

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 : 6 août 2025

Numéro d'inspection : 2025-1833-0004

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

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

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

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 24 au 25 et du 28 au 31 juillet 2025.

L'inspection a eu lieu à distance à la date suivante : 1^{er} août 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00152066 – plainte liée aux soins prodigués.
- Le dossier : n° 00154092 – soins inadéquats prodigués à une personne résidente.

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

Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies
Rapports et plaintes

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Par. 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 par le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) à deux occasions différentes concernant des fournitures inadéquates et des problèmes de soins prodigués à une personne résidente, qui ont entraîné un risque important, soient immédiatement signalées au directeur ou à la directrice.

Sources : examen des courriels de plaintes, des dossiers cliniques d'une personne résidente et du registre des plaintes du foyer, entretien avec le ou la DSI, un ou une gestionnaire d'un hôpital et un conseiller ou une conseillère clinique.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

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

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

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 :

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, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis n'a pas enquêté sur une plainte concernant une procédure pour une personne résidente qui a entraîné un risque de préjudice. Malgré les multiples communications d'un ou d'une gestionnaire d'hôpital, le foyer n'a pas accusé réception de la plainte ou n'y a pas répondu.

Le registre des plaintes du foyer ne fait état d'aucune de ces préoccupations et aucune enquête n'a été menée.

Sources : examen des courriels de plainte, des dossiers cliniques d'une personne résidente, du registre des plaintes du foyer, rapport d'incident critique, entretien avec le ou la DSI, un ou une gestionnaire d'un hôpital et un conseiller ou une conseillère clinique.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Obligation de protéger

Non-respect n° 003 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège

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

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 se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

1. Veiller à ce que l'ensemble du personnel autorisé et des responsables des soins infirmiers, y compris le ou la DSI, reçoivent une nouvelle formation sur les politiques et les procédures relatives au processus d'admission et de réadmission des personnes résidentes. En particulier,

a) les attentes liées à l'évaluation complète et en temps opportun des personnes résidentes;

b) la communication de nouvelles ordonnances au personnel;

c) tout changement de directives lié à la prestation de soins.

Conserver un registre des points suivants :

-contenu de la formation dispensée;

-date et heure auxquelles la formation a été dispensée;

-nom de la personne qui a donné la formation;

-noms des membres du personnel qui ont suivi la formation.

2. Veiller à ce que le ou la DSI et tous les gestionnaires des soins infirmiers soient formés aux politiques et procédures relatives au signalement immédiat, au signalement des plaintes, aux enquêtes et aux réponses, et tenir un registre des éléments suivants :

-contenu de la formation dispensée;

-date et heure auxquelles la formation a été dispensée;

-nom de la personne qui a donné la formation;

-noms des membres du personnel qui ont suivi la formation.

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

3. Élaborer et mettre en œuvre un plan écrit prévoyant une vérification permanente des dossiers des personnes résidentes afin de garantir l'exactitude, l'exhaustivité et l'achèvement du processus d'admission/de réadmission des personnes résidentes.

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

- a) formation de l'ensemble du personnel autorisé au processus de vérification;
- b) membre du personnel responsable de la réalisation/supervision des vérifications;
- c) découverte des lacunes éventuelles;
- d) mesures correctives mises en œuvre et documentées;
- e) date de la mesure corrective documentée;
- f) registres de vérification et de formation qui doivent être conservés sur place au foyer.

4. Réaliser des vérifications de la documentation relative à l'admission et à la réadmission dans chaque zone du foyer pendant une période de deux mois à compter de la publication du rapport, afin de s'assurer que les procédures et les politiques d'admission et de réadmission sont respectées.

5. Conserver un registre écrit des vérifications réalisées, y compris, mais sans s'y limiter, la date et l'heure des vérifications, le nom de la personne résidente, les noms des membres du personnel et toute mesure corrective prise à la suite de la vérification.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre la négligence.

En vertu de l'alinéa 7 du règlement de l'Ontario 246/22, la « négligence » signifie le défaut de fournir à une personne résidente 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

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

le bien-être d'un ou de plusieurs résidents.

Des plaintes écrites d'un hôpital concernant des fournitures et des soins inadéquats ont été envoyées au ou à la DSI, car ils présentaient un risque important pour la personne résidente.

Elle a été renvoyée au foyer avec des instructions de départ précises.

Selon le protocole de réadmission du foyer, le personnel devait procéder à une évaluation de la tête aux pieds dans les 24 heures, surveiller les signes vitaux et rédiger des notes d'évolution à chaque quart de travail pendant 72 heures; toutefois, le foyer n'a pas suivi son protocole de réadmission.

Bien qu'une évaluation ait été réalisée, elle ne comportait pas de renseignements précis pertinents. Aucune photo n'a été prise et il manquait des documents pour les équipes du soir et de la nuit. Le dossier de traitement n'a pas été mis à jour et aucune évaluation d'une zone particulière n'a eu lieu pendant deux jours.

Une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé (IA) a déclaré ne pas avoir suivi les instructions de départ de la personne résidente en raison du manque de fournitures appropriées, et n'a pas évalué, documenté, avisé la direction ou demandé des fournitures supplémentaires, bien que cette personne ait reconnu le risque d'infection.

Une photo prise plus tard a révélé que la zone en question s'était aggravée. Le ou la médecin a confirmé qu'il n'était pas au courant de la condition ou du mauvais traitement qui a été utilisé en conséquence.

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

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

Le non-respect du protocole, associé à une mauvaise communication et à l'absence d'évaluation et de documentation en temps opportun, a entraîné la détérioration d'une zone particulière.

Sources : outil de vérification des réadmissions, examen du dossier clinique, plainte, entretien avec un ou une gestionnaire, l'IA/l'infirmière ou infirmier des soins de la peau et des plaies, un ou une médecin de première ligne.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le

27 octobre 2025.

Cet ordre de conformité est également considéré comme un avis écrit et est transmis au directeur ou à la directrice pour que cette personne y donne suite.

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 de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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 ou à la directrice de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un avis de pénalité administrative (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 la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 ou directrice

a/s du coordonnateur des appels

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

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 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 suivants, 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, 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 ou d'une inspectrice.

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

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 ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

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 ou directrice

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.