

Rapport public

Date d'émission du rapport : 21 octobre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1018-0003

Type d'incident :

Plainte

Titulaire de permis : ATK Care Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Fordwich Village Nursing Home,
Fordwich

RÉSUMÉ D'INSPECTION

Les inspections ont eu lieu sur place aux dates suivantes : 24 au 26 et 29 septembre 2025, ainsi que 1^{er}, 2, 7, 8, 15 au 17, 20 et 21 octobre 2025

Les inspections ont eu lieu hors site aux dates suivantes : 3, 9 et 14 octobre 2025

Les inspections concernaient :

- Signalement : n° 00156611 – Signalement en lien avec plusieurs préoccupations concernant les soins fournis à une personne résidente

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

- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Gestion des médicaments
- Prévention et contrôle des infections
- Protection des dénonciateurs contre les représailles
- Rapports et plaintes
- Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

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, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Non-respect de : l'alinéa 6 (4) b) de la LRSLD

Programme de soins

Paragraphe 6 (4) – Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

b) l'élaboration et la mise en œuvre du programme de soins de sorte que les différents aspects des soins s'intègrent les uns aux autres, soient compatibles les uns avec les autres et se complètent.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que les membres du personnel et les autres personnes qui participaient aux différents aspects des soins d'une personne résidente collaborent à l'élaboration du programme de soins de cette personne.

Sources : Dossiers de santé cliniques de la personne résidente; examen de la politique correspondante du foyer; entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Rapports

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

Non-respect de : l'alinéa 26 (1) c) de la LRSLD

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis a omis de transmettre immédiatement à la directrice ou au directeur chaque plainte écrite qu'il a reçue concernant les soins fournis à une personne résidente ou l'exploitation du foyer de soins de longue durée.

Sources : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente et des dossiers de communication; entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Respect des politiques et dossiers

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

Non-respect du : paragraphe 11 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Respect des politiques et dossiers

Paragraphe 11 (2) – Si la Loi ou le présent règlement exige que le titulaire de permis conserve un dossier, le titulaire veille à ce que le dossier soit conservé sous une forme lisible et utilisable qui permet d'en produire facilement une copie intégrale.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que les dossiers concernant plusieurs politiques soient conservés dans un format utilisable pour les membres du personnel.

Sources : Examen des nombreuses politiques du foyer concernant des programmes; entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programmes obligatoires

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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.

Le titulaire de permis a omis de respecter le programme de soins de la peau et des plaies du foyer visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique.

En effet, aux termes de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis devait veiller au respect des politiques écrites élaborées pour le programme de soins de la peau et des plaies.

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, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Sources : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de communication électroniques et de la politique sur la prévention des ruptures de l'épiderme dans le contexte du programme de soins de la peau et des plaies (Skin and Wound Program: Prevention of Skin Breakdown Policy); entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programmes obligatoires

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : la disposition 53 (1) 4 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 :

4. Un programme de gestion de la douleur visant à déceler la douleur chez les résidents et à la gérer. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 53 (1); Règl. de l'Ont. 66/23, article 10.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on effectue des évaluations approfondies de la douleur auprès d'une personne résidente, conformément à la politique du foyer visant à déceler et à gérer la douleur (Pain Identification and Management Policy).

Sources : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de communication électroniques et de la politique du foyer visant à déceler et à gérer la douleur (Pain Identification and Management Policy); entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 55 (2) b) (i) 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 :

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, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

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 :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on évalue la peau d'une personne résidente qui présentait des signes d'altération de l'intégrité épidermique à l'aide d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Sources : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de communication électroniques et de la politique sur la prévention des ruptures de l'épiderme dans le contexte du programme de soins de la peau et des plaies (Skin and Wound Program: Prevention of Skin Breakdown Policy); entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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, paragraphe 102 (2).

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on se conforme à la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (la « Norme »), délivrée par la directrice ou le directeur.

Dans le contexte de l'exigence supplémentaire figurant aux alinéas 9.1 b) et g) de la Norme [avril 2022, révisée en septembre 2023], le titulaire de permis a omis de veiller à ce que les membres du personnel respectent les pratiques de base. En effet, des

membres du personnel ont omis d'utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool (DMBA) pour pratiquer l'hygiène des mains et de respecter les marches à suivre améliorées ou adaptées pour le nettoyage de l'environnement lorsqu'ils ont fourni des soins à une personne résidente à l'égard de laquelle il fallait prendre des précautions supplémentaires.

Sources : Démarches d'observation; entretien avec des membres du personnel; examen de la politique sur la PCI du foyer.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 008 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 102 (11) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (11) – Le titulaire de permis veille à ce que soit mis en place ce qui suit :

a) un système de gestion des épidémies permettant de détecter, de gérer et de contrôler les épidémies de maladies infectieuses, avec notamment les responsabilités définies du personnel, les protocoles de présentation de rapports fondés sur les exigences que prévoit la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, les plans de communication et les protocoles qui permettent de recevoir des alertes médicales et d'intervenir en l'occurrence.

Le titulaire de permis a omis de veiller au respect des protocoles de présentation de rapports du système de gestion des épidémies, conformément aux exigences que prévoit la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Sources : Entretiens avec la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) par intérim du foyer; système de dossiers électroniques; dossiers des communications avec l'infirmière-hygiéniste ou l'infirmier-hygiéniste.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 009 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : la disposition 102 (15) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (15) – Sous réserve du paragraphe (16), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le responsable de la prévention et du contrôle des infections désigné en application du présent article soit présent chaque semaine au foyer et y travaille régulièrement comme tel pendant les périodes suivantes :

1. Dans un foyer dont la capacité en lits autorisés est d'au plus 69 lits, au moins 17,5 heures par semaine.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que la personne responsable de la PCI travaille au foyer pendant le nombre d'heures requis par semaine, soit 17,5 heures.

Sources : Horaire du personnel; entretiens avec la personne responsable de la PCI par intérim et son adjointe ou son adjoint.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 010 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. i. du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) – Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au

sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous et au ministère*.

Le titulaire de permis a omis de fournir le numéro de téléphone sans frais du ministère des Soins de longue durée et les coordonnées de l'ombudsman des patients à la mandataire spéciale ou au mandataire spécial d'une personne résidente après que celle-ci ou celui-ci eut déposé des plaintes concernant les soins fournis à la personne résidente.

Sources : Examen des dossiers médicaux d'une personne résidente et des dossiers de communication; entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 011 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. iii. du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) – Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

iii. si le titulaire de permis était tenu de transmettre immédiatement la plainte en application de l'alinéa 26 (1) c) de la Loi, une confirmation qu'il l'a fait.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que sa réponse à une plainte déposée par la mandataire spéciale ou le mandataire spécial d'une personne résidente comprenne la confirmation qu'il avait transmis la plainte en question à la directrice ou au directeur.

Sources : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente et des dossiers de communication; entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 012 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Non-respect du : 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 prescrit soit administré à une personne résidente conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur.

Sources : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de communication électroniques et de la politique du foyer concernant le traitement des ordonnances (Processing Medication Orders Policy); entretien avec des membres du personnel.