

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 décembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1519-0012

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Centre de santé Perley et Rideau pour les anciens combattants

Foyer de soins de longue durée et ville : Centre de santé Perley et Rideau pour les anciens combattants, Ottawa

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 28 novembre 2025, ainsi que 1^{er}, 2, 3, 4, 5, 8 et 9 décembre 2025

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00161763 – Signalement en lien avec un incident critique (IC) concernant un traitement fourni de façon inappropriée ou incompétente à une personne résidente.
- Signalement : n° 00162304 – Signalement en lien avec une plainte concernant les soins fournis à une personne résidente.
- Signalement : n° 00163659 – Signalement en lien avec une plainte concernant les soins fournis à une personne résidente.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
 Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
 Alimentation, nutrition et hydratation
 Prévention des mauvais traitements et de la négligence
 Comportements réactifs

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Comportements réactifs

Problème de conformité n° 001 – 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'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 doit voir à ce qui suit :

A) Un membre du personnel de la direction doit veiller à ce que l'on offre une formation individuelle sur l'approche adaptative des soins (« stop and go ») au membre du personnel infirmier non autorisé désigné.

B) Réaliser trois vérifications auprès du membre du personnel infirmier non autorisé désigné lorsqu'il utilise l'approche adaptative des soins, et ce, sur une période de quatre semaines.

C) Consigner dans un dossier les renseignements sur la formation offerte, notamment la date et le nom de la personne qui l'a animée.

D) Consigner dans un dossier les renseignements sur les vérifications, notamment la date, le nom de la personne qui les a effectuées, les résultats de celles-ci et toute mesure corrective prise.

E) Consigner dans un dossier toutes les mesures requises dans le présent ordre de conformité, des points A à D, inclusivement, jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé à l'ordre.

Motifs

Au cours de cette inspection, deux inspectrices ou inspecteurs ont regardé des vidéos

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

dans lesquelles on voyait la prestation de soins. Elles ou ils ont constaté qu'à deux reprises, une personne résidente avait adopté des comportements réactifs alors qu'elle recevait des soins.

Lors d'un examen du programme de soins écrit de la personne résidente axé sur les mesures d'intervention en place pour faire face à la résistance de la personne, on a constaté ce qui suit :

À une date donnée, la mesure d'intervention suivante a été mise en œuvre :

- La personne résidente peut être réticente à des soins précis. Si elle refuse les soins, quittez les lieux et revenez. Les membres du personnel doivent encourager la personne résidente.

Cette mesure d'intervention a été retirée trois mois plus tard.

Le même jour, la mesure d'intervention suivante a été mise en œuvre : Si les mesures d'intervention ne donnent pas les résultats escomptés, utilisez l'approche adaptative des soins.

Conformément au programme de soins, les membres du personnel sont tenus d'utiliser l'approche adaptative des soins lorsque la personne résidente résiste aux soins.

Toutefois, dans les deux cas, le membre du personnel infirmier non autorisé désigné a omis de mettre en œuvre les stratégies à cet égard.

En conséquence, la personne résidente a refusé de participer, ce qui a entraîné une détresse apparente et augmenté le risque de blessure.

Sources : Programme de soins de la personne résidente; vidéos de la prestation de soins.

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

16 février 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 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 :

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

- 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

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de 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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

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.