

**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

**Rapport public**

<b>Date d'émission du rapport :</b> 12 septembre 2025
<b>Numéro d'inspection :</b> 2025-1205-0006
<b>Type d'inspection :</b> Plainte Incident critique
<b>Titulaire de permis :</b> CVH (n° 11) LP, par son partenaire général, Southbridge Care Homes (une société en commandite, par son partenaire général, Southbridge Health Care GP Inc.)
<b>Foyer de soins de longue durée et ville :</b> Forest Heights, Kitchener

**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 4, 5 et 9 au 12 septembre 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00153327 – Dossier en lien avec des allégations de soins fournis de manière inappropriée à une personne résidente
- Dossier : n° 00154949 – Dossier en lien avec un comportement réactif adopté par une personne résidente
- Dossier : n° 00156126 – Dossier en lien avec des allégations de mauvais traitements à l'endroit d'une personne résidente
- Dossier : n° 00157297 – Dossier en lien avec des préoccupations relatives à l'admission, aux absences et aux mises en congé

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

- Alimentation, nutrition et hydratation
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs
- Rapports et plaintes
- Prévention et gestion des chutes
- Admission, absences et mise en congé

## 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 veiller à ce que l'on protège une personne résidente contre les mauvais traitements d'ordre physique, qui ont entraîné une blessure, de la part d'une autre personne résidente.

Aux termes de l'article 2 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'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident ».

**Sources :** Examen des dossiers médicaux d'une personne résidente; entretien avec un membre du personnel.

### AVIS ÉCRIT : Altercations entre les résidents et autres interactions

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

**Non-respect de : l'alinéa 59b) du Règl. de l'Ont. 246/22****Altercations entre les résidents et autres interactions**

Article 59 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des mesures soient prises afin de réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents, notamment :

b) en identifiant des mesures d'intervention et en les mettant en œuvre.

**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 titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on prenne des mesures pour réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre deux personnes résidentes.

**Sources** : Démarches d'observation; examen des dossiers médicaux des personnes résidentes; entretien avec un membre du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Comportements et altercations**

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

**Non-respect de : l'article 60 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Comportements et altercations

Article 60 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) des marches à suivre et des mesures d'intervention sont élaborées et mises en œuvre pour aider les résidents et les membres du personnel qui risquent de subir ou qui subissent un préjudice en raison des comportements d'un résident, notamment de ses comportements réactifs, et pour réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents;
- b) tous les membres du personnel chargé des soins directs sont informés au début de chaque quart de travail au sujet de chaque résident dont les comportements, notamment les comportements réactifs, exigent une surveillance accrue parce qu'ils peuvent lui faire courir un danger ou en faire courir un à d'autres personnes.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on mette à jour le programme de soins d'une personne résidente en y intégrant des interventions en vue de la gestion des comportements réactifs de cette personne et à ce que les membres du personnel chargé des soins directs soient informés de ces interventions au début de leur quart de travail.

**Sources** : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente; entretien avec un membre du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves**

**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

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

**Non-respect de : l'alinéa 115(3)4 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Rapports : incidents graves

Paragraphe 115(3) – Le titulaire de permis veille, d'une part, à aviser le directeur lorsque se produisent au foyer les incidents suivants et ce, au plus tard un jour ouvrable après l'incident, et, d'autre part à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

4. Sous réserve du paragraphe (4), un incident cause à un résident une lésion nécessitant son transport à l'hôpital et provoque un changement important dans son état de santé.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on informe la directrice ou le directeur d'un incident ayant causé à une personne résidente une blessure qui a nécessité son transport à l'hôpital.

**Sources** : Examen des dossiers médicaux d'une personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Moment de la mise en congé par le titulaire de permis**

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

**Non-respect de : l'alinéa 158(4)b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Moment de la mise en congé par le titulaire de permis

Paragraphe 158(4) – Le titulaire de permis donne son congé à un résident en séjour de longue durée si, selon le cas :

b) le résident est parti pour une absence psychiatrique qui dépasse 60 jours.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on respecte la limite de 60 jours d'absence psychiatrique avant que l'on donne à une personne résidente son congé du foyer.

