

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

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 6 février 2026

Numéro d'inspection : 2026-1463-0001

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : Centre de soins Mill Creek

Foyer de soins de longue durée et ville : Centre de soins Mill Creek, Barrie

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 19 au 23 et du 26 au 30 janvier et du 2 au 6 février 2026.

L'inspection concernait :

- Le signalement : n° 00160918, suivi n° 1 – alinéa 57 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22. Gestion de la douleur.
- Le signalement : n° 00163492 et le signalement : n° 00165373, sujets de préoccupation relatifs à une allégation de négligence envers des personnes résidentes.
- Le signalement : n° 00165435 : allégation de soins administrés de façon inappropriée à une personne résidente.
- Le signalement : n° 00166053 : lié à la prévention des chutes.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre de conformité suivant délivré antérieurement :
Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1463-0007 relative à l'alinéa 57 (1) 2. du Règl. de l'Ont. 246/22.

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

Soins liés à l'incontinence
Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Comportements réactifs
Rapports et plaintes

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

Gestion de la douleur
Prévention et gestion des chutes

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 LRS LD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 6 (1) a) de la LRS LD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

a) les soins prévus pour le résident.

Les mesures d'intervention de prévention des chutes d'une personne résidente qui ont été mises en place n'étaient pas précisées dans son programme de soins.

Sources : examen du programme de soins de la personne résidente, notes d'enquête du foyer et entretien avec le ou la responsable des chutes du foyer.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect de : l'alinéa 6 (4) a) de la LRS LD (2021)

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 :

a) l'évaluation du résident de sorte que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les autres et se complètent;

Une personne résidente recevait un traitement particulier avant son admission au foyer. Après son admission, ce traitement a été retardé en raison du manque de communication entre le personnel du foyer et le médecin.

Sources : notes d'évolution, aiguillage vers Santé à domicile Ontario, aiguillage vers la

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

clinique communautaire et entretien avec le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI).

AVIS ÉCRIT : Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Problème de conformité n° 003 – 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 (2021)

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 foyer n'a pas immédiatement fait part des sujets de préoccupation au directeur ou à la directrice, comme prévu, lorsque des plaintes d'un membre de la famille d'une personne résidente ont été reçues.

Sources : examen du registre des plaintes du foyer, communication par courriel et entretien avec le directeur général ou la directrice générale.

AVIS ÉCRIT : Exigences générales

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

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.

Une personne résidente présentait une zone d'altération de l'intégrité épidermique qui s'aggravait, et a été aiguillée vers le ou la responsable des soins de la peau et des plaies. Il n'y avait pas de documentation sur le suivi effectué par le ou la responsable des soins de la peau et des plaies dans le dossier clinique de la personne résidente.

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

Sources : notes d'évolution de la personne résidente, aiguillage vers le ou la responsable des soins de la peau et des plaies, examen du dossier clinique et entretien avec le ou la responsable des soins de la peau et des plaies.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

Non-respect de : l'alinéa 55 (1) 2. du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (1) Le programme de soins de la peau et des plaies doit au minimum prévoir ce qui suit :

2. Des stratégies visant à promouvoir le confort et la mobilité des résidents ainsi que la prévention des infections, notamment grâce à la surveillance des résidents.

Le programme de soins de la peau et des plaies du foyer indiquait qu'en ce qui concerne les plaies, les pratiques de prévention et de contrôle des infections font appel à des protocoles qui minimisent le risque d'infection, notamment l'utilisation de zones propres et de techniques aseptiques.

Les soins des plaies d'une personne résidente ont été effectués dans une aire commune, alors qu'ils auraient dû être effectués dans un environnement privé et contrôlé.

Sources : photo de l'aire commune, politique en matière de soins de la peau et des plaies; entretien avec le ou la responsable des soins de la peau et des plaies.

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 :

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

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

de la peau et des plaies.

Une personne résidente a été admise au foyer et présentait une zone d'altération de l'intégrité épidermique. Elle n'a fait l'objet d'une évaluation qu'une semaine après son admission au foyer, au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour les soins de la peau et des plaies.

Sources : examen des notes d'évolution et de l'évaluation de la demande de soins de la peau et des plaies, et entretien avec le ou la responsable des soins de la peau et des plaies du foyer.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

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

(ii) reçoit un traitement et subit des interventions immédiatement pour réduire ou éliminer la douleur, favoriser la guérison et prévenir l'infection, selon ce qui est nécessaire.

Une personne résidente a été admise au foyer et présentait une zone d'altération de l'intégrité épidermique. Des mesures d'intervention de traitement immédiates n'ont été effectuées ou mises en place pour traiter l'altération que plusieurs jours après son admission.

Sources : examen des notes d'évolution, évaluation des soins de la peau et des plaies et entretien avec le ou la responsable des soins de la peau et des plaies.

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

Non-respect de : l'alinéa 56 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre.

