

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 25 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1513-0005

Type d'inspection :
Critique d'incident

Titulaire de permis : Unionville Home Society

Foyer de soins de longue durée et ville : Union Villa, Unionville

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 12 au 14, 18, 19, 21, 24 et 25 novembre 2025

L'inspection concernait :

-Un signalement en lien avec de la négligence envers une personne résidente

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Problème de conformité n° 001 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

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

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.

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844-231-5702

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] :

1) Le titulaire de permis doit élaborer et mettre en œuvre un plan visant à offrir à l'ensemble des membres du personnel autorisé une formation sur la gestion du diabète, y compris, mais sans s'y limiter, les signes et symptômes de l'hyperglycémie et de l'hypoglycémie et les complications connexes.

a) Le plan de formation doit comprendre, au minimum, la manière d'administrer le glucagon en poudre et le processus du foyer pour traiter les états d'hypoglycémie et d'hyperglycémie. Il doit décrire les objectifs de la formation, les sujets et les domaines à aborder, le calendrier, la méthode de prestation et l'approche d'évaluation.

2) a) Le titulaire de permis doit donner une formation à l'infirmière auxiliaire autorisée ou l'infirmier auxiliaire autorisé (IAA), qui porte notamment sur les évaluations cliniques des soins infirmiers, la gestion du diabète et l'esprit critique. Cette formation doit être évaluée en fonction de la réussite et du retour aux fonctions de première ligne avec mentor. Le titulaire de permis doit élaborer et mettre en œuvre un plan écrit pour aider davantage l'IAA à acquérir des compétences se rapportant à l'esprit critique, aux évaluations cliniques et à la gestion du diabète.

b) Le titulaire de permis doit conserver dans un dossier l'information ayant trait à la partie 2 a) de l'ordre.

Motifs

La directrice ou le directeur a reçu un rapport d'incident critique concernant une plainte déposée par la famille d'une personne résidente. Plus précisément, la famille a fait part de ses préoccupations concernant une récente visite à l'hôpital.

Aux termes du Règl. de l'Ont. 246/22, on entend par « négligence » le « défaut de fournir à un résident les traitements, les soins, les services ou l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être. S'entend en outre d'une inaction ou d'une tendance à l'inaction qui compromet la santé, la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs résidents ».

La personne résidente a été admise au foyer de soins de longue durée plusieurs mois avant l'incident. Le programme de soins de la personne résidente fait état d'un diagnostic en particulier. Dans les jours qui ont précédé cet incident, l'état de santé de la personne résidente a changé, et l'IAA a omis d'effectuer une évaluation appropriée.

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-Est33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

La personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a informé l'IAA qu'un changement était survenu dans l'état général de la personne résidente. L'IAA n'a pas effectué d'évaluation pour la personne résidente. L'infirmière autorisée ou l'infirmier autorisé a confirmé qu'une évaluation de la tête aux pieds devait être effectuée pour la personne résidente, conformément aux attentes du foyer.

Lors d'un entretien, l'IAA a affirmé ne pas avoir été en mesure d'identifier un problème de santé spécifique. L'IAA a dit considérer qu'une note sur l'évolution de la situation constituait une évaluation. L'IAA a confirmé n'avoir reçu aucun ordre relatif à une intervention en particulier pour la personne résidente au moment de son admission. Elle ou il a confirmé que la personne résidente avait bénéficié de l'intervention une fois au moment de son admission et que les ambulanciers lui avaient fourni cette intervention à son arrivée au foyer. L'IAA a indiqué que les résultats de la personne résidente étaient anormaux au moment de son admission et qu'un ordre du médecin était nécessaire pour une intervention en particulier. Une autre infirmière autorisée ou un autre infirmier autorisé a confirmé qu'elle ou il n'était pas au courant de l'état de santé de la personne résidente et n'a pas demandé à l'IAA de fournir une intervention donnée.

Cette infirmière autorisée ou cet infirmier autorisé a indiqué que l'on avait omis d'effectuer une réévaluation de certains médicaments après trois mois. Les deux membres du personnel infirmier ont confirmé qu'une ordonnance n'est pas nécessaire pour la mise en œuvre d'une intervention donnée lorsqu'un changement survient dans l'état de santé de la personne résidente. La politique sur l'administration des médicaments du foyer stipule que les personnes résidentes doivent être réévaluées tous les trimestres lorsqu'ils prennent des médicaments, afin que l'on puisse cerner les possibilités d'améliorer davantage la qualité et les mesures de sécurité.

Le foyer n'a pas réalisé son enquête immédiatement, mais plutôt 15 jours après l'incident, au retour de la directrice ou du directeur des soins infirmiers. L'éducatrice clinique ou l'éducateur clinique a confirmé la même chose.

La personne responsable des ressources humaines et la ou le gestionnaire des ressources humaines ont confirmé que l'IAA n'a pas été en congé payé pendant la durée de l'enquête. L'examen du dossier d'employé de l'IAA a révélé plusieurs avertissements écrits relatifs à son rendement.

L'administratrice ou l'administrateur et l'éducatrice clinique ou l'éducateur clinique ont

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

confirmé que le foyer n'avait pas de politique pour le problème médical spécifique et ont fourni une formation partielle sur celui-ci. Le foyer est en train d'élaborer cette politique.

Sources : Examen du programme de soins de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel; examen des politiques d'administration des médicaments et de discipline progressive du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le :30 janvier 2026.

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844-231-5702

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 :

- (a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844-231-5702

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

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

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.