– Dossier : n° 00149696 : Suivi n° 01 – Ordre de conformité (OC)

n° 001/2025-1489-0003, paragraphe 24(1) de la LRSDL – Obligation de protéger.

Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 29 août 2025.

– Dossier : n° 00156561 – Plainte en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence, les soins de la peau et des plaies, les soins alimentaires et d'hydratation, les services de soins et de soutien à l'intention des personnes résidentes et la gestion de la douleur.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection n'a **PAS** permis d'établir la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1489-0003 en lien avec le paragraphe 24(1) de la LRSLD

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

Soins de la peau et prévention des plaies

Services de soins et de soutien à l'intention des personnes résidentes

Alimentation, nutrition et hydratation
Système de gestion des médicaments
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

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

Non-respect du : paragraphe 6(7) de la LRSLD

Programme de soins

Paragraphe 6(7) – Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une personne résidente bénéficie d'une intervention en matière de nutrition conformément à son programme de soins.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Conditions du permis

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect du : paragraphe 104(4) de la LRSLD

Conditions du permis

Paragraphe 104(4) – Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire de permis a omis de se conformer aux parties A et C de l'OC n° 001 de l'inspection n° 2025-1489-0003 signifié le 10 juin 2025. Date d'échéance pour le plan d'action : 23 juin 2025; date d'échéance pour parvenir à la conformité : 29 août 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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Sources : Fiches de travail du système d'observation de la démence; notes sur l'évolution de la situation; politique du foyer; dossiers de formation; entretiens avec des membres du personnel.

Un avis de pénalité administrative est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité APA n° 001

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD.

Avis de pénalité administrative (APA n° 001)

Lié à l'ordre de conformité n° 002

En vertu de l'article 158 de la LRSLD, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349(6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée pour les raisons suivantes : Le titulaire de permis n'a pas respecté un ordre en vertu de l'article 155 de la Loi.

Historique de la conformité :

S. O.

Il s'agit de la première fois que le titulaire de permis ne respecte pas l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la notification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit PAS payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

AVIS ÉCRIT : Exigences générales

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect du : paragraphe 34(2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences générales

Paragraphe 34(2) – Le titulaire de permis veille à ce que les mesures prises à l'égard d'un résident dans le cadre d'un programme, notamment les évaluations, les réévaluations, les interventions et les réactions du résident aux interventions, soient documentées.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une intervention auprès d'une personne résidente dans le cadre du programme de soins de la peau et des plaies soit documentée.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

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 a omis de veiller à ce qu'une personne résidente présentant des signes d'altération de l'intégrité épidermique soit réévaluée au moins une fois par semaine, et ce, à deux reprises.

Sources : Dossiers médicaux de la personne résidente; politique du foyer; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Gestion de la douleur

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 57(1)2 du Règl. de l'Ont. 246/22

Gestion de la douleur

Paragraphe 57(1) – Le programme de gestion de la douleur doit au minimum prévoir ce qui suit :

2. Des stratégies de gestion de la douleur, notamment des interventions non pharmacologiques, ainsi que des fournitures, des appareils et des appareils fonctionnels.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que des stratégies de gestion de la douleur soient fournies à une personne résidente, comme l'exige le programme de gestion de la douleur, lorsque celle-ci présentait des signes et des symptômes de douleur.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; politique du foyer; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Gestion de la douleur

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 57(1)4 du Règl. de l'Ont. 246/22

Gestion de la douleur

Paragraphe 57(1) – Le programme de gestion de la douleur doit au minimum prévoir ce qui suit :

4. La surveillance des réactions des résidents aux stratégies de gestion de la douleur et de l'efficacité de ces stratégies.

Le titulaire de permis a omis de surveiller la réaction d'une personne résidente à une stratégie de gestion de la douleur adoptée par les membres du personnel et l'efficacité de cette stratégie.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; politique du foyer; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 74(2)d) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74(2) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

d) un système de surveillance et d'évaluation de l'ingestion d'aliments et de liquides des résidents dont les risques liés à l'alimentation et à l'hydratation sont identifiés.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on suive le système de surveillance et d'évaluation de l'ingestion d'aliments et de liquides des personnes résidentes dont les risques liés à l'alimentation et à l'hydratation sont identifiés; en effet, une personne résidente n'atteignait pas son objectif quotidien en matière d'ingestion de liquides.

