

Rapport public

Date d'émission du rapport : 28 octobre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1346-0007

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Waterdown Long Term Care Centre Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Alexander Place, Waterdown

RÉSUMÉ D'INSPECTION

Les inspections ont eu lieu sur place aux dates suivantes : 14, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 27 et 28 octobre 2025

Les inspections ont eu lieu hors site à la date suivante : 22 octobre 2025

Les inspections concernaient :

- Signalement : n° 00158223 – Incident critique (IC) n° 2861-000043-25 – Signalement en lien avec la gestion des médicaments
- Signalement : n° 00159699 – Signalement en lien avec une plainte concernant les soins de la peau et des plaies, de même que les services de soins et de soutien aux personnes résidentes

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

- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Gestion des médicaments

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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 que l'on fournisse les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente, tel que le précisait son programme.

En effet, à une date donnée en octobre 2025, un membre du personnel autorisé a évalué l'état d'une personne résidente et a consigné dans un dossier que cette dernière présentait un résultat élevé lié à un diagnostic précis qui faisait l'objet d'un suivi. Selon l'ordonnance du médecin, si un membre du personnel constatait un résultat élevé au cours d'une période précise de la journée, celui-ci devait en aviser la directrice médicale ou le directeur médical. Toutefois, le membre du personnel autorisé a reconnu qu'il avait omis de communiquer avec la directrice médicale ou le directeur médical.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; entretien avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI), la directrice médicale ou le directeur médical et un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Système de gestion des médicaments

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 123 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (3) – Les politiques et protocoles écrits doivent :

- a) être élaborés, mis en œuvre, évalués et mis à jour conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises;
- b) être examinés et approuvés par le directeur des soins infirmiers et des soins

personnels et le fournisseur de services pharmaceutiques et, s'il y a lieu, par le directeur médical.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on mette en œuvre les politiques du foyer concernant son système de gestion des médicaments.

En effet, dans le contexte de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, si la Loi ou le Règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place une politique ou un système, le titulaire de permis est tenu de veiller au respect de ceux-ci.

Selon la politique correspondante du foyer, les membres du personnel autorisé devaient évaluer la pertinence des médicaments prescrits pour une personne résidente, discuter de toute préoccupation à ce sujet avec le prescripteur avant l'administration des médicaments et clarifier toute ordonnance incomplète, inappropriée ou mal comprise avec le prescripteur.

Toutefois, à une date donnée en septembre 2025, un changement dans l'ordonnance d'un médicament prescrit à une personne résidente a été consigné de façon incorrecte. Le membre du personnel autorisé concerné a reconnu avoir remis en question l'ordonnance, mais avoir omis de demander des éclaircissements. Ainsi, la personne résidente a reçu une mauvaise dose du médicament, ce qui a entraîné son transfert à l'hôpital aux fins d'un examen plus approfondi.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; notes d'enquête du foyer; politique du foyer concernant les ordonnances du médecin du foyer de soins de longue durée communiquées de façon écrite ou orale, en personne ou par téléphone (LTC Physician Orders – Written, Verbal & Telephone) [révisée pour la dernière fois le 23 août 2025]; politique du foyer concernant la transcription des ordonnances habituelles et immédiates du médecin du foyer de soins de longue durée (LTC Physician Orders – Transcription [Routine and Stat Orders]) [révisée pour la dernière fois le 23 août 2025]; entretien avec un membre du personnel autorisé.

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

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de Hamilton

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

Non-respect de : la disposition 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] :

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

a) Évaluer trois membres en particulier du personnel autorisé en ce qui concerne le programme de soins de la peau et des plaies du foyer (Skin and Wound Care Program) et leur fournir une formation d'appoint à ce sujet, laquelle aborde leurs rôles et leurs responsabilités, l'utilisation adéquate des outils d'évaluation disponibles, l'importance d'évaluer avec justesse tous les signes d'altération de l'intégrité épidermique ainsi que les mesures appropriées à prendre si l'on constate des sources de préoccupation.

