

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## Rapport public initial

**Date d'émission du rapport :** 26 août 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1612-0002

**Type d'inspection :** Plainte

**Titulaire de permis :** The Regional Municipality of Niagara

**Foyer de soins de longue durée et ville :** The Woodlands of Sunset, Welland

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : les 22, 23, 24, 27, 28 et 29 mai 2024, les 3, 4, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 24 et 27 juin 2024, le 8 juillet 2024 et le 12 août 2024

L'inspection concernait :

- Demande n° 00116511 – Plainte portant sur les documents requis pour l'emploi.

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

Foyer sûr et sécuritaire

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Dossiers du personnel

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 278 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Dossiers du personnel

Paragraphe 278 (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit tenu, à l'égard de chaque membre du personnel du foyer, un dossier qui comprend au moins les éléments suivants à l'égard du membre du personnel :

1. Ses qualifications, ses antécédents professionnels et toute autre expérience pertinente.

L'article 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit tenu, à l'égard de chaque membre du personnel d'une agence de placement, un dossier comprenant ses qualifications, ses antécédents professionnels, toute autre expérience pertinente et les résultats de la vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables. Les inspecteurs ont reçu les dossiers du personnel d'une agence; après examen, ils ont constaté qu'ils ne contenaient pas tous les documents nécessaires. Le foyer n'a pas été en mesure d'obtenir ou de fournir les dossiers du personnel, y compris les documents relatifs à la vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables des membres du personnel de l'agence de placement identifiée.

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Sources :** Dossiers du personnel de l'agence de placement, contrat du foyer avec les agences de placement, politiques du foyer, entretiens et communications par courrier électronique.

## ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Orientation

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 82 (2) de la *LRSLD* (2021)**

Formation

Paragraphe 82 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne visée au paragraphe (1) n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans les domaines mentionnés ci-dessous :

1. La déclaration des droits des résidents.
2. L'énoncé de mission du foyer de soins de longue durée.
3. La politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.
4. L'obligation de faire rapport prévue à l'article 28.
5. Les protections qu'offre l'article 30.
6. La politique du foyer de soins de longue durée visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents.
7. La prévention des incendies et la sécurité.
8. Les mesures d'urgence et le plan d'évacuation.
9. La prévention et le contrôle des infections.
10. L'ensemble des lois, des règlements, des politiques du ministère et des documents semblables, y compris les politiques du titulaire de permis, qui se rapportent aux responsabilités de la personne.

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

11. Les autres domaines que prévoient les règlements.

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :**

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

A) Examiner et réviser, le cas échéant, sa procédure visant à garantir que tous les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat reçoivent toute la formation nécessaire avant d'exercer leurs responsabilités. Conserver un registre de cet examen, des personnes qui y ont participé, de la date à laquelle il a eu lieu et toute modification apportée.

B) Veiller à ce que tous les nouveaux membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat reçoivent toute la formation nécessaire avant d'exercer leurs responsabilités. Conserver un registre de la formation suivie, des personnes qui y ont participé et des dates auxquelles elle a été donnée.

C) Réaliser une vérification de la formation auprès de tous les membres du personnel actuel embauchés en vertu d'un contrat, afin de déterminer si certains d'entre eux n'ont pas reçu toute la formation nécessaire. Conserver un registre de la vérification, de la date à laquelle elle a été réalisée, de la personne qui l'a effectuée et des résultats obtenus. Veiller à ce que tout membre du personnel identifié dans la vérification comme n'ayant pas suivi la formation reçoive une formation et en conserver un dossier.

**Motifs**

L'article 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

a) à titre d'employés du titulaire de permis;

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;

c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat avec une agence de placement donnée reçoivent la formation nécessaire avant d'exercer leurs responsabilités. Le foyer n'a pas été en mesure d'obtenir ou de fournir les dossiers des membres du personnel de l'agence de placement identifiée, y compris les dossiers de formation, et n'a pas été en mesure de confirmer la formation reçue par le personnel de l'agence de placement, le cas échéant.

**Sources :** Politique d'orientation du foyer, contrat du foyer avec les agences de placement, entretiens et communications par courrier électronique.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**  
23 septembre 2024

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Programme de prévention et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de la disposition 4 du paragraphe 102 (12) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections.

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

Paragraphe 102 (12) Le titulaire de permis veille à ce que soient mises en place les mesures d'immunisation et de dépistage suivantes :

4. Le personnel doit participer à un programme de dépistage de la tuberculose et d'autres maladies infectieuses conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2).

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :**

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

A) Examiner et réviser, le cas échéant, sa procédure visant à garantir que l'ensemble des membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat fassent l'objet d'un test de dépistage de la tuberculose approprié, au moment de leur embauche.

Conserver un registre de cet examen, des personnes qui y ont participé, de la date à laquelle il a eu lieu et de toute modification apportée.

B) Mettre en œuvre la procédure examinée/révisée afin de garantir que l'ensemble des nouveaux membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat ont subi un test de dépistage de la tuberculose négatif et valide avant d'exercer leurs fonctions.

