

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Rapport public

Date d'émission du rapport : 16 décembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1415-0004

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Idlwyld Manor

Foyer de soins de longue durée et ville : Idlwyld Manor, Hamilton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 26 au 28 novembre et du 1^{er} au 5, du 8 au 12, les 15 et 16 décembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le signalement : n° 00160770, incident critique (IC) n° 2931-000021-25, lié à un médicament manquant,
- Le signalement : n° 00162022 lié aux interventions d'urgence,
- Le signalement : n° 00162270, IC 2931-000023-25 lié à l'éclosion d'une maladie,
- Le signalement : n° 00163043 lié aux soins et aux services aux personnes résidentes; et,
- Le signalement : n° 00163063 IC 2931-000025-25 lié à des allégations de négligence.

Le **protocole d'inspection** suivant a été utilisé pendant cette inspection :

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Gestion des médicaments
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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

Non-respect de : l'alinéa 3 (1) 18. de la LRSLD (2021)

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

18. Le résident a droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.

Une personne résidente a eu besoin de soins d'urgence dans une zone publique. Un visiteur était présent et le personnel n'a pas essayé de le faire sortir de la zone pendant que des soins étaient prodigués à la personne résidente.

Sources : observations vidéo et entretiens avec les membres du personnel et les membres de l'équipe de direction.

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;

Lors de son admission, une personne résidente a rempli un formulaire exprimant ses souhaits en matière de soins. Lorsque la personne résidente n'était pas en mesure d'exprimer ses souhaits, la formulation du formulaire ne donnait pas d'indications claires au personnel.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, notes d'enquête du foyer et entretiens avec les membres du personnel et les membres de l'équipe de direction.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Non-respect de : l'alinéa 6 (9) 1. de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Un médecin a prescrit la prise de la tension artérielle d'une personne résidente trois fois par semaine pendant deux semaines. À trois reprises, la tension artérielle n'a pas été consignée.

Sources : dossier clinique d'une personne résidente, entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect de : l'alinéa 29 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de soins

Paragraphe 29 (4) Le titulaire de permis veille à ce qu'un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer :

- (b) effectue une évaluation portant sur les questions visées aux dispositions 13 et 14 du paragraphe (3). Règl. de l'Ont. 246/22, par. 29 (4).

L'alinéa 29 (4) 13 du Règlement de l'Ontario (O. Reg.) 246/22 incluait tous les risques liés aux soins alimentaires. La politique du foyer en matière d'état nutritionnel et de risque d'étouffement précise que le personnel autorisé doit informer le diététiste professionnel ou la diététiste professionnelle (Dt.P.) de toute préoccupation par le biais d'un aiguillage. Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que les politiques écrites élaborées pour le programme de soins alimentaires soient respectées. Plus précisément, le personnel autorisé n'a pas envoyé de demande d'évaluation diététique au ou à la Dt.P. pour évaluer une personne résidente dont le comportement alimentaire aurait pu présenter un risque.

Sources : dossiers cliniques des personnes résidentes, politique relative à l'état nutritionnel et au risque d'étouffement; entretiens avec les membres du personnel et les membres de l'équipe de direction.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Plans de mesures d'urgence

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2. de 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 de Hamilton119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 268 (4) 1. vi. du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (4) Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence prévoient ce qui suit :

1. La façon de faire face aux situations d'urgence, notamment :
vi. les urgences médicales,

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 certains membres du personnel participent à un exercice d'urgence simulant le code bleu. Documenter le(s) exercice(s) d'urgence simulé(s), en indiquant la ou les date(s), les participants et le membre du personnel qui a supervisé l'exercice.
- 2) Envisager d'inclure dans la formation aux urgences médicales du code bleu des ressources montrant comment fournir des soins d'urgence à des personnes plus proches de la population du foyer.
- 3) Examiner le code bleu pour les urgences médicales, dans le plan de préparation aux urgences du foyer, afin de déterminer s'il peut être simplifié pour permettre une réponse plus rapide.
- 4) Conserver tous les dossiers ou documents relatifs à la manière dont les points 1 à 3 ont été examinés et mis en œuvre.

Motifs

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que les plans écrits visant à gérer et à intervenir en cas d'urgence, y compris les urgences médicales, ont été respectés. En particulier, les plans de mesures d'urgence du foyer précisent qu'une série de mesures doivent être prises en cas d'urgence médicale, y compris le déclenchement d'une alerte code bleu.

Lorsqu'une personne résidente a eu une urgence médicale, le personnel autorisé présent n'a pas déclenché le code bleu, qui aurait alerté tout le personnel autorisé du foyer de l'urgence et de la nécessité de se rendre sur place dès que possible. Les mesures supplémentaires prévues dans les plans de mesures d'urgence n'ont pas été prises. Le fait de ne pas avoir suivi le plan de mesures d'urgence pour les urgences médicales peut avoir entraîné un retard dans le traitement ou les soins

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

appropriés.

Sources : observations d'enregistrements vidéo; notes d'enquête du foyer, manuel de préparation aux situations d'urgence (Emergency Preparedness Manual); entretiens avec les membres du personnel et les membres de l'équipe de direction.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 février 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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 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 commercial 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;

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 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

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

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.