

**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

**Date d'émission du rapport :** 26 août 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1585-0005

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

**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 : du 6 au 8, du 11 au 15, du 18 au 20 et le 22 août 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00143359, le dossier : n° 00151951 – plainte liée à un manque de communication.
- Le dossier : n° 00150746 – système de rapport d'incidents critiques lié à la prévention et au contrôle des infections.
- Le dossier : n° 00151172 – système de rapport d'incidents critiques lié à une blessure de cause inconnue.
- Le dossier : n° 00152596 – système de rapport d'incidents critiques lié à des allégations de mauvais traitements.
- Le dossier : n° 00153105 – plainte liée à la procédure de réadmission.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies

**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

Prévention et contrôle des infections  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Comportements réactifs  
Rapports et plaintes  
Gestion de la douleur  
Prévention et gestion des chutes  
Admission, absences et sorties

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

#### **Non-respect de : l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Techniques de transfert et de changement de position

Article 40 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les membres du personnel utilisent des techniques de transfert sécuritaires lorsqu'ils aident une personne résidente.

**Sources** : dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

### AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**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

**Non-respect du : paragraphe 93 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Entretien ménager

Par. 93 (4) Le titulaire de permis veille à ce qu'un approvisionnement suffisant d'équipement d'entretien ménager et de fournitures de nettoyage soit aisément accessible à tout le personnel au foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique du foyer concernant le nettoyage quotidien des chambres des personnes résidentes soit respectée, alors que le foyer ne disposait pas de suffisamment de fournitures de nettoyage.

**Sources :** procédures opérationnelles standard – nettoyage quotidien des chambres des personnes résidentes, entretiens avec le personnel de l'aire du foyer, le superviseur ou la superviseure des services environnementaux et le ou la responsable de la prévention et du contrôle des infections.

**ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 Programmes obligatoires**

Non-respect n° 003 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 53 (1) 4) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programmes obligatoires

Par. 53 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

4. Un programme de gestion de la douleur visant à déceler la douleur chez les résidents et à la gérer. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 53 (1); Règl. de l'Ont. 66/23, art. 10.

**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 veille à ce qui suit :

**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

- a) Former l'ensemble du personnel autorisé d'une aire précisée du foyer à la politique de gestion de la douleur du foyer concernant l'identification, l'évaluation complète de la douleur et la gestion de la douleur à l'aide de mesures d'intervention non pharmacologiques ou pharmacologiques afin de maximiser les fonctions et de promouvoir la qualité de vie des personnes résidentes.
- b) Fournir une formation à l'ensemble des personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) travaillant dans une aire précisée du foyer, en mettant l'accent sur les techniques appropriées pour tourner, changer de position et transférer en toute sécurité les personnes résidentes souffrant de blessures ou de douleurs. La formation doit également porter sur la documentation complète et opportune des blessures ou des ecchymoses, sur la gestion efficace de la douleur et sur l'importance du signalement et du suivi auprès du personnel autorisé.
- c) Documenter la formation en indiquant la date, le format et le personnel participant à la formation, y compris le membre du personnel qui a dispensé la formation.
- d) Effectuer une analyse des causes profondes avec l'équipe interdisciplinaire afin d'examiner les problèmes cernés dans la non-conformité relative à une personne résidente, en se concentrant sur le délai précisé. Documenter les résultats de l'analyse, déterminer les facteurs contributifs et définir des mesures correctives pour éviter que la situation ne se reproduise. Transmettre le plan qui en résulte au personnel de première ligne concerné et envisager de mettre en œuvre un processus de vérification ou de suivi pour évaluer l'efficacité des nouvelles mesures.
- e) Conserver une documentation écrite de l'analyse et de l'examen effectués dans le foyer. Elle doit inclure le nom de la personne qui a mené l'examen, le contenu discuté avec le personnel, la date de l'examen et les mesures correctives nommées en vue de leur mise 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

**Motifs**

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants : Un programme de gestion de la douleur visant à déceler la douleur chez les résidents et à la gérer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit évaluée à l'aide de l'outil d'évaluation du foyer lorsqu'une nouvelle apparition de douleur a été constatée.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que le programme de douleur soit élaboré et respecté.

Plus précisément, la politique du foyer en matière de gestion de la douleur stipulait que l'évaluation de la douleur ou l'outil d'évaluation de la douleur dans les cas de démence avancée devaient être complétés pour toutes les personnes résidentes en cas de changement important de l'état de santé. Selon l'évaluation quotidienne de l'intensité de la douleur, si la personne résidente souffre d'une douleur non gérée, elle doit être traitée immédiatement au moyen de mesures d'intervention non pharmacologiques ou pharmacologiques afin de maximiser ses fonctions et de promouvoir sa qualité de vie.

La note d'évolution indique qu'une personne résidente s'est plainte de douleurs, mais aucune évaluation complète de la douleur n'a été réalisée et aucune mesure d'intervention non pharmacologique ou pharmacologique n'a été entamée.

L'absence d'évaluation complète et opportune de la douleur a exposé la personne résidente à un risque de retard de traitement, ce qui a entraîné un inconfort prolongé et une qualité de vie compromise.

**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

**Sources :** dossier clinique de la personne résidente, entretien avec le personnel de PSSP, des infirmiers auxiliaires autorisés ou infirmières auxiliaires autorisées, des infirmiers autorisés ou infirmières autorisées, le gestionnaire adjoint ou la gestionnaire adjointe des soins infirmiers et examen de la gestion de la douleur.

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

31 octobre 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, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 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 de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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 avis de pénalité administrative (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 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

**Directeur ou directrice**

a/s du coordonnateur des appels

**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

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)

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 suivants, 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 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 ou d'une inspectrice.

**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

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 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<sup>e</sup> 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<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.hsarbo.ca](http://www.hsarbo.ca).