

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

**Rapport public****Date d'émission du rapport :** 23 juillet 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1365-0003**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Suivi

**Titulaire de permis :** Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.**Foyer de soins de longue durée et ville :** AgeCare West Williams, Kitchener**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 14 au 18 juillet et les 22 et 23 juillet 2025

Les inspections concernaient :

Plainte : n° 00143426 – n° de suivi : 1 - Disposition 26 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Plainte : n° 00143427 – n° de suivi : 1 – Disposition 93 (2)a)(ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plainte : n° 00146471 – Prévention et gestion des chutes

Plainte : n° 00148217 – Prévention et contrôle des infections

Plainte : n° 00148738 – Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Plainte : n° 00148813 – Concernant des allégations de soins inadéquats à une personne résidente

Plainte : n° 00151716 – Prévention des mauvais traitements et de la négligence

**Ordres de conformité délivrés antérieurement**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025--1365--0002 liée au Règl. de l'Ont. 246/22, art. 26.

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025--1365--0002 liée au Règl. de l'Ont. 246/22, s.-al. 93 (2)

a) (ii).

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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

Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services)

Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien (Housekeeping, Laundry and Maintenance Services)

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)

Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)

Gestion de la douleur (Pain Management)

Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Problème de conformité n° 001 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD (2021)*

**Non-respect de : la disposition 24 (1) de la *LRSLD (2021)*.**

Obligation de protéger

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 le mauvais traitement d'ordre affectif.

Conformément à l'article 2 du Règl. de l'Ont. 246/22, le mauvais traitement d'ordre affectif s'entend « 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'une personne résidente ».

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Sources : Incident critique (IC), notes d'enquête du foyer, entretiens avec le personnel.

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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

Problème de conformité n° 002 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD (2021)*.

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

Techniques de transfert et de changement de position

Art. 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 a manqué de s'assurer que le personnel utilise des techniques de transfert sécuritaires quand il vient en aide à une personne résidente, ce qui a entraîné une blessure.

Sources : dossiers cliniques d'une personne résidente, rapport d'incident critique, notes d'enquête du foyer, entretiens avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Prévention et gestion des chutes**

Problème de conformité n° 003 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD (2021)*.

### **Non-respect de : la disposition 54 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Prévention et gestion des chutes

Par. 54 (1) Le programme de prévention et de gestion des chutes doit au minimum prévoir des stratégies visant à diminuer les chutes ou à en atténuer les effets, notamment par la surveillance des résidents, le réexamen des régimes médicamenteux des résidents, la mise en œuvre de méthodes axées sur les soins de rétablissement et l'utilisation d'équipement, de fournitures, d'appareils et d'accessoires fonctionnels. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 54 (1).

Les responsables du foyer n'ont pas veillé à ce que des stratégies soient utilisées pour

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

limiter le nombre de chutes chez les personnes résidentes.

Sources: entretiens avec le personnel, examen de la politique du foyer intitulée « Fall Prevention and Management Program » (Programme de prévention et de gestion des chutes), SLD-ON-200-05-03 révisée en juillet 2024)

## **AVIS ÉCRIT : Gestion de la douleur**

Problème de conformité n° 004 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect de : la disposition 57 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Gestion de la douleur

Par. 57 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents, lorsque leur douleur n'est pas soulagée au moyen des interventions initiales, soient évalués au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément à cette fin.

Les responsables du foyer ont omis de veiller à ce qu'une personne résidente soit évaluée au moyen d'un instrument d'évaluation cliniquement approprié et spécifiquement conçu lorsque l'intervention initiale n'a pas soulagé sa douleur.

Sources: entretiens avec le personnel, examen du dossier clinique d'une personne résidente.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Gestion de la douleur**

Problème de conformité n° 005 – ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect de : la disposition 57 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Gestion de la douleur

Par. 57 (1) Le programme de gestion de la douleur doit au minimum prévoir ce qui suit :

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

2. Des stratégies de gestion de la douleur, notamment des interventions non pharmacologiques, ainsi que des fournitures, des appareils et des appareils fonctionnels.

**L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de préparer, de soumettre et de mettre en place un plan afin d'assurer la conformité à la [LRSLD (2021), al. 155(1)b)] :**

Le plan doit inclure, entre autres, les mesures suivantes :

Le titulaire de permis doit préparer, soumettre et mettre en place un plan pour s'assurer que le personnel suit la disposition 57 du Règlement de l'Ontario 246/22. (1)(2) Des stratégies de gestion de la douleur, notamment des interventions non pharmacologiques, ainsi que des fournitures, des appareils et des appareils fonctionnels.

Le plan doit inclure, entre autres, les mesures suivantes :

a) Le programme de gestion de la douleur et l'examen de la politique relative à la réaction aux mesures contre la douleur qui sont inefficaces pour une personne résidente, les directives claires sur les évaluations à effectuer, le moment où elles doivent être effectuées et les mesures à prendre doivent, au minimum, prévoir ce qui suit :

b) Une personne ayant une bonne connaissance du programme de gestion de la douleur sera désignée pour revoir et modifier les politiques et procédures existantes relatives à la gestion de la douleur des personnes résidentes sur la base des lignes directrices des meilleures pratiques.

c) Le type de nouvelle formation impliquée, y compris qui sera responsable de la nouvelle formation et le moment où elle sera achevée.

d) La ou les personne(s) responsable(s) de surveiller que la politique est respectée, la fréquence de la surveillance et la manière dont elle sera consignée.

e) La ou les personne(s) responsable(s) de la mise en œuvre du plan d'action si la surveillance démontre que la politique n'est pas respectée;

f) Les mesures pour aborder la durabilité une fois que le foyer aura réussi à s'assurer de la conformité à cette politique.

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

**Motifs**

Le titulaire de permis a omis de fournir des stratégies de gestion de la douleur, notamment des interventions non pharmacologiques, ainsi que des fournitures, des appareils et des appareils fonctionnels.

Sources : examen du dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec le personnel, Programme de gestion de la douleur, SLD-ON-100-05-01 révisée en juillet 2024

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 12 septembre 2025.**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

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

**Directrice ou directeur**

a/s de la coordonnatrice ou 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

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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 faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;
- c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

**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

**Commission d'appel et de révision des services de la santé**

À l'attention du registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directrice ou directeur**

a/s de la coordonnatrice ou 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.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).