C) Réaliser une vérification de l'ensemble des membres du personnel actuel embauchés en vertu d'un contrat afin de déterminer si les personnes en poste ont fait l'objet d'un test de dépistage de la tuberculose négatif et valide. Conserver un registre de la vérification, de la date à laquelle elle a été réalisée, de la personne qui l'a effectuée et des résultats obtenus. Veiller à ce que tout membre du personnel identifié dans le cadre de la vérification comme ne disposant pas d'un test de dépistage de la tuberculose négatif et valide cesse de travailler au foyer jusqu'à ce qu'un tel test ait été effectué.

**Motifs**

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

L'article 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

En vertu de la section 11.2 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI), le titulaire de permis devait veiller à ce que le personnel subisse un test de dépistage de la tuberculose et d'autres maladies infectieuses au moment de l'embauche, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en leur absence, aux pratiques en vigueur.

La disposition 2 du paragraphe 162 (1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule ce qui suit : Le pouvoir de donner un ordre, de prendre un arrêté ou de délivrer un avis en vertu des articles 155 à 161 contre le titulaire de permis qui n'a pas respecté une exigence que prévoit la présente loi s'applique peu importe les situations suivantes. Ces situations ne doivent pas être prises en compte lorsque vient le temps de décider d'exercer ou non ce pouvoir : Au moment du non-respect de l'exigence, le titulaire de permis croyait raisonnablement et en toute honnêteté, ou non, à l'existence de faits qui, avérés, auraient entraîné le non-respect de l'exigence.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat avec deux agences de placement données fassent l'objet d'un test de dépistage de la tuberculose. Les inspecteurs ont reçu et examiné les

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

dossiers du personnel de l'une des agences de placement. Les entretiens avec les cliniques médicales ont confirmé qu'une agence de placement avait fourni au foyer des documents relatifs au dépistage de la tuberculose falsifiés pour le personnel de l'agence embauché par le foyer. Le foyer n'a pas été en mesure d'obtenir ou de fournir les dossiers des membres du personnel, y compris les documents relatifs au dépistage de la tuberculose d'un membre du personnel de l'agence de placement identifiée.

**Sources :** Dossiers du personnel de l'agence de placement, contrat du foyer avec les agences de placement, politique du foyer en matière d'immunisation et entretiens.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**

23 septembre 2024

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 003 Embauche du personnel et  
acceptation de bénévoles**

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**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

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

soins de longue durée et, d'autre part, de protéger les résidents contre les mauvais traitements et la négligence.

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)]:**

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

- A) Réexaminer et réviser, le cas échéant, sa procédure visant à s'assurer que tous les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat ont fait l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables valide et que celle-ci a été réalisée dans les six mois précédant leur embauche. Conserver un registre de cet examen, des personnes qui y ont participé, de la date à laquelle il a eu lieu et de toute modification apportée.
- B) Mettre en œuvre la procédure examinée/révisée pour s'assurer que tous les nouveaux membres du personnel recrutés dans le cadre d'un contrat ont fait l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables valide, avant d'exercer leurs fonctions.
- C) Réaliser un examen de l'ensemble des dossiers des membres du personnel actuel embauchés en vertu d'un contrat afin de déterminer si les personnes en poste ont fait l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables valide, dans les six mois précédant leur embauche. Conserver un registre de la vérification, de la date à laquelle elle a été réalisée, de la personne qui l'a effectuée et des résultats obtenus. Veiller à ce que tout membre du personnel désigné dans la vérification comme ne disposant pas d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables valide cesse de travailler dans le foyer jusqu'à ce qu'une vérification négative valide ait été effectuée.

**Motifs**

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

L'article 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule ce qui suit : « personnel » Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. (« staff »)

La disposition 2 du paragraphe 162 (1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* stipule ce qui suit : Le pouvoir de donner un ordre, de prendre un arrêté ou de délivrer un avis en vertu des articles 155 à 161 contre le titulaire de permis qui n'a pas respecté une exigence que prévoit la présente loi s'applique peu importe les situations suivantes. Ces situations ne doivent pas être prises en compte lorsque vient le temps de décider d'exercer ou non ce pouvoir : Au moment du non-respect de l'exigence, le titulaire de permis croyait raisonnablement et en toute honnêteté, ou non, à l'existence de faits qui, avérés, auraient entraîné le non-respect de l'exigence.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une vérification du casier judiciaire, à savoir une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, soit effectuée avant d'embaucher des membres du personnel de l'agence de placement. Les inspecteurs ont reçu et examiné les dossiers des membres du personnel de l'une des agences de placement identifiées. La communication avec les corps policiers a confirmé qu'une agence de placement avait fourni au foyer des documents relatifs à la vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables falsifiés pour le personnel de l'agence embauché par le foyer. Le foyer n'a pas été en mesure d'obtenir ou de fournir les

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

dossiers des membres du personnel, y compris les documents relatifs à la vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables d'un membre du personnel de l'agence de placement identifiée.

**Sources :** Dossiers du personnel de l'agence de placement, contrats du foyer avec les agences de placement, politique du foyer en matière de mesures de dépistage, entretiens et courriels.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**  
23 septembre 2024

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

## 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 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 commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**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<sup>e</sup> étage

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 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;

**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<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

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<sup>e</sup> 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<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).