

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, 1^{er} étage
 Waterloo ON N2V 1K8
 Téléphone : 888-432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 23 mars 2026
Numéro d'inspection : 2026-1307-0001
Type d'inspection : Incident critique
Titulaire de permis : The Royale Development LP, par son partenaire général, The Royale Development GP Corporation
Foyer de soins de longue durée et ville : Woods Park Community & Retirement Living, Barrie

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 17 au 20 et 23 mars 2026

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 20 mars 2026

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00166214 – Rapport d'incident critique (IC) n° 2821-000035-25 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Signalement : n° 00167339 – Rapport d'IC n° 2821-000003-26 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Signalement : n° 00167381 – Rapport d'IC n° 2821-000004-26 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence.

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence
 Comportements réactifs
 Rapports et plaintes

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 : la disposition 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.

Dans le contexte du paragraphe 154 (3) de la LRSLD (2021), le titulaire de permis est responsable du fait d'autrui lorsqu'un membre du personnel omet de se conformer au paragraphe 28 (1) de la LRSLD (2021).

Un incident s'est produit, lors duquel on a vu une personne résidente subir de mauvais traitements. Toutefois, on a omis de signaler immédiatement cet incident à la directrice ou au directeur, au ministère des Soins de longue durée ou aux membres de la direction.

Sources : Rapport d'IC; notes d'enquête du foyer; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position

Problème de conformité n° 002 – 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

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, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

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.

Un membre du personnel a fourni des soins à une personne résidente. Toutefois, pendant les soins, il a utilisé des techniques de changement de position inappropriées; par conséquent, la personne résidente a subi une blessure.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; rapport sur la gestion des risques; entretiens avec la personne résidente et des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Comportements et altercations

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

Non-respect de : l'alinéa 60 a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements et altercations

Article 60 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) des marches à suivre et des mesures d'intervention sont élaborées et mises en œuvre pour aider les résidents et les membres du personnel qui risquent de subir ou qui subissent un préjudice en raison des comportements d'un résident, notamment de ses comportements réactifs, et pour réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents.

Deux incidents distincts se sont produits à des jours différents. Lors de ces incidents, une personne résidente a touché une autre personne résidente de façon inappropriée. Toutefois, entre les deux incidents, on a omis de mettre en œuvre une nouvelle marche à suivre ou de nouvelles mesures d'intervention, afin de réduire au minimum les risques d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre ces deux personnes résidentes.

Sources : Dossiers cliniques de deux personnes résidentes; entretiens avec les personnes résidentes et des membres du personnel.

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

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, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Problème de conformité n° 004 – 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'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit :
Préparer, présenter et mettre en œuvre un plan pour voir au respect du
paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021) [alinéa 155 (1) b) de la LRSLD (2021)] :**

Le plan demandé doit comprendre ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- a) La façon dont le foyer doit veiller à ce que les membres du personnel qui travaillent dans un secteur donné sachent reconnaître et signaler les incidents présumés, soupçonnés ou observés de mauvais traitements.
- b) La façon dont le foyer doit veiller à ce que les membres du personnel qui travaillent dans un secteur donné sachent quelles mesures prendre s'il y a un incident présumé, soupçonné ou observé de mauvais traitements d'ordre verbal ou sexuel.
- c) Le nom des personnes qui doivent suivre une formation d'appoint, le type de formation nécessaire, de même que la date de la formation d'appoint et le nom de la ou des personnes responsables de celle-ci.
- d) La façon dont le foyer doit veiller à la sécurité d'une personne résidente si une autre personne résidente se rend dans un secteur donné du foyer.

Veillez soumettre le plan écrit d'atteinte de la conformité pour l'inspection n° 2026-1307-0001 au ministère des Soins de longue durée, par courriel d'ici le 8 avril 2026.

Veillez vous assurer que le plan écrit ainsi présenté ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements personnels sur la santé.

Motifs

- a) Aux termes du paragraphe 2 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22, pour l'application de la Loi et du présent règlement, les « mauvais traitements d'ordre sexuel » s'entendent « soit d'attouchements, de comportements ou de remarques de nature sexuelle

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, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

non consensuels ou d'une exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'une autre personne qu'un titulaire de permis ou un membre du personnel ».

Une personne résidente a touché une autre personne résidente de façon inappropriée. Cela a eu des répercussions néfastes sur la personne résidente qui a été touchée.

Sources : Dossiers cliniques de deux personnes résidentes; entretiens avec les personnes résidentes et des membres du personnel.

b) Aux termes du paragraphe 2 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22, pour l'application de la Loi et du présent règlement, les « mauvais traitements d'ordre verbal » s'entendent de « toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une personne autre qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi ».

Des membres du personnel ont été témoins d'un incident de mauvais traitements d'ordre verbal infligés à une personne résidente. Toutefois, après cet incident, on a omis de mettre en place des mesures d'intervention. Par conséquent, le membre du personnel concerné a été impliqué dans un second incident le lendemain.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; rapport sur la gestion des risques; dossiers du membre du personnel concerné; entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 12 juin 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-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON 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 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-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

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 registraire

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, 1^{er} étage
Waterloo ON 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.