

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

Rapport public

Date d'émission du rapport : 24 octobre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1587-0007

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Corporation of the County of Simcoe

Foyer de soins de longue durée et ville : Sunset Manor Home for Senior Citizens, Collingwood

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 9 au 10, du 14 au 16 et du 20 au 24 octobre 2025.

Les inspections concernaient :

- Le signalement : n° 00152854 – plainte liée à plusieurs préoccupations concernant les soins.
- Le signalement : n° 00152959 – altercation entre personnes résidentes.
- Le signalement : n° 00153128 – allégation de soins inappropriés.
- Le signalement : n° 00155536 – interaction entre personnes résidentes.
- Le signalement : n° 00157698 – altercation entre personnes résidentes.
- Le signalement : n° 00159030 – plainte liée à la lutte contre les ravageurs.

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
Entretien ménager, services de buanderie et de maintenance
Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Comportements réactifs

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Non-respect de conformité rectifié

Le **non-respect** d'une exigence a été constaté lors de cette inspection, mais le titulaire de permis l'a **rectifié** avant l'issue de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a jugé que le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.

Problème de conformité n° 001 – Rectifié en vertu de la disposition 154 (2) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 6 (1) a) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit
a) les soins prévus pour le résident.

Le titulaire de permis ne s'est pas assuré de l'existence d'un programme de soins écrit pour une personne résidente, qui énonce le programme de soins de la personne résidente.

Le programme de soins provisoire d'une personne résidente a été immédiatement mis à jour pour refléter ses besoins en matière de soins.

Sources : programme de soins de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

Date de la rectification apportée : 16 octobre 2025

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect du : paragraphe 6 (7) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente lui soient prodigués comme précisé. Un membre du personnel a été observé en train de ne pas respecter le niveau d'aide dont une personne résidente avait besoin pendant les soins.

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

Sources : observations de l'inspecteur ou l'inspectrice, programme de soins provisoire de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre les mauvais traitements infligés par une autre personne résidente.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, notes d'enquête interne du foyer, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 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 appareils ou des techniques de transfert sécuritaires lorsqu'ils ont aidé une personne résidente pour son transfert.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, entretiens avec le personnel, politiques/procédures de levage minimal et de transfert du foyer et notes d'enquête interne.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

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

Non-respect de : l'alinéa 55 (1) 4. du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (1) Le programme de soins de la peau et des plaies doit au minimum prévoir ce qui suit :

4. Des traitements et des interventions, notamment la physiothérapie et les soins alimentaires. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 55 (1).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive un traitement pour une plaie, car un membre du personnel n'a pas respecté le programme de soins de la peau et des plaies du foyer et les instructions prescrites pour le traitement des plaies.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, politique du programme de gestion de la peau du foyer et entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

Problème de conformité n° 006 - Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. 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;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des stratégies soient élaborées et mises en œuvre pour réagir aux comportements réactifs d'une personne résidente et donc prévenir l'apparition d'autres interactions négatives avec d'autres personnes résidentes.

Sources : dossier clinique de la personne résidente, dossiers d'enquête interne du foyer et entretiens avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 Lutte contre les ravageurs

Problème de conformité n° 007 Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2. de la LRSLD (2021)

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

Non-respect du : paragraphe 94 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Lutte contre les ravageurs

Paragraphe 94 (1) Dans le cadre des programmes structurés de services d'entretien ménager et de services d'entretien prévus aux alinéas 19 (1) a) et c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit mis en place au foyer un programme structuré de lutte préventive contre les ravageurs prévoyant le recours aux services d'un préposé au contrôle des ravageurs agréé et, notamment, la tenue de dossiers indiquant les dates des visites effectuées et les mesures prises.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis d'élaborer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer la conformité avec le paragraphe 94 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22 [alinéa 155 (1) b) de la LRSLD (2021)] :

Le plan doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- a) Quelles mesures seront prises pour veiller à ce que les débris et les déversements de nourriture dans les salles à manger soient nettoyés après chaque repas.
- b) Quelles actions seront entreprises pour déterminer si les fréquences de nettoyage des zones du foyer où des souris sont présentes (c'est-à-dire les chambres des personnes résidentes, les espaces communs, les salles à manger, les locaux d'entretien sales) sont efficaces pour maintenir ces zones propres et désinfectées.
- c) Si les fréquences de nettoyage s'avèrent inefficaces, quelles mesures seront prises pour garantir que les zones où des souris sont présentes soient nettoyées efficacement.
- d) Quelles modifications doivent être apportées à la documentation des programmes d'entretien ménager et de maintenance pour assurer le suivi des mesures prises en matière de lutte contre les ravageurs?
- e) Quels changements pourraient être apportés à la politique de lutte contre les ravageurs, compte tenu du fait que les graines pour oiseaux peuvent attirer les rongeurs.
- f) Comment les services d'entretien ménager, de maintenance, de prévention et de contrôle des infections, de services de soutien personnel et de diététique collaboreront aux mesures prises pour lutter contre les ravageurs dans le foyer.

