

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 13 novembre 2025
Numéro d'inspection : 2025-1450-0005
Type d'inspection : Plainte Incident critique Suivi
Titulaire de permis : The Ontario Mission of the Deaf
Foyer de soins de longue durée et ville : Bob Rumball Home for The Deaf, Barrie

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 28 au 31 octobre 2025 et du 3 au 6, les 10, 12, et 13 novembre 2025.

L'inspection a eu lieu à distance à la date suivante : le 7 novembre 2025.

Les inspections concernaient :

- Le signalement : n° 00155467, suivi n° 1 – alinéa 74 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22, services de nutrition et d'hydratation.
- Le signalement : n° 00157080, et le signalement : n° 00159097 liés à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Le signalement : n° 00157581, le signalement : n° 00158126, et le signalement : n° 00159883 liés à des préoccupations d'administration de soins à une personne résidente de façon inappropriée.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

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-Ouest

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° 2025-1450-0004 lié au paragraphe 74 (2) c) du Règl. de l'Ont., 246/22.

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

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Comportements réactifs

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 : l'alinéa 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.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

A) L'équipe de direction du foyer a été informée d'une allégation de mauvais traitements d'ordre verbal envers une personne résidente, mais le foyer n'a pas immédiatement fait rapport de l'allégation au directeur ou à la directrice.

Source : notes d'enquête, politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence à l'égard des personnes résidentes, entretien avec l'administrateur ou l'administratrice.

B) Un membre de la famille a fait part de ses préoccupations concernant les soins et le traitement d'une personne résidente. Ce n'est que quatorze jours plus tard que le foyer a fait part de cette préoccupation au directeur ou à la directrice.

Sources : notes d'évolution, entretien avec l'administrateur ou l'administratrice du foyer.

AVIS ÉCRIT : Altercations entre les résidents et autres interactions

Problème de conformité n° 002 - Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'article 59 du Règl. de l'Ont. 246/22

Altercations entre les résidents et autres interactions

Article 59 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des mesures soient prises afin de réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents, notamment :

a) en identifiant les facteurs, fondés sur une évaluation interdisciplinaire et sur les renseignements fournis au titulaire de permis ou au personnel ou fondés sur

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

l'observation, susceptibles de déclencher de telles altercations;

b) en identifiant des mesures d'intervention et en les mettant en œuvre.

Une personne résidente a manifesté des comportements réactifs à l'égard d'autres personnes résidentes. Le foyer n'a pas déterminé les déclencheurs comportementaux, et aucune mesure d'intervention n'a donc été mise en place pour atténuer les altercations impliquant d'autres personnes résidentes.

Sources : observations de l'inspecteur ou l'inspectrice, programme de soins provisoire, dossiers médicaux des personnes résidentes, notes d'évolution, politique de gestion des comportements réactifs, entretien avec l'infirmier autorisé ou l'infirmière autorisée (IA), le ou la responsable des services sociaux et le ou la DSI.

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

Problème de conformité n° 003 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'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit :

a) Fournir une nouvelle formation au personnel autorisé des services infirmiers qui travaille dans le centre de soins sur la politique de soins de la peau et des plaies du foyer, en particulier sur la manière de réaliser et de documenter les évaluations

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

initiales de la peau et des plaies, les évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies et les aiguillages vers le ou la responsable des soins de la peau et des plaies.

b) Former les PSSP qui travaillent dans le centre de soins sur la manière d'évaluer, de signaler et de documenter les changements dans l'état de la peau des personnes résidentes, en particulier les changements dans les lésions cutanées.

c) Former le personnel autorisé des services infirmiers qui travaille dans le centre de soins sur l'importance de communiquer avec la pharmacie, le médecin et l'adjoint ou l'adjointe au médecin en cas de retard dans la prise de médicaments.

d) Former le personnel autorisé des services infirmiers sur l'importance de communiquer avec les médecins et les adjoints ou adjointes au médecin lorsqu'une personne résidente présente une détérioration de la peau et documenter les résultats de la communication entre le personnel infirmier et les professionnels de la santé.

