

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 : 6 août 2025

Numéro d'inspection : 2025-1833-0004

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : CVH (n° 2) LP par son associé commandité, Southbridge Care Homes (une société en commandite, par son associé commandité, Southbridge Health Care GP inc.)

Foyer de soins de longue durée et ville : Southbridge Goderich, Goderich

RÉSUMÉ D'INSPECTION

Les inspections ont eu lieu sur place aux dates suivantes : Les 24 et 25 et du 28 au 31 juillet 2025

Les inspections hors site ont eu lieu aux dates suivantes : 1 août 2025

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00152066 – plainte relative aux soins.
- Signalement : no 00154092 – Manquement dans les soins prodigués à une personne résidente

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

Prévention et prise en charge des soins de la peau et des plaies (Skin and Wound Prevention and Management)

Rapport et plaintes (Reporting and Complaints)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 001 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 28 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les plaintes écrites, reçues à deux reprises par la directrice ou le directeur des soins infirmiers, concernant des fournitures et des soins inadéquats pour une personne résidente et représentant un risque important, soient signalées sans délai à la directrice ou au directeur.

Sources : Examen des courriels de plaintes, des dossiers cliniques d'une personne résidente et du registre de plaintes du foyer, ainsi que des entretiens avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers, une ou un gestionnaire d'un hôpital et une ou un expert-conseil en soins cliniques.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 002 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Traitement des plaintes

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 :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, ait été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis a omis d'enquêter sur une plainte concernant une procédure pour une personne résidente, ce qui a entraîné un risque de préjudice potentiel. En dépit de multiples communications d'une ou d'un gestionnaire d'un hôpital, le foyer n'a ni accusé réception de la plainte ni fourni de réponse.

Aucune de ces préoccupations n'a été consignée dans le registre des plaintes du foyer et aucune enquête n'a été menée.

Sources : Examen des courriels de plaintes, des dossiers cliniques d'une personne résidente et du registre de plaintes du foyer, du rapport du Système d'incidents

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

critiques (SIC) et entretiens avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers, une ou un gestionnaire d'un hôpital et l'expert-conseil en soins cliniques.

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Obligation de protéger

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 24 (1) de la *LRSLD* (2021).

Obligation de protéger

24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la *LRSLD* (2021)] :

Le titulaire de permis doit :

1. Veiller à ce qu'une nouvelle formation soit dispensée à l'ensemble du personnel autorisé et aux gestionnaires des soins infirmiers, y compris la directrice ou le directeur des soins infirmiers, sur les politiques et procédures liées au processus d'admission et de réadmission des personnes résidentes. La formation portera sur les points suivants :

a) Les attentes relatives aux évaluations complètes et opportunes des personnes résidentes.

b) La communication de nouvelles ordonnances au personnel.

c) Tout changement de directive lié à la prestation des soins.

Un registre des éléments suivants devra être tenu :

– Le contenu de la formation offerte.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

- La ou les dates et heures de la formation.
- Le nom de la personne qui a donné la formation.
- Les noms des membres du personnel qui ont suivi la formation.

2. La directrice ou le directeur des soins infirmiers et l'ensemble des gestionnaires des soins infirmiers recevront une nouvelle formation sur les politiques et procédures relatives au signalement des plaintes, aux enquêtes et aux réponses. Le titulaire de permis devra tenir un registre contenant les éléments suivants :

- Le contenu de la formation offerte.
- La ou les dates et heures de la formation.
- Le nom de la personne qui a donné la formation.
- Les noms des membres du personnel qui ont suivi la formation.