**Sources** : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de mise en congé et du processus de mise en congé axé sur les personnes résidentes du foyer; entretien avec un membre du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Exigences : mise en congé d'un résident**

**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

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

**Non-respect de : l'alinéa 161(1)a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Exigences : mise en congé d'un résident

Paragraphe 161(1) – Sauf dans le cas d'une mise en congé résultant du décès d'un résident, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que, avant qu'un résident reçoive son congé, un avis de mise en congé lui soit remis et à ce qu'il soit remis à son mandataire spécial, s'il en a un, et à toute autre personne que l'un ou l'autre indique :

a) le plus tôt possible avant la mise en congé.

Le titulaire de permis a omis de veiller, avant qu'une personne résidente reçoive son congé, à ce qu'on remette au mandataire spécial de cette personne un avis de mise en congé le plus tôt possible avant celle-ci.

**Sources** : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de mise en congé et du processus de mise en congé axé sur les personnes résidentes du foyer; entretien avec un membre du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Exigences : mise en congé d'un résident**

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

**Non-respect de : l'alinéa 161(2)b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Exigences : mise en congé d'un résident

Paragraphe 161(2) – Avant de donner son congé à un résident en vertu du paragraphe 157 (1), le titulaire de permis fait ce qui suit :

b) en collaboration avec le coordonnateur des placements compétent et d'autres organismes de services de santé, il prend d'autres arrangements pour fournir l'hébergement, les soins et l'environnement sûr dont le résident a besoin.

Le titulaire de permis a omis de veiller, avant que l'on donne son congé à une personne résidente, à ce que l'on prenne d'autres arrangements pour les besoins de cette personne en collaboration avec la coordonnatrice des placements compétente ou le coordonnateur des placements compétent.

**Sources** : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de

**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

mise en congé et du processus de mise en congé axé sur les personnes résidentes du foyer; entretien avec un membre du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Exigences : mise en congé d'un résident**

Problème de conformité n° 008 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

**Non-respect de : l'alinéa 161(2)c) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Exigences : mise en congé d'un résident

Paragraphe 161(2) – Avant de donner son congé à un résident en vertu du paragraphe 157 (1), le titulaire de permis fait ce qui suit :

c) il veille à ce que le résident et son mandataire spécial, s'il en a un, ainsi que toute personne que l'un ou l'autre désigne soient tenus au courant, à ce qu'ils aient la possibilité de participer à la planification de la mise en congé et à ce que les désirs du résident soient pris en considération.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on tienne au courant de la situation le mandataire spécial d'une personne résidente, à ce que l'on donne à ce mandataire la possibilité de participer à la planification de la mise en congé de la personne résidente et à ce que l'on prenne en considération les désirs de celle-ci avant sa mise en congé.

**Sources** : Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de mise en congé et du processus de mise en congé axé sur les personnes résidentes du foyer; entretien avec un membre du personnel.

**AVIS ÉCRIT : Exigences : mise en congé d'un résident**

Problème de conformité n° 009 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

**Non-respect de : l'alinéa 161(2)d) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Exigences : mise en congé d'un résident

Paragraphe 161(2) – Avant de donner son congé à un résident en vertu du paragraphe 157 (1), le titulaire de permis fait ce qui suit :

d) il remet au résident et à son mandataire spécial, s'il en a un, ainsi qu'à toute personne que l'un ou l'autre désigne un avis écrit donnant une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état du résident et à ses besoins en matière de soins, qui justifie la décision du titulaire de permis de donner son congé au résident.

**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 titulaire de permis a omis de veiller, avant que l'on donne son congé à une personne résidente, à ce que l'on remette au mandataire spécial de cette personne un avis écrit qui donne une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision de donner son congé à la personne et qui justifie celle-ci.

**Sources :** Examen des dossiers médicaux de la personne résidente, des dossiers de mise en congé et du processus de mise en congé axé sur les personnes résidentes du foyer; entretien avec un membre du personnel.