

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Rapport public**

**Date d'émission du rapport :** 10 juin 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1489-0003

**Type d'inspection :**

Incident critique  
Suivi

**Titulaire de permis :** peopleCare Not-For-Profit Homes Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** peopleCare A.R. Goudie Kitchener, Kitchener

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : le 9, du 13 au 16, du 21 au 23 et du 26 au 30 mai 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00143625 – Suivi n° 1 de l'ordre de conformité (OC) en vertu de l'alinéa 58 (4) c) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Comportements réactifs
- Demande n° 00143883 – 2990-000007-25 – Écllosion de maladie respiratoire
- Demande n° 00145095 – 2990-000008-25 – Liée à une altercation entre personnes résidentes
- Demande n° 00146014 – 2990-000012-25 – Liée à une altercation entre personnes résidentes
- Demande n° 00146148 – 2990-000013-25 – Liée à une altercation entre personnes résidentes

**Ordres de conformité délivrés antérieurement**

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

L'inspection a établi la conformité aux ordres de conformité suivants délivrés  
antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1489-0002 en vertu de l'alinéa 58 (4) c) du  
Règl. de l'Ont. 246/22

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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

- Prévention et contrôle des infections
- Comportements réactifs
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

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

**Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 58 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Comportements réactifs

Paragraphe 58 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à l'élaboration de ce qui suit pour répondre aux besoins des résidents qui affichent des comportements réactifs :

2. Des stratégies écrites, notamment des techniques et des mesures d'intervention, pour prévenir ou réduire au minimum les comportements réactifs ou pour y réagir.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des stratégies écrites soient élaborées, notamment des techniques et des mesures d'intervention, pour prévenir, minimiser ou répondre aux comportements réactifs des personnes résidentes.

**Sources** : observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, examen des dossiers médicaux des personnes résidentes, entretiens avec le personnel.

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

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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

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

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Article 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*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les recommandations émises par le médecin-hygiéniste en chef soient suivies lorsque du désinfectant pour les mains périmé a été trouvé dans le foyer.

Conformément aux Recommandations pour la prévention et le contrôle des écloisions dans les établissements et les lieux d'hébergement collectif (février 2025), section 3.1, les désinfectants pour les mains à base d'alcool (DMBA) utilisés ne doivent pas être périmés. L'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que le DMBA de plusieurs stations murales était périmé lors de ses observations.

**Sources :** observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, entretiens avec le personnel.

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

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) 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 les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité au paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021) [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) b)] :**

Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

- A) Développement de stratégies écrites pour soutenir la gestion des comportements de certaines personnes résidentes.
- B) Procédures de documentation cohérente d'une intervention comportementale spécifiée lorsqu'elle est assignée aux personnes résidentes, y compris :
  - I. La manière dont le personnel sera informé de l'affectation de l'intervention;
  - II. La manière dont le personnel sera sensibilisé à ses responsabilités dans la mise en œuvre de l'intervention;
  - III. Documentation du moment où l'intervention est lancée et interrompue quotidiennement, afin de soutenir le suivi et l'évaluation de l'intervention.
- C) Examen et révision, le cas échéant, des politiques du foyer relatives aux comportements spécifiés, afin d'inclure des directives claires pour répondre aux expressions comportementales des personnes résidentes et pour prévenir les mauvais traitements infligés à des personnes résidentes. Inclure les plans de formation du personnel de soins directs, Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario (BSO) et de la direction des soins infirmiers sur les politiques relatives aux comportements spécifiés, y compris celles dont la révision est prévue, le cas échéant.
- D) Formation du personnel de soins directs et de BSO sur les points suivants :

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

- I. Les responsabilités du personnel en matière d'interventions, de stratégies et de techniques visant à répondre aux comportements réactifs des personnes résidents sont documentées;
- II. Responsabilités du personnel et processus de réponse aux interventions comportementales inefficaces ou non fonctionnelles;
- III. Responsabilités du personnel pour la réalisation des évaluations comportementales initiées.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité pour l'inspection no 2025-1489-0003 avant le 23 juin 2025

Veillez vous assurer que le plan écrit présenté ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements personnels sur la santé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les personnes résidentes soient protégées contre les mauvais traitements lorsque la procédure d'intervention du foyer en cas de mauvais traitements n'a pas été respectée.

Un incident n'a pas été signalé au directeur, et les interventions pertinentes mises en place pour aider à prévenir les mauvais traitements infligés aux personnes résidentes n'ont pas été systématiquement documentées ou mises en œuvre. Les interventions n'étaient pas en place au moment de l'inspection, bien que le risque de mauvais traitements soit toujours présent.

**Sources** : politiques, y compris la politique en matière de mauvais traitements et de suspicion de mauvais traitements/négligence (*Abuse and Suspected Abuse/Neglect Policy*) (n° 005010.00), dossiers cliniques des personnes résidentes, ainsi qu'entretiens avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 29 août 2025**

**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 ON 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 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 commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du  
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 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.

**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 ON 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 suivant 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).