

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 juin 2025

Numéro d'inspection : 2025-1394-0003

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : Halton Healthcare LTC Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Wyndham Manor Long Term Care Centre, Oakville

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 22 et 23 et 26 au 30 mai 2025, ainsi que 3 au 6 juin 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00141939 – Dossier en lien avec l'éclosion d'une maladie entérique
- Dossier : n° 00142854 – Dossier en lien avec une blessure de cause inconnue
- Dossier : n° 00143678 – Dossier en lien avec des mauvais traitements
- Dossier : n° 00143681 – Dossier en lien avec des mauvais traitements
- Dossier : n° 00144798 – Dossier en lien avec des chutes

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

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la *Loi de*

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de Hamilton

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD).

Non-respect de : l'alinéa 28(1)2 de la LRSLD

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.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une personne qui avait des motifs raisonnables de soupçonner qu'il y avait eu des incidents de mauvais traitements à l'endroit de personnes résidentes, lesquels avaient causé un préjudice ou un risque de préjudice, en fasse part immédiatement à la directrice ou au directeur en 2025.

Sources : Examen des dossiers; entretien.

AVIS ÉCRIT : Avis : police

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : article 105 du Règl. de l'Ont. 246/22

Avis : police

Article 105 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le service de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence envers un résident s'il soupçonne que l'incident constitue une infraction criminelle. Règl. de l'Ont. 246/22, article 105, paragraphe 390(2).

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on avise immédiatement le service de police concerné d'un incident présumé de mauvais traitements qui, selon lui, était susceptible de constituer une infraction criminelle lorsque des renseignements supplémentaires ont été communiqués à une date donnée, en 2025.

Sources : Examen des dossiers; entretien.

AVIS ÉCRIT : Embauche du personnel et acceptation de bénévoles

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect du : paragraphe 252(3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Embauche du personnel et acceptation de bénévoles

Paragraphe 252(3) – La vérification du dossier de police doit consister en une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables visée à la disposition 3 du paragraphe 8 (1) de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police* et être effectuée afin, d'une part, d'établir si la personne est apte à devenir un membre du personnel ou un bénévole au foyer de soins de longue durée et, d'autre part, de protéger les résidents contre les mauvais traitements et la négligence.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on réalise une vérification du dossier de police, soit une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, puis à ce qu'on la fournisse au foyer avant qu'un membre du personnel ne soit embauché et ne commence à travailler au foyer en 2024.

Sources : Dossiers de dotation; entretien.

AVIS ÉCRIT : Dossiers des résidents

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 274b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Dossiers des résidents

Article 274 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que :
b) ce dossier écrit soit tenu à jour en tout temps.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on tienne à jour en tout temps le dossier écrit d'une personne résidente. En effet, les membres du personnel autorisé ont omis de documenter un incident mettant en cause la personne résidente ainsi qu'une évaluation réalisée auprès de celle-ci.

Sources : Examen des dossiers; entretiens avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

Non-respect du : paragraphe 25(1) de la LRSLD

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Paragraphe 25(1) – Sans préjudice de la portée générale de l'obligation prévue à l'article 24, le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

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] :

Le titulaire de permis doit :

Examiner sa formation actuelle sur la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence, surtout en ce qui concerne les exigences quant à la manière de donner suite aux incidents allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements envers une personne résidente, évaluer l'efficacité de cette formation et déterminer si une étude de cas, comme l'incident en question, permettrait d'aider les membres du personnel à mieux connaître le sujet et à en apprendre davantage sur celui-ci. Consigner dans un dossier l'information sur cette évaluation.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'on se conforme à sa politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes dans le cadre des incidents présumés de mauvais traitements à l'endroit de ces personnes dont il est question ci-après.

Selon la politique, les membres du personnel devaient informer immédiatement une superviseure ou un superviseur/une ou un gestionnaire ou encore la personne désignée s'ils étaient témoins d'un cas de mauvais traitements à l'endroit d'une personne résidente ou s'ils soupçonnaient qu'un tel cas s'était produit. Toutefois, dans deux cas de ce type, les membres du personnel ont omis de prendre les mesures nécessaires pour signaler ces incidents à une superviseure ou un superviseur/une ou un

gestionnaire ou encore à la personne désignée.

Les membres du personnel ont donc omis de respecter cette politique. Ainsi, on n'a pas pris de mesure immédiate pour évaluer les besoins des personnes résidentes concernées et y répondre, et on n'a pas mis en œuvre non plus une intervention immédiate pour s'occuper de la personne présumée avoir infligé ces mauvais traitements afin d'atténuer le risque de nouveau préjudice pour les personnes résidentes du foyer.

Sources : Politique du foyer à propos des mauvais traitements; examen des dossiers; entretien.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 14 juillet 2025

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 :

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de Hamilton

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

- (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;
- (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

Loi de 2021 sur le redressement 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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

Ministère des Soins de longue durée

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.