

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

Rapport public**Date d'émission du rapport :** 17 avril 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1585-0003**Type d'inspection :**

Plainte
Incident critique
Suivi d'un ordre du directeur ou de la directrice

Titulaire de permis : Municipalité régionale de Waterloo**Foyer de soins de longue durée et ville :** Sunnyside Home, Kitchener**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 3 et 4, du 7 au 11 et du 15 au 17 avril 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00138315, le dossier : n° 00141550, et le dossier : n° 00141927 – lié à des allégations de mauvais traitements.
- Le dossier : n° 00140236 – plainte liée aux soins d'une personne résidente.
- Le dossier : n° 00140541 – lié à une éclosion d'une maladie entérique.
- Le dossier : n° 00140624 – plainte liée à des allégations de mauvais traitements.
- Le dossier : n° 00140740 – suivi d'un ordre du directeur ou de la directrice n° : 1 – alinéa 53 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22.
- Le dossier : n° 00142373 – plainte liée aux soins prodigués aux personnes résidentes.
- Le dossier : n° 00143052 – plainte liée à une demande de refus de la liste d'attente.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre du directeur ou de la directrice n° 1 en vertu de l'alinéa 53 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22,

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

- Prévention des problèmes cutanés et gestion de la peau et des plaies
- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Gestion des médicaments
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs
- Rapports et plaintes
- Soins palliatifs
- Admission, absences et sorties

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins : Participation du résident

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect du : paragraphe 6 (5) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Par. 6 (5) Le titulaire de permis veille à ce que le résident, son mandataire spécial, s'il en a un, et toute autre personne que le résident ou le mandataire spécial désigne aient la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins du résident.

Le titulaire de permis n'a pas donné au mandataire spécial d'une personne résidente

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

la possibilité de participer au programme de soins.

Sources : notes d'évolution de la personne résidente, entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 2 de la LRSLD (2021)

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.

A) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une allégation de mauvais traitements soit immédiatement signalée au directeur ou à la directrice.

Sources : rapport d'incident critique, entretien avec le mandataire spécial et un membre du personnel.

B) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une allégation de mauvais traitements soit immédiatement signalée au directeur ou à la directrice.

Sources : rapport d'incident critique, formulaire de plainte, entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Gestion des plaintes

Problème de non-conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Par. 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une réponse soit fournie à l'auteur de la plainte dans un délai de 10 jours ouvrables lorsqu'il a déposé une plainte pour mauvais traitements.

Sources : système d'incidents critiques, formulaire de plainte, entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

Problème de conformité n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 115 (1) 5 du Règl. de l'Ont. 246/22

Rapports : incidents graves

Art. 115 (1) le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille, d'une part, à immédiatement informer le directeur, de façon aussi détaillée que possible dans les circonstances, des incidents suivants et, d'autre part, à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

5. L'écllosion d'une maladie importante sur le plan de la santé publique ou d'une maladie transmissible au sens de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à informer immédiatement le directeur ou la directrice de l'écllosion d'une maladie importante sur le plan de la santé publique.

Sources : rapport d'incident critique et classeur d'incident critique du foyer relatif au même rapport, politique du foyer, entretien avec le coordonnateur ou la coordonnatrice de la prévention des infections.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 006 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur. Paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les médicaments d'une personne résidente soient administrés conformément à la note du médecin.

Sources : notes d'évolution et dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Approbation du titulaire de permis

Problème de non-conformité n° 007 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 179 (3) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22

Approbation par le titulaire de permis

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

Paragraphe 179 (3) Sous réserve des paragraphes (4) et (5), le titulaire de permis, au plus cinq jours ouvrables après la réception de la demande visée à l'alinéa (1) b), prend l'une ou l'autre des mesures suivantes :

2. S'il refuse d'approuver l'admission de l'auteur de la demande, il donne aux personnes visées au paragraphe 51 (9) de la Loi l'avis écrit qu'exige le paragraphe 51 (10) de la Loi.

Le titulaire de permis n'a pas examiné la demande d'une personne résidente dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de sa demande d'inscription sur la liste d'attente du foyer.

Sources : communications par courriel, lettre de refus de la demande, entretiens avec l'auteur de la plainte, le personnel et le directeur ou la directrice des services aux patients de Santé à domicile Ontario.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Soins palliatifs

Problème de conformité n° 008 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 61 (4) d) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins palliatifs

Paragraphe 61 (4) Le titulaire de permis veille à ce que, compte tenu de l'évaluation des besoins du résident en matière de soins palliatifs, les options en matière de soins palliatifs mises à la disposition du résident comprennent au moins ce qui suit :
d) des soins en fin de vie, le cas échéant.

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 veiller à ce que tout le personnel infirmier autorisé travaillant dans une unité donnée reçoive une formation sur les rôles et les responsabilités du personnel en matière de soins de fin de vie et de soins palliatifs, y compris ceux qui sont précisés. Conserver un registre des points suivants :

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

- 1) Contenu de la formation dispensée
- 2) Date(s) et heure(s) de la formation
- 3) Personne ayant dispensé la formation
- 4) Personnel infirmier autorisé travaillant dans l'unité
- 5) Signatures du personnel ayant suivi la formation, y compris la date de participation

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des options de soins de fin de vie soient proposées aux personnes résidentes en fonction de l'évaluation de leurs besoins palliatifs.

À plusieurs reprises, plus d'une personne résidente n'a pas été évaluée conformément à la politique du foyer alors qu'elle était désignée comme palliative.

Lorsque le personnel n'a pas agi conformément à la politique du foyer, les personnes résidentes n'ont pas reçu les soins correspondant à leurs besoins.

Sources : dossiers cliniques des personnes résidentes, politique en matière de soins palliatifs, politique en matière de philosophie palliative et de soins de fin de vie (Palliative Philosophy and End of Life Care Policy), politique en matière d'oxygénothérapie; entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 31 mai 2025.

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

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 ou à la directrice 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 la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 ou la directrice 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 ou directrice

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère 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 du Centre-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

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 ou de la directrice 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 ou la directrice et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, 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

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 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

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 ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

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 ou directrice

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.