

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 6 mai 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1401-0001

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Steeves & Rozema Enterprises Limited

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Lanark Heights Long Term Care Centre, Kitchener

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 23, 24 et 25 avril 2025 ainsi que les 1<sup>er</sup> et 5 mai 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 2 mai 2025

L'inspection concernait :

- Demandes n° 00142186 et n° 00144078, liées à l'éclosion d'une maladie.
- Demande n° 00143380, liée à une plainte portant sur les soins aux personnes résidentes.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Prévention et contrôle des infections  
Comportements réactifs

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

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

**Non-respect : de l'article 272 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Article 272 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à assurer le respect de tous les ordres, ou conseils et toutes les directives, orientations ou recommandations applicables que formule le médecin-hygiéniste en chef ou le médecin-hygiéniste nommé en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les recommandations formulées par le médecin-hygiéniste en chef soient respectées, puisque du désinfectant pour les mains périmé a été trouvé au foyer.

Conformément à la section 3.1 des *Recommandations pour la prévention et le contrôle des éclosons dans les établissements et les lieux d'hébergement collectif* (février 2025), les désinfectants pour les mains à base d'alcool (DMBA) ne doivent pas être périmés. L'inspectrice ou l'inspecteur a constaté, lors de ses observations, que du DMBA était périmé.

**Sources :** Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, entretien avec le personnel.

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

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021)

**Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 53 (1) 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 ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a) :**

Le titulaire de permis doit :

– Examiner la politique du foyer relative au programme de soins de la peau et des plaies et la réviser de manière à ce qu'elle cadre avec les pratiques actuelles du programme. Cet examen doit être basé sur les normes de pratique exemplaire des soins de la peau et des plaies des établissements de soins de longue durée. Le rapport peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, les processus pour l'aiguillage vers le responsable des soins de la peau et des plaies, l'outil d'évaluation de la peau et des plaies devant être utilisé par le personnel et des directives claires à l'égard du personnel pour la photographie numérique des altérations de la peau d'une personne résidente.

– Donner à un membre du personnel une formation sur l'utilisation de l'outil d'analyse des vérifications et l'élaboration d'un plan action/plan d'amélioration de la qualité. Documenter la formation, consigner la date, la méthode utilisée et le nom du membre du personnel ayant donné la formation, et inclure une copie du contenu de la formation aux fins d'examen.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

– Donner à tout le personnel autorisé une formation sur la politique revue et révisée du programme de soins de la peau et des plaies. Documenter la formation, consigner le nom des membres du personnel, la date, la méthode utilisée et le nom du membre du personnel ayant donné la formation, et inclure une copie du contenu de la formation aux fins d'examen.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas respecté le programme de soins de la peau et des plaies du foyer, puisque des renvois n'ont pas été effectués pour signaler au responsable des soins des plaies par intérim les altérations de la peau d'une personne résidente et des plaies s'envenimant, l'application pour la peau et les plaies de la politique de photographie liées à la politique du foyer relative au programme de soins de la peau et des plaies ne donnaient pas de directives claires pour son utilisation, des plans d'action n'ont pas été élaborés en ce qui a trait aux problèmes relevés dans les soins de la peau et des plaies et l'outil d'analyse des vérifications n'a pas été rempli au moment indiqué. Des réunions sur la qualité des soins de la peau et des plaies n'ont pas eu lieu.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que les politiques écrites élaborées pour son programme de soins de la peau et des plaies soient respectées.

Une personne résidente présentait une altération de la peau qui s'aggravait. Le personnel a déclaré qu'il n'avait pas reçu de notification pour la réalisation d'un traitement plus poussé.

Le modèle de procès-verbal des réunions sur la qualité des soins de la peau et des plaies indiquait qu'aucune réunion n'avait été tenue et que le personnel n'avait pas réalisé les évaluations de l'application pour la peau et les plaies. Aucun plan d'action n'avait été consigné dans le modèle de procès-verbal.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Le personnel ne connaissait pas bien l'outil d'analyse des vérifications. Il a déclaré que les vérifications des soins de la peau et des plaies n'avaient pas été effectuées.

Il y a eu une occasion manquée de fournir des soins appropriés pour les plaies à la personne résidente lorsque la politique du foyer n'a pas été respectée.

**Sources :** Examen du dossier de la personne résidente, entretiens avec le personnel, programme de soins de la peau et des plaies, politique n° RMC 10-06-01, date de publication initiale : 27 juin 2013, date de révision : 2 octobre 2024, politique sur la photographie numérique médicale (*Clinical Digital Photography policy*), révisée le 20 mai 2022.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 juin 2025.**

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Soins de la peau et des plaies**

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**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;

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer,  
présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité à  
l'alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22 [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) b)] :**

Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

Le titulaire de permis doit préparer, présenter et mettre en œuvre un plan pour s'assurer que le personnel respecte le sous-alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22 (Soins de la peau et des plaies) et les politiques du foyer relatives à la réévaluation hebdomadaire de l'altération de l'intégrité épidermique d'une personne résidente.

- Type de recyclage considéré, ce qui comprend la personne qui en est responsable et le moment où il se fera.
- Nom de la ou des personnes chargées de surveiller que la politique est respectée, fréquence de la surveillance et manière dont la surveillance sera consignée.
- Nom de la ou des personnes chargées de mettre en œuvre un plan d'action si la surveillance démontre que la politique n'est pas respectée.
- Mesures prises pour assurer le maintien une fois que le foyer a réussi à assurer la conformité à cette politique

Veillez vous assurer que le plan écrit présenté ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements personnels de santé.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des évaluations hebdomadaires des plaies soient réalisées pour les personnes résidentes.

Les évaluations hebdomadaires des plaies non réalisées pourraient faire en sorte que le personnel soit informé tardivement de plaies s'envenimant, d'un traitement inefficace et de signes d'infection.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Sources :** Examen de dossiers de personnes résidentes et entretiens avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 juin 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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## 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.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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 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.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).