

Rapport public**Date d'émission du rapport :** 18 décembre 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1585-0007**Type d'inspection :**Plainte
Incident critique
Suivi**Titulaire de permis :** Municipalité régionale de Waterloo**Foyer de soins de longue durée et ville :** Sunnyside Home, Kitchener**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 9 au 12 et du 15 au 18 décembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le signalement : n° 00156397 – suivi relatif à la gestion de la douleur
- Les signalements : n° 00159603/n°00159614 – préoccupations relatives à la mise en congé d'une personne résidente.
- Les signalements : n° 00161011/n° 00162643 – prévention des mauvais traitements et de la négligence.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre de conformité suivant délivré antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1585-0005 aux termes de l'alinéa 53 (1) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22.

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Comportements réactifs
Droits et choix des personnes résidentes
Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 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.

Un incident relatif à de mauvais soins à l'égard d'une personne résidente n'a été signalé qu'un jour plus tard.

Sources : rapport du système de rapport d'incidents critiques, entretien avec le ou la spécialiste de la pratique professionnelle.

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

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 158 (4) a) 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 :

(a) le résident est parti pour une absence médicale qui dépasse 30 jours;

Une personne résidente a reçu un congé du foyer avant que la période d'absence médicale de 30 jours ne soit terminée.

Sources : dossiers cliniques, lettre de mise en congé (Letter of Discharge) et entretiens avec des membres du personnel.

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

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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;

Un avis de mise en congé a été remis au ou à la mandataire de la personne résidente le jour même de la sortie du foyer de cette personne résidente, ce qui ne constituait pas un avis remis à l'avance.

Sources : dossiers cliniques, lettre de mise en congé (Letter of Discharge) et entretiens avec des membres du personnel.

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

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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;

Aucun autre arrangement n'a pas été pris pour fournir l'hébergement, les soins et l'environnement sûr dont une personne résidente avait besoin avant la mise en congé de celle-ci du foyer.

Sources : rapport d'incident critique et entretien avec des membres du personnel.

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

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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 foyer a organisé deux réunions concernant la mise en congé d'une personne résidente, mais les mandataires de la personne résidente n'ont pas eu la possibilité de participer à la planification de la mise en congé ou de faire part de leurs désirs au cours de ces réunions.

Sources : courriels et entretiens avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Obligation de protéger

Problème de conformité n° 006 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

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.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRS LD (2021)] :

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

1 – Veiller à ce que tout le personnel soignant d'une unité donnée reçoive une formation sur le programme de soins relatif aux comportements réactifs d'une personne résidente, y compris sur les mesures à prendre lorsque la personne résidente présente des comportements réactifs verbaux et physiques. Les renseignements sur la formation doivent être consignés et doivent comprendre le contenu de la formation, les dates de la formation, le nom du formateur ou de la formatrice et les membres du personnel ayant suivi la formation.

2 – Veiller à ce que la personne résidente en particulier rencontre le gestionnaire adjoint ou la gestionnaire adjointe des soins ainsi que le travailleur social ou la travailleuse sociale une fois par semaine pendant quatre semaines ou pendant la période jugée nécessaire dans le cadre de son programme de soins. Chaque rencontre doit être documentée et les dossiers doivent inclure les renseignements sur celle-ci et les progrès de la personne résidente.

Motifs

Conformément à l'article 2 du Règl. de l'Ont. 246/22, les mauvais traitements d'ordre physique sont définis comme « l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident ».

a) Une altercation entre personnes résidentes a entraîné une blessure chez l'une d'entre elles, ce qui l'a bouleversée, effrayée et accablée après l'incident.

Sources : dossiers cliniques et entretiens avec des membres du personnel.

b) Un membre du personnel a prodigué des soins de façon inappropriée à une personne résidente, qui s'est mise à crier et à avoir peur.

Sources : système de rapport d'incidents critiques, examen de dossiers, entretiens avec des membres du personnel.

« Mauvais traitements d'ordre affectif » s'entend, selon le cas, de gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants et, notamment, de l'isolement social forcé, de l'ostracisme, du délaissement, du manque de reconnaissance ou de l'infantilisation de la part d'une personne autre qu'un résident;

c) Lorsqu'une personne résidente en particulier a demandé de l'aide, un membre du personnel l'a laissée sans surveillance, ce qui a fait que la personne résidente a continué d'appeler à l'aide. Le membre du personnel a également été observé en train de répondre bruyamment à la personne résidente lorsqu'elle posait des questions, ce qui a eu pour effet d'aggraver le comportement de la personne résidente.

Sources : système de rapport d'incidents critiques, examen de dossiers et entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 29 janvier 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 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 commercial 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
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

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 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 suivants 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
438, avenue University, 8^e étage

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

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.