e) La formation visée aux points a) et b) doit comprendre des documents écrits décrivant, étape par étape, la manière de remplir les documents requis, ainsi que des images visuelles et des exemples d'intégrité épidermique altérée, y compris des lésions cutanées. Un registre de toutes les formations dispensées doit être documenté et inclure les noms des membres du personnel formés, les personnes qui ont suivi la formation, la copie de la formation dispensée et la date à laquelle la formation a été achevée.

f) Inclure dans l'outil de vérification hebdomadaire des soins de la peau et des plaies, la réalisation complète des évaluations initiales et hebdomadaires qui garantit que chaque évaluation de la peau et des plaies inclut les mesures, les caractéristiques, le traitement et la progression de la guérison des plaies. Si la vérification montre que l'évaluation et la documentation sont incomplètes, assurer

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

le suivi et la formation du membre du personnel concerné pour garantir que la conformité est documentée.

Motifs

Conformément au paragraphe 2 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, aux fins de la Loi et du présent règlement, le terme « négligence » désigne le défaut de fournir à une personne résidente 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'une ou de plusieurs personnes résidentes.

A) Le ministère des Soins de longue durée (MSLD) et le foyer ont été avisés d'une préoccupation concernant une allégation de négligence, plus précisément d'un retard dans l'évaluation et le traitement d'une zone où l'intégrité épidermique d'une personne résidente était altérée.

La zone où l'intégrité épidermique était altérée n'a pas été évaluée à l'admission, ni chaque semaine par la suite, et les mesures d'intervention de traitement n'ont pas été documentées ni mises en place lorsqu'on a constaté que l'altération se détériorait. L'intégrité épidermique s'est rapidement détériorée et un traitement supplémentaire n'était plus envisageable. L'état de santé général de la personne résidente s'est dégradé et elle est décédée.

Sources : examen du dossier clinique électronique et papier d'une personne résidente, dossiers hospitaliers, consultations sur la peau et les plaies, entretiens avec l'infirmier auxiliaire autorisé ou l'infirmière auxiliaire autorisée (IAA), le ou la responsable des soins de la peau et des plaies du foyer, l'adjoint ou l'adjointe au médecin et le médecin du foyer, le coroner et la famille de la personne résidente.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Conformément au paragraphe 2 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22, les mauvais traitements d'ordre verbal signifient « 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 ».

B) Le foyer avait connu une altercation entre un visiteur et une personne résidente. Une deuxième altercation avec le visiteur a eu lieu et le foyer n'a pas veillé à ce qu'un plan de sécurité soit mis à jour dans le programme de soins de la personne résidente afin de communiquer et d'atténuer les altercations futures.

Source : programme de soins provisoire, note d'évolution, note d'enquête, politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence à l'égard des personnes résidentes, entretien avec le préposé ou la préposée à l'entretien ménager et l'administrateur ou l'administratrice.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 8 janvier 2026.

Cet ordre de conformité est également considéré comme un avis écrit et est transmis au directeur ou à la directrice pour que cette personne y donne suite.

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité – APA n° 001.

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

Avis de pénalité administrative APA n° 001

Lié à l'ordre de conformité (OC) n° 001

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 16 500 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est infligée parce que le titulaire de permis n'a pas respecté une exigence, qui a donné lieu à un ordre de conformité en vertu de l'article 155 de la LRSLD (2021) et que, au cours des trois années précédant immédiatement la date d'émission de l'ordre en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté la même exigence.

Historique de la conformité :

2023_1450-0004 Date du rapport : le 9 janvier 2024. OC

2024_1450_0001 Date du rapport : le 4 avril 2024. OC

2025_1450_0002 Date du rapport : le 14 mars 2025. OC

Il s'agit de la troisième pénalité administrative émise à l'encontre du titulaire de permis pour le non-respect de cette exigence.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux personnes résidentes fournie par le ministère des Soins de longue durée [c.-à-d. soins infirmiers et soins personnels; services de programmes et de soutien; aliments crus]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

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-Ouest

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 ou la directrice de ces ordres ou de cet avis de pénalité administrative 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
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 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 ou de la directrice n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivants, 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 ou la directrice et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice 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.

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-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice 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
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.