

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 ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1554-0003

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : The Corporation of Haldimand County

Foyer de soins de longue durée et ville : Grandview Lodge / Dunnville, Dunnville

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 24 au 27 juin 2025, ainsi que du 2 au 4 juillet et du 7 au 9 juillet 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00147933 – M532-000027-25 – Mauvais traitements d'ordre physique entre personnes résidentes.
- Demande n° 00150057 – M532-000028-25 – Mauvais traitements d'ordre physique entre personnes résidentes.

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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 ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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

Non-respect : de l'alinéa 6 (10) b) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit révisé lorsque ses besoins en matière de soins ont évolué. La personne résidente présentait un déclin cognitif et comportemental. Son programme de soins n'a pas été mis à jour en fonction de l'évolution de ses besoins en matière de soins.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente et entretien avec une infirmière auxiliaire autorisée (IAA).

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Comportements réactifs

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

Non-respect : de la disposition 3 du paragraphe 58 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22
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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Paragraphe 58 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à l'élaboration de ce qui suit pour répondre aux besoins des résidents qui affichent des comportements réactifs :

3. Des protocoles permettant de surveiller les résidents et de présenter des rapports internes.

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 :

Élaborer des protocoles permettant de surveiller les personnes résidentes qui affichent des comportements réactifs et de répondre à leurs besoins.

Sensibiliser et former l'ensemble du personnel conformément aux protocoles élaborés pour assurer la surveillance.

Conserver un registre du personnel ayant suivi la formation, comprenant le nom des membres du personnel, leur fonction, la date à laquelle la formation a été suivie et le nom et la fonction de la personne qui en a assuré la prestation.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à élaborer des protocoles permettant de surveiller les personnes résidentes qui affichent des comportements réactifs et de répondre à leurs besoins. Deux personnes résidentes affichaient des comportements réactifs et devaient être surveillées. L'une des personnes résidentes a réagi physiquement à l'égard de l'autre, entraînant leur chute et blessant l'une d'entre elles. Les deux membres du personnel qui étaient chargés de surveiller les personnes résidentes ne les ont pas surveillées pendant cette période. Le directeur adjoint des soins infirmiers et le responsable du soutien comportemental ont reconnu que des attentes existaient quant à la manière dont la

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 ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

surveillance des personnes résidentes ayant des comportements réactifs devait être assurée, mais qu'aucun protocole n'avait été élaboré à l'intention du personnel pour la surveillance des personnes résidentes ayant des comportements réactifs.

Sources : Politique sur les comportements réactifs des personnes résidentes et les mauvais traitements envers les personnes résidentes, entretien avec le directeur adjoint des soins infirmiers.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
8 octobre 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Comportements réactifs

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 58 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22
Comportements réactifs

Paragraphe 58 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à l'élaboration de ce qui suit pour répondre aux besoins des résidents qui affichent des comportements réactifs :

4. Des protocoles permettant de diriger les résidents vers des ressources spécialisées au besoin.

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 :

Élaborer des protocoles permettant de diriger les personnes résidentes vers des ressources spécialisées au besoin.

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 ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Sensibiliser et former l'ensemble du personnel conformément aux protocoles élaborés permettant de diriger les personnes résidentes vers des ressources spécialisées au besoin.

Conserver un registre du personnel ayant suivi la formation, comprenant le nom des membres du personnel, leur fonction, la date à laquelle la formation a été suivie et le nom et la fonction de la personne qui en a assuré la prestation.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à élaborer des protocoles permettant de diriger les personnes résidentes vers des ressources spécialisées au besoin. L'aiguillage d'une personne résidente vers des ressources spécialisées avait été recommandé par d'autres ressources externes consultées. L'aiguillage n'a pas été effectué ni mis en œuvre à l'intention de la personne résidente. Le personnel autorisé et le directeur adjoint des soins infirmiers ont indiqué qu'ils n'avaient connaissance d'aucun protocole concernant l'aiguillage des personnes résidentes affichant des comportements réactifs vers des ressources spécialisées.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec l'IAA et le directeur adjoint des soins infirmiers.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
8 octobre 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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e 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^e 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^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 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^e 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^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.