

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 13 novembre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1708-0007

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Suivi

**Titulaire de permis :** Partners Community Health

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Wellbrook Place West, Mississauga

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 6, 7, 10, 12 et 13 novembre 2025

L'inspection concernait :

– Signalement : n° 00152247 – Suivi n° 01 pour l'ordre de conformité (OC) hautement prioritaire n° 001 de l'inspection n° 2025\_1708\_0003 – LRSLD (2021) –

Paragraphe 24 (1) – Obligation de protéger. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 19 septembre 2025.

– Signalement : n° 00152244 – Suivi n° 03 pour l'OC hautement prioritaire n° 003 de l'inspection n° 2025\_1708\_0003 – Règl. de l'Ont. 246/22 – Paragraphe 123 (2) – Système de gestion des médicaments. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 19 septembre 2025.

– Signalement : n° 00152242 – Suivi n° 07 pour l'OC n° 007 de l'inspection n° 2025\_1708\_0003 – Règl. de l'Ont. 246/22 – Disposition 261 (1) 2 – Formation complémentaire – personnel chargé des soins directs. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 19 septembre 2025.

– Signalement : n° 00155786 – Incident critique (IC) n° 3067-000060-25 – Signalement en lien avec les services de soins et de soutien aux personnes résidentes

– Signalement : n° 00157138 – IC n° 3067-000062-25 – Signalement en lien avec la prévention et la gestion des chutes

– Signalement : n° 00157249 – IC n° 3067-000063-25 – Signalement en lien avec la prévention et la gestion des chutes

– Signalement : n° 00157843 – IC n° 3067-000064-25 – Signalement en lien avec les services de soins et de soutien aux personnes résidentes

– Signalement : n° 00160408 – Signalement en lien avec une plainte concernant l'admission, les absences et les mises en congé

## Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivant(s) délivré(s) antérieurement :

Ordre de conformité n° 007 de l'inspection n° 2025-1708-0003 en lien avec la disposition 261 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22

Ordre de conformité n° 003 de l'inspection n° 2025-1708-0003 en lien avec le paragraphe 123 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Ordre de conformité n° 001 de l'inspection n° 2025-1708-0003 en lien avec le paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Gestion des médicaments
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Normes en matière de dotation en personnel, de formation et de soins
- Prévention et gestion des chutes
- Admission, absences et mises en congé

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position

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

#### **Non-respect de : l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Techniques de transfert et de changement de position

Article 40 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

Une personne résidente a reçu l'aide d'un seul membre du personnel pour les soins, alors qu'elle avait besoin de l'aide de deux membres du personnel.

**Sources** : Démarches d'observation; dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens.

### **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

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

#### **Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (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 :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident.

Les membres du personnel et les autres personnes qui fournissaient des soins directs à une personne résidente ne disposaient pas de directives claires. En effet, sur la porte de la chambre à coucher de la personne résidente, il y avait deux différentes affiches concernant les précautions supplémentaires à adopter auprès celle-ci.

**Sources** : Démarches d'observation; entretiens; dossiers cliniques de la personne résidente.

### **AVIS ÉCRIT : Avis écrit en cas de refus d'approbation par le titulaire 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 51 (7) b) de la LRSLD (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (7) – Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il

a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :

b) le personnel du foyer n'a pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins.

Une personne a soumis une demande d'admission au foyer; toutefois, le titulaire de permis a refusé d'approuver sa demande. Pour justifier son refus, le titulaire de permis a affirmé que le foyer ne disposait pas des compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins. Des membres du personnel ont indiqué que le foyer avait refusé la première demande d'admission parce que l'auteur de la demande avait besoin d'une mesure d'intervention particulière.

**Sources** : Dossiers de l'auteur de la demande; entretien avec des membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Avis écrit en cas de refus d'approbation par le titulaire de permis**

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

### **Non-respect du : paragraphe 51 (9) de la LRSLD (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (9) – S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

- a) le ou les motifs de son refus;
- b) une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins;
- c) une explication de la façon dont les faits à l'appui justifient le refus;
- d) les coordonnées du directeur.

Après que l'on eut refusé d'approuver la première demande d'admission au foyer d'une personne, on a omis de lui soumettre un avis écrit contenant les détails requis par les dispositions législatives.

