

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Rapport public**

**Date d'émission du rapport :** le 4 mars 2026

**Numéro d'inspection :** 2026-1067-0002

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

**Titulaire de permis :** CVH (n° 11) 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 :** Garden City Manor, St Catharines

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 18 au 20, le 23, du 25 au 27 février 2026 et du 2 au 4 mars 2026.

L'inspection concernait le signalement suivant lié à une plainte :

– Le signalement n° 00168409 lié à des plaintes concernant les services d'entretien, un foyer sûr et sécuritaire, les soins et les services aux personnes résidentes, et la disponibilité des fournitures.

L'inspection concernait les signalements d'incidents critiques (IC) suivants :

- Le signalement n° 00167393/l'incident critique (IC) 2364-000004-26 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Le signalement n° 00167709/l'incident critique (IC) 2364-000006-26 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Le signalement n° 00168098/l'IC n° 2364-000009-26 relatif aux soins de la peau et des plaies
- Le signalement n° 00168956/l'incident critique (IC) 2364-000012-26 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Le signalement n° 00169414/l'incident critique (IC) 2364-000015-26 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Le signalement n° 00169914/l'incident critique (IC) 2364-000016-26 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Le signalement n° 00170056/l'incident critique (IC) 2364-000017-26 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Le signalement n° 00170225/l'incident critique (IC) 2364-000018-26 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Soins liés à l'incontinence
- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Entretien ménager, services de buanderie et d'entretien
- Foyer sûr et sécuritaire
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu 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.

À une date déterminée, en janvier 2026, la température de plusieurs aires du foyer pendant tous les quarts de travail était inférieure à 22 degrés Celsius. Les membres du personnel ont reconnu que les températures étaient inférieures aux exigences minimales et des demandes d'entretien ont été faites en raison de plaintes de personnes résidentes concernant la température.

**Sources :** registre des températures pour janvier 2026; demandes d'entretien; entretien avec les membres du personnel.

### AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

**Non-respect du : sous-alinéa 55 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies.

Une personne résidente avait une plaie identifiée à une date donnée lors de la prise de photo d'une zone de pression. Aucune évaluation de la peau de cette zone n'a été réalisée jusqu'à une date ultérieure.

**Sources :** dossiers cliniques de la personne résidente, politique du foyer concernant la gestion des plaies (Wound Management), révisée en août 2025, entretien avec le conseiller ou la conseillère clinique.

## **AVIS ÉCRIT : Services d'entretien**

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

### **Non-respect de : l'alinéa 96 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

g) la température de l'eau qui alimente les baignoires, les douches et les lavabos qu'utilisent les résidents ne dépasse pas 49 degrés Celsius et est contrôlée par un dispositif de régulation de la température qui se trouve hors de la portée des résidents;

À certaines dates, en janvier et février 2026, la température de plusieurs douches dans la salle de spa était supérieure à 49 degrés Celsius et il a fallu proposer une autre option de bain aux personnes résidentes. Le contrôle de la température de l'eau variait en raison des réparations nécessaires sur le dispositif de régulation de la température.

**Sources :** entretiens avec des membres du personnel; registres de température de l'eau pour les salles de spa en janvier et en février 2026; registres des demandes d'entretien; plan opérationnel du foyer.

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

Problème de conformité n° 004 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect du : paragraphe 24 (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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Obligation de protéger

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

- (1) Effectuer une analyse et déterminer les lacunes et les domaines à améliorer dans deux rapports d'incidents critiques identifiés.
- (2) Mettre à jour les politiques, marches à suivre et processus du foyer en fonction des lacunes cernées et des domaines à améliorer.
- (3) Conserver un registre écrit de l'analyse, des lacunes relevées, des domaines d'amélioration et de toute mise à jour apportée aux politiques, aux marches à suivre et aux processus.
- (4) Former toutes les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) et le personnel infirmier autorisé aux modifications apportées aux politiques et aux marches à suivre.
- (5) Tenir un registre écrit sur les formations dispensées qui précise le nom et la fonction des membres du personnel ayant suivi la formation, la date et l'heure auxquelles chaque formation a été suivie et le nom de la personne qui l'a dispensée.

