

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 décembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1365-0005

Type d'inspection :

Incident critique

Suivi

Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare West Williams, Kitchener

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 26 et 27 novembre, ainsi que 1^{er} au 5 et 9 décembre 2025

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 27 novembre 2025

L'inspection concernait :

– Signalement : n° 00158695 – Suivi de l'ordre de conformité n° : 1 –

Paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

– Signalement : n° 00158731 – Signalement en lien avec la prévention et le contrôle des infections

– Signalement : n° 0160356 et signalement : n° 00160690 – Signalements en lien avec les soins et les services fournis aux personnes résidentes

– Signalement : n° 00162441 – Signalement en lien avec la prévention et la gestion des chutes

– Signalement : n° 00163154 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivant(s) délivré(s) antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1365-0004 en lien avec le paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

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, 1^{er} étage

Waterloo ON N2V 1K8

Téléphone : 888-432-7901

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Comportements réactifs

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu 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

Paragraphe 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.

A) Un membre du personnel a reçu une plainte de la part d'un membre de la famille d'une personne résidente à propos d'un membre du personnel qui avait fourni des soins à la personne d'une manière dure et inappropriée. De même, ce n'est que trois jours plus tard que l'on avait signalé l'incident à la directrice ou au directeur.

Sources : Rapport d'incident critique; entretiens avec des membres du personnel.

B) Le titulaire de permis a omis de signaler immédiatement un cas soupçonné de traitement ou de soins fournis de manière appropriée ou incompétente à une personne résidente. En effet, un membre du personnel a fourni des soins à la personne résidente et celle-ci a subi une blessure.

Sources : Rapport d'incident critique; notes sur l'évolution de la situation à propos d'une personne résidente; entretiens avec des 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) a) (ii) 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 :

- a) le résident dont l'intégrité épidermique risque d'être altérée se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1) :
- (ii) dès son retour de l'hôpital, le cas échéant.

Lorsqu'une personne résidente est revenue au foyer depuis l'hôpital, a omis de réaliser auprès d'elle les évaluations de la peau requises.

Sources : Politique associée au programme de soins de la peau et des plaies (Skin and Wound Care Program Policy); dossiers cliniques; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

Non-respect de : l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) – Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

- b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 102 (2).

On a vu un membre du personnel qui est sorti de la chambre d'une personne résidente, mais qui n'a pas suivi le processus d'hygiène des mains, lequel est pourtant requis.

Sources : Démarche d'observation de l'inspectrice ou de l'inspecteur; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

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

Non-respect de : paragraphe 272 du Règl. de l'Ont. 246/22

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Paragraphe 272 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à assurer le respect de tous les ordres, ou conseils et toutes les directives, orientations ou recommandations applicables que formule le médecin-hygiéniste en chef ou le médecin-hygiéniste nommé en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Un jour donné, au cours de l'éclosion confirmée d'une maladie, on a nettoyé et désinfecté les surfaces à fort contact une seule fois, alors que pour de telles surfaces, il fallait le faire deux fois par jour.

Sources : Listes de vérification des tâches de nettoyage; entretiens avec des membres du personnel.