3. Un plan écrit sera élaboré et mis en œuvre pour mener, pendant un mois, des audits continus des dossiers des personnes résidentes afin de garantir l'exactitude, l'exhaustivité et l'achèvement des évaluations complètes, des évaluations cutanées hebdomadaires pour toutes les atteintes à l'intégrité de la peau, des registres d'administration des traitements, des programmes de soins et des aiguillages appropriés. Ce plan devra inclure, sans s'y limiter :

- a) Le nom du membre du personnel responsable de la réalisation ou de la supervision des audits.
- b) Les audits devront porter sur les dossiers des nouvelles admissions et des réadmissions, ainsi que sur un nombre défini de dossiers d'autres personnes résidentes, sur chaque unité, chaque mois.
- c) L'identification de toute lacune.
- d) Les mesures correctives mises en œuvre et consignées.
- e) La date à laquelle les mesures correctives ont été consignées.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

Les dossiers d'audit devront être conservés sur place, au foyer.

4. Des audits du processus d'admission et de réadmission, incluant, sans s'y limiter, le processus de réadmission et la documentation, seront menés. Quatre audits mensuels de chaque aire résidentielle seront menés sur une période d'un mois à partir de la date de publication du rapport, afin de s'assurer que les processus et politiques d'admission et de réadmission sont respectés.

5. Un dossier écrit des audits terminés devra être conservé, précisant notamment la date et l'heure des audits, le nom de la personne résidente, le ou les noms des membres du personnel et toute mesure corrective prise à la suite de l'audit.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de protéger une personne résidente contre la négligence.

Conformément au par. 7 du Règl. de l'Ont. 246/22, la négligence « s'entend du défaut de fournir à un résident les traitements, les soins, les services ou l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être. S'entend en outre d'une inaction ou d'une tendance à l'inaction qui compromet la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs résidents ».

Des plaintes écrites d'un hôpital, concernant des fournitures et des soins inadéquats, ont été transmises à la directrice ou au directeur des soins infirmiers et représentaient un risque important pour la personne résidente.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

La personne résidente a été réadmise au foyer avec des instructions de congé précises.

Le protocole de réadmission du foyer exigeait du personnel qu'il effectue une évaluation complète dans les 24 heures, qu'il surveille les signes vitaux et qu'il consigne des notes d'évolution à chaque quart de travail pendant 72 heures. Or, ce protocole n'a pas été suivi.

Une évaluation a été effectuée, mais elle ne contenait pas de renseignements pertinents précis. Aucune photo n'a été prise et la documentation des quarts de travail du soir et de la nuit était incomplète. Le registre des traitements n'a pas été mis à jour et aucune évaluation d'une zone précise n'a été effectuée pendant deux jours.

Une ou un IA a déclaré ne pas avoir suivi les instructions de congé pour la personne résidente en raison d'un manque de fournitures appropriées. Elle ou il n'a ni évalué la situation, ni consigné l'information, ni avisé la direction, ni cherché de fournitures supplémentaires, malgré la reconnaissance d'un risque d'infection.

Une photo a révélé plus tard que l'état de la zone précise s'était aggravé. Le médecin a confirmé qu'il n'avait été informé ni de l'état de la personne résidente ni de l'application d'un traitement incorrect.

Malgré deux courriels et deux messages vocaux d'une ou d'un gestionnaire d'un hôpital, le foyer n'a pas répondu.

Le non-respect du protocole, la communication déficiente, ainsi que l'absence d'évaluation et de documentation en temps opportun ont provoqué une

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

détérioration de la zone précise.

Sources : Liste de vérification pour la réadmission, examen des dossiers cliniques, de la plainte et des entretiens avec une ou un gestionnaire, une ou un IA en soins de la peau et des plaies et le ou la médecin traitant.

Le titulaire de permis doit se conformer au présent ordre au plus tard le 27 octobre 2025

Le présent ordre de conformité est également considéré comme un avis écrit et est renvoyé à la directrice ou au directeur pour qu'elle ou il prenne des mesures supplémentaires.

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 à la directrice ou 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 la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou au directeur

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

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 la directrice ou 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous :

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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 faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)

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

Commission d'appel et de révision des services de la santé

À l'attention du registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9^e étage

Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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.