

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 16 avril 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1476-0003

**Type d'inspection :**

Incident critique  
Suivi

**Titulaire de permis :** Schlegel Villages Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** The Village at University Gates,  
Waterloo

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : le 4, du 7 au 11, et les 15 et 16 avril 2025.

L'inspection concernait :

Demande n° 00138478 liée à l'écllosion d'une maladie.

Demande n° 00139447 liée à une allégation de mauvais traitements infligés à une personne résidente.

Demande n° 00139530 liée à la réponse à une plainte concernant les soins fournis à une personne résidente.

Demande n° 00140928 – Suivi n° 1 – Ordre de conformité (OC) n° 002, paragraphe 24 (1) de la *LRSLD* (2021), Obligation de protéger. Date d'échéance de mise en conformité : le 28 mars 2025.

Demande n° 00140929 – Suivi n° 1 – OC n° 003, disposition 2 du paragraphe 28 (1) de la *LRSLD* (2021), Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas. Date d'échéance de mise en conformité : le 28 mars 2025.

Demande n° 00140930 – Suivi n° 1 – OC n° 004, paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22, Administration des médicaments. Date d'échéance de mise en conformité : le 28 mars 2025.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Demande n° 00140931 – Suivi n° 1 – OC n° 001, paragraphe 51 (9) de la *LRSLD* (2021), Autorisation d'admission à un foyer. Date d'échéance de mise en conformité : le 28 mars 2025.

Demande n° 00141035 liée à un problème médical chez une personne résidente.

Demande n° 00141406 liée à la réponse à une plainte concernant les soins fournis à une personne résidente.

**Ordres de conformité délivrés antérieurement :**

L'inspection a établi la conformité aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025-1476-0001 en vertu du paragraphe 24 (1) de la *LRSLD* (2021)

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2025-1476-0001 en vertu de la disposition 2 du paragraphe 28 (1) de la *LRSLD* (2021)

Ordre n° 004 de l'inspection n° 2025-1476-0001 en vertu du paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

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

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1476-0001 en vertu du paragraphe 51 (9) de la *LRSLD* (2021)

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Gestion des médicaments
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Rapports et plaintes  
Admission, absences et mises en congé

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements d'ordre physique de la part d'une autre personne résidente.

Les mauvais traitements d'ordre physique sont définis comme étant l'« usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident ».

Une personne résidente a fait usage de la force physique à l'encontre d'une autre personne résidente, ce qui a entraîné une blessure.

**Sources :** Examen des dossiers cliniques de personnes résidentes, incident critique, entretiens avec le personnel.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer

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

**Non-respect : du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021)**

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à un ordre en vertu de la Loi.

Un ordre de conformité a été donné le 25 février 2025 en vertu du paragraphe 51 (9) de la *LRSLD*, Avis écrit en cas de refus d'approbation par le titulaire de permis. En ce qui concerne le refus d'approuver l'admission de l'auteur de la demande, le foyer devait soumettre à ce dernier et au coordonnateur des placements compétent un avis conforme au paragraphe 51 (9) de la *LRSLD*.

La lettre de refus examinée, qui a été envoyée à l'auteur de la demande et au coordonnateur des placements compétent, comme l'exigeait l'ordre de conformité, ne concordait pas avec une explication détaillée des faits à l'appui. La lettre n'énonçait aucune explication détaillée des faits à l'appui tels qu'ils se rapportaient à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et à ses besoins en matière de soins. Il n'y avait aucune explication de la façon dont les faits à l'appui justifiaient le refus.

**Sources** : Lettre de refus, entretien avec le personnel.

**Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit (APA n° 001)**

**AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)**

**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 ON 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'avis écrit (Problème de conformité n° 002)**

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 1 100 \$, 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 imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à un ordre donné en vertu de l'article 155 de la *Loi*.

**Historique de la conformité**

25 février 2025 pour le paragraphe 51 (9) de la *LRSLD*

Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour le non-respect de l'exigence en question.

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

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. 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.