

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 25 février 2026

Numéro d'inspection : 2026-1541-0001

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : Corporation of the County of Dufferin

Foyer de soins de longue durée et ville : Dufferin Oaks, Shelburne

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 17 au 20 et du 23 au 25 février 2026.

Les inspections concernaient :

- Le signalement n° 00164541, l'incident critique (IC) n° M516-000037-25 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Le signalement n° 00165735, l'IC n° M516-000039-25 relatif à la prévention et au contrôle des infections.

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

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

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

Non-respect de : la division 140 (3) b) (ii) (A) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (3) Sous réserve des paragraphes (4) et (6), le titulaire de permis

veille à ce qu'aucune personne n'administre un médicament à un résident au foyer, sauf si, selon le cas :

b) dans le cas de l'administration d'un médicament sans accomplissement d'un acte autorisé dans le cadre du paragraphe 27 (2) de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, la personne est, selon le cas :

(ii) un préposé aux services de soutien personnel qui : a reçu une formation en matière d'administration de médicaments conformément aux politiques et protocoles écrits élaborés dans le cadre du paragraphe 123 (2); de l'avis raisonnable du titulaire de permis, possède les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées pour administrer des médicaments dans un foyer de soins de longue durée; a été chargé d'administrer le médicament par un membre du personnel infirmier autorisé du foyer de soins de longue durée et agit sous la surveillance de ce membre conformément aux normes d'exercice et aux lignes directrices de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario et, selon le cas :

(A) satisfait aux exigences du paragraphe 52 (1) ou est visé au paragraphe 52 (2),

Lors d'une observation, un membre du personnel qui n'avait pas reçu de formation sur l'administration de médicaments a administré un médicament prévu par voie orale à une personne résidente.

Sources : dossier clinique d'une personne résidente, politique d'administration des médicaments et entretien avec les membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Comportements réactifs

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 58 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements réactifs

Paragraphe 58 (4) Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

b) des stratégies sont élaborées et mises en œuvre pour réagir à ces comportements, dans la mesure du possible;

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) Fournir une nouvelle formation à l'ensemble du personnel de première ligne, y compris les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) et le personnel infirmier autorisé qui travaille régulièrement la nuit, afin de garantir la compréhension des politiques et marches à suivre du foyer relatives au code blanc et aux attentes en matière de dotation individuelle.
- 2) Fournir une nouvelle formation à l'ensemble du personnel infirmier autorisé pour garantir la compréhension de ses devoirs décrits dans les politiques et marches à suivre du foyer relatives au programme de gestion des comportements réactifs.
- 3) Documenter la formation des parties 1 et 2 dispensée aux membres du personnel, y compris la date et l'heure, le nom des membres du personnel qui ont assisté à la formation et de ceux qui l'ont dispensée, le contenu de la formation et la méthode utilisée pour évaluer la compréhension et les connaissances du personnel. Un registre de la formation doit être conservé au foyer.
- 4) Réaliser des vérifications quotidiennes pendant trois semaines, afin de s'assurer que lorsqu'une personne résidente présente des comportements réactifs qui sont nouveaux ou qui ne sont pas corrigés par ses mesures d'intervention actuelles, le personnel autorisé :
 - a. effectue les évaluations requises, les aiguillages requis et l'identification des risques ou des déclencheurs;
 - b. élabore ou révisé des stratégies pour réagir aux comportements;
 - c. consigne dans le programme de soins provisoire les comportements, les risques, les déclencheurs et les stratégies identifiés;
 - d. fourni les mesures d'intervention appropriées.
- 5) Documenter les vérifications, y compris la date et l'heure de la formation, le nom des membres du personnel qui ont effectué la vérification, le nom de la personne résidente, les éléments vérifiés au cours de la vérification et toute mesure prise selon les résultats de celle-ci. Une copie de la vérification doit être conservée au foyer.

Motifs

Une personne résidente avait un comportement réactif connu, mais des stratégies n'ont pas été élaborées et mises en œuvre dans son programme de soins pour atténuer ses comportements et le risque de nuire aux autres.

Les membres du personnel ont observé que la personne résidente présentait à plusieurs reprises des comportements réactifs. Bien que des mesures d'intervention aient été mises en œuvre à ce moment-là, deux personnes résidentes ont été touchées, craignant pour leur sécurité.

Sources : dossier clinique des personnes résidentes, politique sur le code blanc et violet, politique du programme de prévention et de gestion des comportements réactifs, entretien avec la personne résidente et les membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 mars 2026.

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^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

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 (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 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

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 (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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.