Veuillez soumettre le plan écrit de mise en conformité dans le cadre de l'inspection n° 2025-1587-0007 d'ici le 7 novembre 2025.

Veuillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements

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

personnels/renseignements personnels sur la santé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé, dans le cadre des programmes organisés de services d'entretien ménager et de maintenance prévus aux alinéas 19 (1) a) et c) de la loi, à ce qu'un programme organisé de lutte contre les ravageurs préventive soit mis en place.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis est tenu de s'assurer que les politiques et les programmes requis sont respectés. La politique de lutte contre les ravageurs du foyer indique les mesures à prendre pour la prévention, la surveillance, le contrôle et l'évaluation de l'activité des ravageurs dans le foyer de soins de longue durée. Il s'agit notamment de sceller les fissures et les ouvertures pour empêcher l'entrée des ravageurs, de tenir un registre des mesures de lutte prises, de mettre en œuvre des méthodes de lutte non chimiques telles que les techniques d'exclusion et l'assainissement, et de revoir et d'actualiser le programme en fonction de l'efficacité de la lutte contre les ravageurs.

a) L'entreprise agréée de lutte contre les ravageurs du foyer a fourni des rapports au titulaire de permis qui lui demandait de sceller les fissures dans diverses zones afin d'exclure les ravageurs. Deux mois plus tard, aucun document n'indiquait que ces problèmes avaient été résolus.

b) Il a été constaté que la disponibilité de la nourriture et la fréquence de nettoyage des salles à manger étaient des facteurs contribuant à l'activité des ravageurs dans le foyer. Le foyer a élaboré un plan d'action prévoyant la surveillance du nettoyage de la salle à manger. Lors de l'inspection, il a été établi que la fréquence de nettoyage des salles à manger n'avait pas été modifiée, que des débris alimentaires se trouvaient sur le sol après le service et qu'il n'y avait pas de registre montrant que le nettoyage des salles à manger avait été surveillé.

c) L'entreprise agréée de lutte contre les ravageurs a constaté que les graines pour oiseaux à l'intérieur et à l'extérieur du foyer constituaient une source de nourriture pour les souris.

Une cage à oiseaux située dans le foyer a été identifiée par l'entreprise agréée de lutte contre les ravageurs comme posant un problème d'hygiène, car elle accumulait des débris alimentaires sur le sol. Il n'y avait pas de plan de gestion documenté pour le nettoyage de la cage à oiseaux et de la zone environnante. Il a été constaté qu'une souris avait été aperçue dans la cage à oiseaux en train de chercher de la nourriture pour les oiseaux. Les oiseaux et leur cage n'ont pas été retirés

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

immédiatement du foyer de soins de longue durée.

À l'extérieur du foyer, deux mangeoires ont été placées près du bâtiment. Une personne résidente était chargée de placer les mangeoires à oiseaux sur les lieux et n'a pas respecté les instructions de l'entreprise agréée de lutte contre les ravageurs, qui lui demandait de garder les mangeoires à oiseaux à une distance de huit à dix pieds du bâtiment. Les mangeoires n'ont pas été retirées immédiatement de la propriété.

d) Au cours de l'inspection, des excréments de souris ont été observés dans différentes pièces d'une unité particulière. Les fréquences de nettoyage n'ont pas été augmentées dans les unités. Les excréments de souris derrière les meubles peuvent rester jusqu'à une semaine avant d'être nettoyés. Aucune vérification sanitaire n'a été réalisée pour déterminer où et à quelle fréquence le nettoyage devait être effectué en cas d'activité de ravageurs dans le foyer.

Le titulaire de permis n'ayant pas suivi immédiatement les recommandations du préposé ou de la préposée au contrôle des ravageurs, à savoir sceller les ouvertures entre les pièces, mettre en œuvre des fréquences de nettoyage plus élevées dans les zones clés du foyer, effectuer des vérifications pour vérifier l'efficacité des mesures prises et tenir des registres des mesures prises pour contrôler l'activité des ravageurs dans le foyer, les personnes résidentes du foyer ont été exposées à un risque accru d'exposition aux maladies de souris.

Sources : politique de lutte contre les ravageurs, politique relative aux animaux de compagnie, politiques de nettoyage, registres des visites hebdomadaires d'Abell, document SunsetSAPWO1, plan d'intervention en cas d'escalade des ravageurs, plan d'action en cas d'escalade des ravageurs; observations d'une unité particulière; entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 2 janvier 2026.

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, 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 ou la directrice de ces ordres 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 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 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;

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

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 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 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, 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 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.

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
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca



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

Rapport d'inspection prévu par la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de*

District du Centre-Ouest

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

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.