

**Loi de 2021 sur le redressement des soins de 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 17 avril 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1046-0002

**Type d'inspection :**

Inspection proactive de conformité

**Titulaire de permis :** Heartwood Operating Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Heartwood, Cornwall

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, et 17 avril 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00143961 – inspection proactive de conformité (IPC).

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Gestion des médicaments  
Conseils des résidents et des familles  
Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention et contrôle des infections  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Normes de dotation, de formation et de soins  
Amélioration de la qualité  
Droits et choix des personnes résidentes

Gestion de la douleur

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

#### **Non-respect de l'alinéa 6 (10) c) de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (10). Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque :

c) les soins prévus dans le programme se sont révélés inefficaces.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'intervention nutritionnelle visant à guérir une plaie d'une personne résidente fit l'objet d'une réévaluation, et à ce que son programme de soins fût réexaminé et révisé quand les soins prévus dans le programme s'étaient révélés inefficaces.

Plus précisément, à une date déterminée, la personne résidente avait fait l'objet d'une évaluation par la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel comme ayant des besoins en protéine accrus afin de favoriser la guérison d'une plaie, et l'on avait entrepris une intervention nutritionnelle. Un examen du registre électronique d'administration des médicaments (RAME) indiquait que la personne

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

résidente n'avait accepté cette intervention que lors de quatre jours pendant cinq mois. L'évaluation de la diététiste professionnelle ou du diététiste professionnel à une date déterminée après le début de l'intervention, ne mentionnait pas le refus de l'intervention par la personne résidente, et n'incluait pas non plus une réévaluation de l'efficacité de cette intervention ou une révision de celle-ci.

Sources : programme de soins provisoire, RAME, et notes d'évolution d'une personne résidente, évaluations de la diététiste professionnelle ou du diététiste professionnel, et entretiens avec une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé (IA) et la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel.

## **AVIS ÉCRIT : Température ambiante**

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

### **Non-respect du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

Paragraphe 24 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer fût maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le rapport de surveillance de la température pour un mois déterminé indiquait une température inférieure à 21,5 degrés Celsius dans au moins une aire du foyer pendant 16 jours. Les aires du foyer qui avaient connu une température de

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

21,5 degrés Celsius comprenaient quatre chambres de personne résidente et deux salles à manger. À une certaine date, l'inspectrice a remarqué que les températures ambiantes dans une salle à manger étaient de 20,7 degrés Celsius à 11 h 34, de 21,8 degrés Celsius à 12 h 19, et que deux personnes résidentes demandaient des couvertures chaudes pendant le service du repas.

Sources : relevés des températures ambiantes, observation, et entretien avec la ou le responsable des services de l'environnement.

## **AVIS ÉCRIT : Exigences générales**

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de la disposition 34 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Exigences générales

Paragraphe 34 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

1. Une description du programme doit être consignée par écrit et comprendre les buts et objectifs du programme ainsi que les politiques, marches à suivre et protocoles pertinents. Elle doit prévoir des méthodes permettant de réduire les risques et de surveiller les résultats, notamment des protocoles pour diriger les résidents vers des ressources spécialisées au besoin.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de facilitation des selles et de soins liés à l'incontinence inclût une politique ou une marche à suivre pertinente relative à l'utilisation et à la gestion des cathéters urinaires sus-pubiens.

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Une personne résidente a été admise au foyer de soins de longue durée au cours d'une certaine année, et elle avait en place un type déterminé de dispositif pour incontinence.

Lors d'entretiens, des membres du personnel infirmier autorisé ont décrit divers degrés de confort pendant les soins et la gestion du type déterminé de dispositif pour incontinence.

D'après la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI), le titulaire de permis n'avait pas de politique ni de marche à suivre écrite relative à ce type déterminé de dispositif pour incontinence ou pour tout autre dispositif pour incontinence.

Sources : examen des dossiers médicaux d'une personne résidente; entretiens avec du personnel infirmier autorisé, avec la ou le DSI et la ou le DASI.