Sources : Dossiers médicaux de la personne résidente; politique du foyer; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 008 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 102(9)a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102(9) – Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

a) les symptômes indiquant la présence d'infections chez des résidents sont surveillés conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2).

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que les symptômes indiquant la présence d'infections chez une personne résidente soient surveillés à chaque quart de travail, conformément à la norme délivrée par la directrice ou le directeur.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; dossiers de surveillance; politique du foyer; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 009 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

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

Administration des médicaments

Paragraphe 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, paragraphe 140(2).

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'un médicament soit administré à une personne résidente conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Programmes obligatoires

Problème de conformité n° 010 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 53(1)2 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes obligatoires

Paragraphe 53(1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

2. Un programme de soins de la peau et des plaies visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique, la prévention des plaies et des lésions de pression, et le recours à des interventions efficaces en la matière.

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] :

1. Veiller à ce que tous les membres du personnel infirmier qui travaillent dans une aire donnée du foyer ainsi que la personne responsable du programme de soins de la peau et des plaies examinent les documents suivants :
 - Politique du programme de soins de la peau et des plaies du foyer

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 du Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

- Arbre de décision pour les soins de la peau et des plaies
 - Le cheminement clinique pour l'aiguillage vers le membre du personnel infirmier spécialisé en plaies, stomie et continence.
2. Tenir un document confirmant l'achèvement de l'examen visé au point 1 qui comprend la date de l'examen ainsi que le nom complet et la signature des membres du personnel infirmier.
3. Veiller à ce que tous les membres du personnel infirmier qui travaillent dans l'aire donnée du foyer reçoivent une formation sur le programme de soins de la peau et des plaies. La formation doit comprendre :
- un examen des lignes directrices relatives aux plaies de pression et de l'algorithme de traitement pour chaque stade des lésions de pression;
 - le moment où un cas doit être signalé aux membres de l'équipe interdisciplinaire, y compris, mais sans s'y limiter, la personne responsable du programme de soins de la peau et des plaies, la ou le physiothérapeute, l'ergothérapeute, la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel et le membre du personnel infirmier spécialisé en plaies, stomie et continence, en ce qui concerne l'altération de l'intégrité épidermique d'une personne résidente.
4. Conserver au foyer un dossier dans lequel figurent des renseignements sur la formation offerte, notamment les noms des membres du personnel qui ont suivi la formation, le nom de la personne ou les noms des personnes qui l'ont donnée, le contenu de la formation, la ou les dates auxquelles elle a eu lieu ainsi que les signatures des membres du personnel qui l'ont suivie.
5. Conserver un dossier sur les mesures prises relativement aux points 1 à 4. Les documents doivent être mis à la disposition de l'inspectrice ou l'inspecteur, sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que le programme de soins de la peau et des plaies du foyer soit mis en œuvre comme il se doit pour une personne résidente présentant des signes d'altération de l'intégrité épidermique.

Selon la politique du programme de soins de la peau et des plaies du foyer, les

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

membres du personnel autorisé sont tenus de :

- signaler à la personne responsable du programme de soins de la peau et des plaies toute aggravation d'une altération de l'intégrité épidermique;
- s'assurer que la personne résidente est aiguillée vers la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel en cas d'aggravation de l'état de la peau;
- aiguiller la personne résidente vers tout autre service approprié, p. ex. physiothérapie ou soins de rétablissement.

Cette politique indique également que la personne responsable du programme de soins de la peau et des plaies doit confirmer le stade de toutes les plaies de pression en utilisant les critères du National Pressure Ulcer Advisory Panel (NPUAP) et consulter le membre du personnel infirmier spécialisé en plaies, stomie et continence si nécessaire en utilisant le cheminement clinique pour l'aiguillage.

On a omis de confirmer les plaies de la personne résidente à l'aide des critères du NPUAP, ainsi, il est arrivé que les traitements mis en œuvre ne soient pas adaptés aux plaies. En outre, on a omis d'aiguiller la personne résidente vers les membres de l'équipe interdisciplinaire lorsque ses plaies se sont aggravées.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; politique du programme de soins de la peau et des plaies; cheminement clinique pour l'aiguillage vers le membre du personnel infirmier spécialisé en plaies, stomie et continence; arbre de décision pour les soins de la peau et des plaies; entretiens avec des membres du personnel.

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

31 octobre 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 :

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 du Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

- (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.

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

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

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.