

**des soins de longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (ON) N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## Rapport public original

**Date de publication du rapport :** 25 juillet 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1401-0003

**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Steeves & Rozema Enterprises Limited

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Lanark Heights Long Term Care Centre,  
Kitchener

## RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : Les 22, 24, 28 et 31 mai, les 3, 4, 7, 10 et 13 juin et sur place le 24 juin 2024.

L'inspection concernait :

- Registre : 00116469 lié aux dossiers requis pour l'emploi.

Les **protocoles d'inspection suivants** ont été utilisés au cours de cette inspection :

Foyer sûr et sécurisé

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

## AVIS ÉCRIT : OBLIGATION DE FAIRE RAPPORT AU DIRECTEUR DANS CERTAINS CAS

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-conformité à l'égard de : LRSLD, 2021, par. 28 (1)**

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Par. 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 :

3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident.

Le titulaire de permis a pris connaissance de la conduite illégale possible liée aux dossiers requis pour l'emploi d'une agence de placement et n'a pas signalé cette information au directeur.

**Sources :** Rapport d'inspection d'un autre foyer, avis par courriel de cessation des services auprès d'une agence de placement; entrevue avec le personnel.

## AVIS ÉCRIT : DOSSIERS DU PERSONNEL

Avis écrit de non-conformité n° 002 aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD, 2021.

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

### **Non-conformité à l'égard de : Règl. de l'Ont. 246/22, disposition 278 (1) 1.**

Dossiers du personnel

Par. 278 (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit tenu, à l'égard de chaque membre du personnel du foyer, un dossier qui comprend au moins les éléments suivants à l'égard du membre du personnel :

1. Ses qualifications, ses antécédents professionnels et toute autre expérience pertinente.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un dossier soit conservé chaque membre du personnel du foyer, comprenant l'emploi antérieur du membre du personnel et d'autres expériences pertinentes. Quinze dossiers du personnel de l'agence ne comprenaient aucun renseignement sur l'emploi antérieur du personnel de l'agence et les autres expériences pertinentes.

**Sources :** Dossiers du personnel de l'agence; entrevue avec le personnel.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 ORIENTATION**

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

### **Non-conformité à l'égard de : LRSLD, 2021, disposition 82 (2) 3.**

Formation

Par. 82 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne visée au paragraphe (1) n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans les domaines mentionnés ci-dessous :

3. La politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance

**des soins de longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

**L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [LRSLD, 2021, disposition 155 (1) a] :**

Le titulaire de permis doit :

A) Examiner et réviser, au besoin, son processus pour s'assurer que tout le personnel reçoit une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des résidents avant de s'acquitter de leurs responsabilités. Conserver des dossiers de cet examen, des participants, de la date à laquelle il a eu lieu et de tout changement apporté.

B) S'assurer que tous les nouveaux employés embauchés en vertu d'un contrat reçoivent une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des résidents, avant de s'acquitter de leurs responsabilités.

C) Effectuer un audit de la formation pour tous les employés actuels embauchés en vertu d'un contrat, afin de déterminer si certains employés qui travaillent n'ont pas reçu de formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des résidents. Consigner l'audit, la date de réalisation, la personne qui l'a effectué et les résultats dans les dossiers. S'assurer que la formation est offerte à tout membre du personnel identifié dans l'audit comme n'ayant pas suivi la formation et qu'un dossier de sa

**des soins de longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

formation est conservé.

**Motifs**

L'article 2 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

a) à titre d'employés du titulaire de permis;

b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;

c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tout le personnel de l'agence travaillant au foyer reçoive une formation sur la politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des résidents, avant de s'acquitter de leurs responsabilités. Neuf membres du personnel de l'agence n'ont pas reçu de formation liée à la

**des soins de longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence à l'égard des résidents, avant de s'acquitter de leurs responsabilités.

**Sources** : dossiers du personnel de l'agence de placement; entrevues avec le personnel.

**Cet ordre doit être respecté au plus tard le 3 septembre 2024**

**ORDRE DE CONFORMITÉ CO N° 002 PROGRAMME DE  
PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE DES INFECTIONS**

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2, LRSLD, 2021.

**Non-conformité à l'égard de : Règl. de l'Ont. 246/22, disposition 102 (12) 4.**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Par. 102 (12) Le titulaire de permis veille à ce que soient mises en place les mesures d'immunisation et de dépistage suivantes :

4. Le personnel doit participer à un programme de dépistage de la tuberculose et d'autres maladies infectieuses conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2).

**L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité**

**des soins de longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

**[LRSLD, 2021, disposition 155 (1) a) ] :**

Le titulaire de permis doit :

A) Examiner et réviser, au besoin, son processus pour s'assurer que tout le personnel fait l'objet d'un dépistage approprié de la tuberculose au moment de l'embauche, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, s'il n'y en a pas, conformément aux pratiques en vigueur, conformément à la disposition 102 (12) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22.

B) Mettre en œuvre le processus examiné ou révisé pour s'assurer que tous les employés embauchés en vertu d'un contrat ont fait l'objet d'un dépistage valide de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, lorsqu'il n'y en a pas, conformément aux pratiques en vigueur, conformément à la disposition 102 (12) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22, avant d'exercer leurs fonctions.