**Motifs**

Conformément à l'alinéa 2 (1) (b) du Règl. de l'Ont. 246/222, (1) définit les « mauvais traitements d'ordre physique » comme l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident.

(a) À une date précise, la personne résidente n° 001 a attrapé la personne résidente n° 002, ce qui lui a causé une blessure.

**Sources :** entretien avec le directeur adjoint des soins infirmiers ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI), dossiers cliniques des personnes résidentes n° 001 et n° 002, rapport d'incident critique.

(b) En février 2026, la personne résidente n° 004 est entrée dans la chambre de la personne résidente n° 003 et, après une altercation, a blessé la personne résidente n° 003.

L'absence de protection contre les mauvais traitements d'ordre physique commis par la personne résidente n° 004 a eu une incidence sur la sécurité et le bien-être de la personne résidente n° 003.

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Sources** : entretien avec le ou la DASI, dossiers cliniques des personnes résidentes n° 003 et n° 004, rapport d'incident critique.

(c) Dans une aire commune, la personne résidente n° 006 a attrapé la personne résidente n° 005 au cours d'une altercation, ce qui a entraîné une rupture de l'épiderme.

**Sources** : notes d'évolution et évaluations de la personne résidente, rapport d'incident critique, entretiens avec les membres du personnel.

(d) En février 2026, la personne résidente n° 013 a été trouvée en altercation avec la personne résidente n° 012, ce qui a entraîné des blessures pour la personne résidente n° 012.

L'absence de protection contre les mauvais traitements d'ordre physique commis par la personne résidente n° 013 a eu une incidence sur la sécurité et le bien-être de la personne résidente n° 012.

**Sources** : entretien avec le ou la DASI, dossiers cliniques de la personne résidente, rapport d'incident critique.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 22 mai 2026.**

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 002 Soins de la peau et des plaies**

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : sous-alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par un membre du personnel infirmier autorisé, si cela s'impose sur le plan clinique;

**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)] :**

Plus précisément, le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

- 1) Former tout le personnel autorisé au programme de soins de la peau et des plaies.
- (2) Tenir un registre de la formation comprenant la date de la formation, le nom et la fonction des membres du personnel formés, ainsi que la personne qui a dispensé la formation. Le dossier relatif aux documents de la formation doit être conservé et mis à la disposition de l'inspectrice ou de l'inspecteur sur demande.
- (3) Effectuer des vérifications hebdomadaires d'évaluation des plaies pendant quatre semaines pour la personne résidente n° 014. Les vérifications doivent inclure le nom de la personne vérificatrice, les dates de la vérification, la plaie faisant l'objet d'une vérification, si des lacunes ont été constatées et les mesures de suivi prises si nécessaire.

**Motifs**

(a) La personne résidente n° 014 avait une plaie qui nécessitait une réévaluation hebdomadaire. Les réévaluations hebdomadaires n'ont pas été effectuées dans un délai déterminé. La personne résidente n° 014 a connu une détérioration de l'état de sa plaie au cours de cette période.

La personne résidente n° 014 a connu une détérioration de la plaie lorsque la rupture de l'épiderme identifiée n'a pas été évaluée au départ, ni une fois par semaine par la suite. La personne résidente était donc exposée à un risque d'aggravation de la plaie ou d'infection.

**Sources :** dossiers cliniques de la personne résidente n° 014, politique du foyer concernant la gestion des plaies (Wound Management), révisée en août 2025, entretien avec le conseiller ou la conseillère clinique.

(b) La personne résidente n° 005 a subi une rupture de l'épiderme qui a été évaluée par le personnel autorisé à l'aide de l'outil d'évaluation approprié sur le plan clinique. La réévaluation hebdomadaire de la rupture de l'épiderme identifiée n'a pas été effectuée comme prévu au cours d'une période donnée.

**Sources :** notes d'évolution et évaluations de la peau de la personne résidente n° 005; entretien avec l'infirmier auxiliaire autorisé ou l'infirmière auxiliaire autorisée (IAA) et le conseiller ou la conseillère clinique.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 22 mai 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<sup>e</sup> 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 pas 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 commerciale 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).