

Rapport public

Date d'émission du rapport : 30 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1194-0002

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Revera Long Term Care Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Blenheim Community Village, Blenheim

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 4, 5, 6, 11, 12, 17 et 20 mars 2025, et 22 avril 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00137633 – Dossier en lien avec l'éclosion d'une maladie respiratoire
- Dossier : n° 00140516 – Dossier en lien avec des allégations de mauvais traitements et de négligence de la part d'un membre du personnel à l'endroit de personnes résidentes

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

Soins de la peau et prévention des plaies

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Normes en matière de dotation en personnel, de formation et de soins

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD).

Non-respect du : paragraphe 24(1) de la LRSLD

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.

Le titulaire de permis a omis de protéger les personnes résidentes contre les mauvais traitements et la négligence de la part de qui que ce soit.

Aux termes du paragraphe 2(1) du Règl. de l'Ont. 246/22, les mauvais traitements d'ordre physique s'entendent de « l'usage de la force physique de la part d'une personne autre qu'un résident pour causer des lésions corporelles ou de la douleur », et les mauvais traitements d'ordre verbal, de « toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une personne autre qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi ».

Aux termes de l'article 7 du Règl. de l'Ont. 246/22, la négligence s'entend du « défaut de fournir à un résident les traitements, les soins, les services ou l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être. S'entend en outre d'une inaction ou d'une tendance à l'inaction qui compromet la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs résidents ».

Le 21 février 2025, le foyer a présenté au ministère des Soins de longue durée un rapport d'incident critique faisant état d'allégations de négligence et de mauvais traitements à l'endroit de personnes résidentes de la part d'un membre du personnel.

En examinant les formulaires d'enquête du foyer remplis par des membres du

personnel, on a pu confirmer que plusieurs membres du personnel avaient été témoins de cas de mauvais traitements et de négligence envers des personnes résidentes de la part d'un membre du personnel.

Le 22 avril 2025, le foyer a confirmé les allégations, à savoir qu'il y avait bien eu des cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard de personnes résidentes de la part d'un membre du personnel.

Sources : Démarches d'observation menées auprès de personnes résidentes; entretiens avec des membres du personnel et une personne résidente; examen des formulaires d'enquête du foyer, du rapport d'incident critique et de la politique en matière de mauvais traitements.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 28(1)2 de la LRSLD

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 :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 28(1)2 de la LRSLD.

Le titulaire de permis doit :

1) Offrir une formation d'appoint à l'ensemble des membres du personnel autorisé et des personnes préposées aux services de soutien personnel, y compris les membres du personnel provenant d'un organisme, qui fournissent des soins aux personnes résidentes n° 001, n° 002, n° 003, n° 004, n° 005, n° 007 et n° 008 lors du quart de travail de nuit à propos de ce qui suit :

La définition de mauvais traitements d'ordre physique, d'ordre verbal et d'ordre affectif, y compris la négligence.

L'obligation de faire rapport aux termes du paragraphe 28(1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

La façon de faire un signalement lorsqu'aucun membre de la direction n'est présent dans le bâtiment.

2) Conserver des registres de la formation ainsi offerte, y compris le contenu de la formation, le nom de la personne qui l'a donnée, les noms des personnes participantes, les dates de la formation, les signatures des personnes participantes ainsi que toute mesure corrective prise et les personnes qui ont appliqué ces mesures. Ces documents doivent être fournis à l'inspectrice ou à l'inspecteur, à sa demande.

3) Créer un processus qui garantira la pérennité des responsabilités quant à l'obligation de faire rapport à la directrice ou au directeur dans certains cas une fois que le foyer sera parvenu à donner une formation d'appoint aux membres concernés du personnel, tel qu'il est indiqué au point 1.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une personne qui avait des motifs raisonnables de soupçonner que des personnes résidentes avaient fait l'objet de mauvais traitements ou de négligence de la part d'une autre personne et que cela leur avait causé un préjudice, ou qu'elles avaient ainsi été exposées à un risque de préjudice, fasse immédiatement part à la directrice ou au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils étaient fondés.

Justification et résumé

Au cours de l'enquête menée par le foyer, des membres du personnel ont indiqué

qu'ils n'avaient signalé aucun des divers cas de mauvais traitements et de négligence à l'endroit de personnes résidentes dont ils avaient été témoins au moment où ces incidents s'étaient produits.

Les membres du personnel ont confirmé que les personnes résidentes concernées souffraient de troubles cognitifs allant de modérés à graves, selon le cas, et qu'elles étaient incapables de se souvenir des incidents en question.

En examinant les formulaires d'enquête du foyer qui avaient été remplis par des membres du personnel, on a constaté que ceux-ci avaient confirmé avoir été témoins de cas de mauvais traitements envers des personnes résidentes de la part d'un membre du personnel, mais qu'ils ne les avaient toutefois pas signalés. Il est donc possible que cela ait mené à des incidents répétés, sans qu'il y ait d'intervention.

Dans le rapport d'incident critique n° 2695-000005-25, présenté au ministère des Soins de longue durée par le foyer le 21 février 2025, on faisait part d'allégations de mauvais traitements infligés à des personnes résidentes par un membre du personnel.

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

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 30 mai 2025

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 licence 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.

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^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;

(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 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^e étage,

Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

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

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.