b) Consigner dans un dossier les renseignements sur cet examen et la formation d'appoint offerte, notamment ce qui suit : la date et l'heure, le nom de la personne qui a effectué l'examen/animé la formation, le nom des membres du personnel qui y ont participé, y compris leur rôle et leur signature, les éléments évalués et le contenu abordé lors de la formation.

c) Effectuer une vérification de toutes les évaluations réalisées auprès de toutes les personnes résidentes susceptibles de présenter des lésions de pression dans le foyer, afin de vérifier que les dossiers correspondants comprennent des renseignements détaillés et exacts sur l'état de ces lésions, et mettre en œuvre un plan d'action pour régler tout sujet de préoccupation constaté.

d) Consigner dans un dossier les renseignements sur cette vérification, notamment ce qui suit : la date et l'heure, le nom de la personne qui a effectué la vérification et le plan d'action mis en œuvre pour régler tout sujet de préoccupation constaté.

e) Présenter tous les dossiers à l'inspectrice ou à l'inspecteur du ministère des Soins de

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 Hamilton119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

longue durée, sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à la mise en œuvre du programme de soins de la peau et des plaies du foyer.

En effet, dans le contexte de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, si la Loi ou le Règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait ou par ailleurs mette en place un programme, le titulaire de permis est tenu de veiller au respect de celui-ci.

Selon le programme du foyer, si une personne résidente présente un réel signe d'altération de l'intégrité épidermique, un membre du personnel doit évaluer l'état de celui-ci au moins une fois par semaine en se servant du module pour les soins de la peau et des plaies (Skin and Wound Module) dans PointClickCare (PCC) et en remplissant tous les documents correspondants, à l'aide d'un IPOD. Toujours selon ce programme, le formulaire rempli doit servir de référence à la personne responsable des soins de la peau et des plaies si le signe d'altération de l'intégrité épidermique de la personne résidente ou les traitements qui lui sont fournis évoluent. En outre, dans ce cas, la personne résidente doit bénéficier d'un traitement et de mesures d'intervention rapides afin de prévenir les infections.

Un jour donné en août 2025, les renseignements concernant une évaluation de la peau menée auprès d'une personne résidente pour une plaie constatée étaient incohérents et incomplets. De même, un jour donné en septembre 2025, les renseignements concernant l'évaluation de la plaie constatée étaient à nouveau incomplets. En effet, on avait omis de consigner tous les renseignements requis dans l'outil et les notes sur l'évolution de la situation correspondantes pour ces évaluations. Parmi les renseignements manquants pour ces évaluations, citons notamment la description du lit de la plaie, de l'exsudat, de la peau périlésionnelle et de la douleur causée par la plaie. Une personne responsable des soins de la peau et des plaies a reconnu que les évaluations étaient incomplètes.

À une autre date en septembre 2025, on a omis d'effectuer l'évaluation hebdomadaire requise de la peau pour la plaie en question. Plus tard en septembre, soit

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de Hamilton

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

deux semaines après la dernière évaluation, on a effectué l'évaluation hebdomadaire de la peau, lors de laquelle on a constaté que la plaie s'était détériorée. Ainsi, on a aiguillé la personne résidente vers l'infirmière praticienne ou l'infirmier praticien du foyer et l'on a communiqué avec une ressource externe.

L'omission d'effectuer les réévaluations hebdomadaires des plaies peut avoir nui à la capacité des membres du personnel d'établir rapidement s'il fallait aiguiller la personne résidente vers la personne responsable des soins de la peau et des plaies, et ce, afin de mettre en œuvre les mesures d'intervention et le traitement possible nécessaires pour soigner les plaies de la personne.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente; entretien avec une personne responsable des soins de la peau et des plaies, une ou un DSI, une ou un spécialiste des soins des plaies et une infirmière praticienne ou un infirmier praticien; examen du programme de soins de la peau et des plaies du foyer de soins de longue durée (LTC Skin and Wound Care Program) [révisé le 3 novembre 2025].

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

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

District de Hamilton

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

- 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

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

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.