C) Effectuer un audit de tous les employés actuels embauchés en vertu d'un contrat afin de déterminer s'ils ont fait l'objet d'un dépistage valide de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et lorsqu'il n'y en a pas, conformément aux pratiques en vigueur, conformément à la disposition 102 (12) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22. Consigner l'audit, la date de réalisation, la personne qui l'a effectué et les résultats dans les dossiers. S'assurer que tout membre du personnel identifié dans l'audit comme n'ayant pas fait l'objet d'un dépistage valide de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et lorsqu'il n'y en a pas, conformément aux pratiques en vigueur, conformément à la disposition 102 (12) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22, cesse

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

de travailler dans le foyer jusqu'à ce qu'un dépistage valide de la tuberculose ait été effectué.

### Motifs

Selon l'article 11.2 de la Norme sur la prévention et le contrôle des infections (norme de PCI), le titulaire de permis était tenu de s'assurer que le personnel faisait l'objet d'un dépistage de la tuberculose et d'autres maladies infectieuses au moment de l'embauche, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, lorsqu'il n'y en avait pas, conformément aux pratiques en vigueur.

La disposition 162 (1) 2 de la LRSLD stipule ce qui suit : Le pouvoir de donner un ordre, de prendre un arrêté ou de délivrer un avis en vertu des articles 155 à 161 contre le titulaire de permis qui n'a pas respecté une exigence que prévoit la présente loi s'applique peu importe les situations suivantes. Ces situations ne doivent pas être prises en compte lorsque vient le temps de décider d'exercer ou non ce pouvoir :

Au moment du non-respect de l'exigence, le titulaire de permis croyait raisonnablement et en toute honnêteté, ou non, à l'existence de faits qui, avérés, auraient entraîné le non-respect de l'exigence.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel de l'agence embauché par le foyer en vertu d'un contrat fasse l'objet d'un dépistage de la tuberculose conformément aux pratiques fondées sur des données probantes. Les documents de dépistage de la tuberculose pour onze employés de l'agence qui travaillaient

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

dans le foyer étaient frauduleux.

**Sources :** La politique du foyer, les dossiers du personnel de l'agence de placement, les correspondances des cliniques médicales; Entrevues avec des représentants de cliniques médicales et entrevues avec le personnel.

**Cet ordre doit être respecté** au plus tard le 3 septembre 2024

## **ORDRE DE CONFORMITÉ CO N° 003 EMBAUCHE DE PERSONNEL, ACCEPTATION DE BÉNÉVOLES**

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2, LRSLD, 2021.

### **Non-conformité à l'égard de : Règl. de l'Ont. 246/22, par. 252 (3)**

Embauche du personnel et acceptation de bénévoles

Par. 252 (3) La vérification du dossier de police doit consister en une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables visée à la disposition 3 du paragraphe 8 (1) de la Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police et être effectuée afin, d'une part, d'établir si la personne est apte à devenir un membre du personnel ou un bénévole au foyer de soins de longue durée et, d'autre part, de protéger les résidents contre les mauvais traitements et la négligence.

**L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [LRSLD, 2021, disposition 155 (1) a] :**

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Le titulaire de permis doit :

A) Examiner et réviser, au besoin, son processus pour s'assurer que tout le personnel dispose d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (VTPV) valide qui est conforme aux exigences de l'article 252 du Règl. de l'Ont. 246/22, en tenant compte des exceptions énoncées à l'article 254 du Règl. de l'Ont. 246/22.

B) Mettre en œuvre le processus révisé pour s'assurer que tous les employés embauchés en vertu d'un contrat ont une VTPV valide effectuée par un fournisseur de vérification des dossiers de police au sens de la Loi de 2015 sur la réforme de la vérification des dossiers de police, avant d'exercer leurs fonctions.

C) Effectuer un audit de tous les employés actuels embauchés en vertu d'un contrat afin de déterminer s'ils ont une VTPV valide effectuée par un fournisseur de vérification des dossiers de police au sens de la Loi de 2015 sur la réforme de la vérification des dossiers de police, dans les six mois suivant l'embauche du membre du personnel, ou si une VTPV a été fournie au titulaire de permis dans les trois mois qui suivent l'embauche du membre du personnel. Consigner l'audit, la date de réalisation, la personne qui l'a effectué et les résultats dans les dossiers. S'assurer que tout membre du personnel identifié dans l'audit comme n'ayant pas de VTPV valide cesse de travailler dans le foyer jusqu'à ce qu'une VTPV valide ait été effectuée.

### Motifs

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (ON) N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

La disposition 162 (1) 2 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée stipule ce qui suit : Le pouvoir de donner un ordre, de prendre un arrêté ou de délivrer un avis en vertu des articles 155 à 161 contre le titulaire de permis qui n'a pas respecté une exigence que prévoit la présente loi s'applique peu importe les situations suivantes. Ces situations ne doivent pas être prises en compte lorsque vient le temps de décider d'exercer ou non ce pouvoir :

Au moment du non-respect de l'exigence, le titulaire de permis croyait raisonnablement et en toute honnêteté, ou non, à l'existence de faits qui, avérés, auraient entraîné le non-respect de l'exigence.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une vérification des dossiers de police, qui était une VTPV, soit effectuée avant d'embaucher du personnel de l'agence. Les VTPV de onze employés de l'agence qui travaillaient dans le foyer n'étaient pas valides.

**Sources :** Entente écrite avec une agence de placement, dossiers du personnel de l'organisme, correspondances des services de police; Entrevues avec des représentants des services de police et du personnel.

**Cet ordre doit être respecté au plus tard le 3 septembre 2024**

## 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)

**des soins de longue durée**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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.

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels

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

Ministère des Soins de longue durée

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (ON) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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.

## des soins de longue durée

### Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

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

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

Directeur

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).