Une personne résidente a fait l'objet d'une évaluation de l'incontinence lors de son admission au foyer. Les résultats de l'évaluation indiquaient que la personne résidente bénéficierait d'un plan de toilette individualisé. Le plan de toilette individualisé n'a pas été mis en œuvre.

Sources : examen des notes d'évolution, programme de soins, documents du point de service et entretien avec une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) et le ou la responsable des soins liés à l'incontinence du foyer.

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

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

Non-respect de : l'alinéa 58 (4) c) du Règl. de l'Ont. 246/22**Comportements réactifs**

Paragraphe 58 (4) Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

c) des mesures sont prises pour répondre aux besoins du résident, notamment des évaluations, des réévaluations et des interventions, et les réactions du résident aux interventions sont documentées.

Une personne résidente avait des antécédents de comportements réactifs. Lorsque les mesures d'intervention particulières décrites dans son programme de soins n'ont pas été efficaces, le foyer n'a pas documenté l'autre évaluation ou la réévaluation des mesures d'intervention relatives aux comportements réactifs et n'a pas continué à mettre à l'essai des mesures d'intervention ou des stratégies supplémentaires pour aider la personne résidente.

Sources : examen des notes d'évolution, programme de soins, notes de consultation sur le soutien en cas de troubles du comportement et entretien avec la PSSP et l'infirmier auxiliaire autorisé ou l'infirmière auxiliaire autorisée (IAA).

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Soins de la peau et des plaies

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

Problème de conformité n° 010 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 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 un membre du personnel infirmier autorisé, si cela s'impose sur le plan clinique;

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis d'élaborer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer la conformité avec le sous-alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22 [alinéa 155 (1) b) de la LRSLD (2021)] :

Le plan doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

A) La façon dont le foyer s'assurera que le personnel suit le programme de soins de la peau et des plaies du foyer, y compris l'utilisation appropriée de l'application « WoundRounds »;

B) La manière dont le foyer abordera et éliminera l'action du personnel autorisé de copier les évaluations précédentes de la peau et des plaies dans l'application WoundRounds afin de garantir des évaluations individualisées précises de la peau et des plaies pour les personnes résidentes présentant une altération de l'intégrité épidermique;

C) La manière dont le foyer s'assurera que des évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies sont effectuées et que les évaluations sont individualisées afin de garantir une étiologie, un emplacement, une taille, un type de tissu présent à l'endroit de la plaie, un exsudat, une odeur, un espace sous-jacent ou un tunnel, un état autour de la plaie, une présence d'infection, une douleur à jour et une application appropriée de pansement;

D) La façon dont le foyer assurera la surveillance et le suivi pour s'assurer que des protocoles de traitement appropriés sont en place pour les plaies nouvelles, chroniques, aiguës et en détérioration;

E) Les personnes qui suivront un recyclage, le type de recyclage, y compris la personne responsable et la date à laquelle il sera achevé;

F) La ou les personnes chargées de vérifier que la politique est respectée, la fréquence des contrôles et la manière dont ils seront documentés;

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

G) La ou les personnes chargées de mettre en œuvre un plan d'action si le suivi démontre que la politique n'est pas respectée;

H) Les mesures visant à assurer la durabilité une fois que le foyer a réussi à se conformer à cette politique.

Veuillez soumettre le plan écrit de mise en conformité concernant l'inspection n° 2026-1463-0001, à Kim Byberg (729), personne inspectrice des foyers de SLD, MSLD, par courriel à centralwestdistrict.mltc@ontario.ca avant le 23 février 2026.

Veuillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels de base ou de renseignements personnels sur la santé.

Motifs

A) Une personne résidente présentait plusieurs zones d'altération de l'intégrité épidermique qui nécessitaient des évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies. Au fil de plusieurs mois, il a été constaté que les évaluations hebdomadaires avaient été copiées d'une semaine à l'autre sans qu'il y ait une évaluation réelle de la plaie. Cette pratique a entraîné un retard dans le traitement approprié et dans l'avis au ou à la responsable des soins de la peau et des plaies ou au médecin.

Sources : examen des évaluations de la peau et des plaies, dossiers médicaux électroniques, entretien avec le ou la responsable des soins de la peau et des plaies.

B) Une personne résidente présentait plusieurs zones d'altération de l'intégrité épidermique. Pendant plusieurs semaines, il a été constaté que les évaluations hebdomadaires de ces zones d'altération de l'intégrité épidermique n'étaient pas effectuées de manière précise. L'une des zones d'altération de l'intégrité épidermique se détériorait, mais cela n'avait pas été indiqué dans les évaluations hebdomadaires.

Sources : examen de l'évaluation de la peau et des plaies, notes d'évolution, politique en matière de soins de la peau et des plaies; entretien avec le ou la responsable des soins de la peau et des plaies.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 8 mai 2026.

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

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 pas 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
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 :

- 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

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

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 suivants 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
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.