**Sources** : Dossiers de l'auteur de la demande; entretiens avec des membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Avis écrit en cas de refus d'approbation par le titulaire de permis**

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

#### **Non-respect de : l'alinéa 51 (9) b) de la LRSLD (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (9) – S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

b) une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins.

Après que le foyer eut refusé d'approuver la deuxième demande d'admission d'une personne, celui-ci a omis de soumettre à l'auteur de la demande un avis écrit énonçant une explication détaillée des faits à l'appui du refus de sa demande, tels qu'ils se rapportaient à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins.

**Sources** : Lettre de refus adressée à l'auteur de la demande; entretien avec des membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Avis écrit en cas de refus d'approbation par le titulaire de permis**

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

#### **Non-respect de : l'alinéa 51 (9) c) de la LRSLD (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (9) – S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

c) une explication de la façon dont les faits à l'appui justifient le refus.

Après que l'on eut refusé d'approuver la deuxième demande d'admission au foyer d'une

personne, on a omis de lui soumettre un avis écrit énonçant une explication de la façon dont les faits à l'appui justifiaient le refus.

**Sources** : Lettre de refus adressée à l'auteur de la demande; entretien avec des membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Avis écrit en cas de refus d'approbation par le titulaire de permis**

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

#### **Non-respect de : l'alinéa 51 (9) d) de la LRSLD (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (9) – S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

d) les coordonnées du directeur.

La lettre de refus remise à l'auteur d'une demande pour sa deuxième demande d'admission au foyer ne contenait pas les coordonnées de la directrice ou du directeur.

**Sources** : Lettre de refus adressée à l'auteur de la demande; entretien avec des membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer**

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

#### **Non-respect du : paragraphe 104 (4) de la LRSLD (2021)**

Conditions du permis

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

Selon l'OC n° 003 émis dans le cadre de l'inspection n° 2025-1708-0003, le titulaire de permis devait veiller à ce que tous les ordres du médecin traités par un membre du personnel autorisé avant la date d'échéance pour parvenir à la conformité fassent l'objet d'une supervision et d'une surveillance, et à ce que les renseignements à ce

sujet soient consignés dans un dossier afin d'attester que la supervision et la surveillance requises avaient bien eu lieu auprès de ce membre du personnel. En outre, ces renseignements devaient comprendre les noms des personnes qui ont effectué la supervision et la surveillance, ainsi que toute lacune relevée et les mesures prises afin d'y remédier.

On a constaté que l'on avait effectué la supervision et la surveillance auprès du mauvais membre du personnel. Ainsi, le titulaire de permis a omis de se conformer à l'ordre avant la date d'échéance pour parvenir à la conformité. Toutefois, il s'est conformé à cet ordre entre la date d'échéance pour parvenir à la conformité et la fin de l'inspection de suivi.

**Sources** : Ordre de conformité n° 003 de l'inspection n° 2025-1708-0003; documents sur le suivi du foyer; entretiens avec des membres du personnel.

**Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit – APA n° 001**

### **AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE**

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

**Avis de pénalité administrative (APA n° 001)**

**Lié à l'avis écrit (Problème de conformité n° 008)**

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, 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, la pénalité administrative est imposée pour la raison suivante : 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 qu'un avis de pénalité administrative est délivré à l'intention du titulaire de permis pour l'omission de respecter l'exigence en question.**

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

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournis 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**

Problème de conformité n° 009 – 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 a fait une chute. Cependant, il n'y avait aucune information dans les dossiers à propos de toute évaluation de la surveillance et de la gestion des risques de chute.

**Sources** : Programme de prévention et de gestion des chutes du foyer (révisé en octobre 2025) [Falls Prevention & Management Program]; dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 010 – 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).

Un membre du personnel a donné à manger à une personne résidente sans porter l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié. En effet, il fallait prendre des précautions supplémentaires à l'égard de cette personne résidente.

**Sources :** Démarches d'observation concernant les soins fournis à une personne résidente; dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel; politique concernant les précautions contre les infections et la chaîne de l'infection (révisée en juillet 2025) [Infection Control Precautions & Chain of Infection]; Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (révisée en septembre 2023).