

**Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

(LRSLD)

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 12 juin 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1506-0004

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Suivi

**Titulaire de permis :** St. Joseph's Health System

**Foyer de soins de longue durée et ville :** St. Joseph's Health Centre, Guelph

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 2 au 6 juin et du 9 au 12 juin 2025.

Les inspections concernaient :

- Signalement : n°00141685, n°00141726, et n°00143416, liées aux allégations de mauvais traitements d'ordre physique envers une personne résidente.
- Signalement : n°00142925 – concernant des allégations de soins inadéquats.
- Signalement : n°00142937, et signalement n°00142941, liées aux allégations de mauvais traitements envers une personne résidente.
- Signalement : n° 00143446, relativement à la prévention et au contrôle des infections.
- Signalement : n°00145277, concernant des allégations de soins inadéquats.
- Signalement : n° 00143656 – n° de suivi : 1. Ordre de conformité n° 001/2025\_1506\_0003 relativement à la disposition 28 (1) 2 de la LRSLD (2021)
- Signalement : n° 00143657 – n° de suivi : 1. Ordre de conformité

**Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée**

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

n° 002/2025\_1506\_0003 relativement à la disposition 34 (1) 3 de la LRSLD (2021)

- Signalement : n° 00143659 – n° de suivi : 1. Ordre de conformité n° 003 / - 1099-0001, disposition 25 (1) de la LRSLD (2021). Signalement : n° 00143658 – suivi n° 1 – échéance de mise en conformité n° 004/2025\_1505\_0005, disposition 59(b) du Règl. de l'Ont. 246/22.

## Ordres de conformité délivrés antérieurement

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

Ordre n° 001 découlant de l'inspection n 2025-1506-0003 relative à l'alinéa 28 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025-1506-0003 relativement au par. 34 (1) 3. du Règl. de l'Ont. 246/22

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2025-1506-0003 relativement à l'art. (1) 25 de la LRSLD (2021)

Ordre n° 004 de l'inspection no 2025-1506-0003 relativement au par. 59(b) du Règl. de l'Ont. 246/22.

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

Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services)

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)

Foyer sûr et sécuritaire (Safe and Secure Home)

Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Comportements réactifs (Responsive Behaviours)

Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Faire rapport à la directrice ou au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 001 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la *LRSLD* (2021).

#### **Non-respect de : la disposition 28 (1) 2 de la *LRSLD* (2021).**

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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 une personne résidente 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 à la personne résidente.

A) Le titulaire de permis n'a pas veillé à informer immédiatement le directeur ou la directrice d'un incident entre personnes résidentes, comme prévu .

**Sources :** Examen du rapport d'incident critique (IC), notes d'évolution de la personne résidente.

B) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne ayant des motifs

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

raisonnables de soupçonner que des mauvais traitements ont été infligés à une personne résidente le signale immédiatement à la directrice ou au directeur.

Aux termes du paragraphe 154 (3) le titulaire de permis est responsable du fait d'autrui à l'égard des membres du personnel qui ne respecte pas le paragraphe 28 (1).

Une allégation de négligence a été signalée au personnel, mais celui-ci ne l'a pas immédiatement transmise à la direction. Par conséquent, l'allégation n'a pas été immédiatement signalée au directeur.

**Sources** : notes d'évolution de la personne résidente, notes d'enquête du foyer, entretien avec un directeur adjoint ou une directrice adjointe des soins infirmiers (DASI).

## **AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer**

Problème de conformité n° 002 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

### **Non-respect de : la disposition 12 (1) 3 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Portes dans le foyer

12 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

3. Toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les personnes résidentes. Elles doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Au cours de l'inspection, un inspecteur a constaté que plusieurs portes menant à des zones non résidentielles étaient restées ouvertes et/ou non verrouillées. Certaines de ces zones non résidentielles comportaient des équipements électriques et/ou des risques de trébuchement qui mettaient en péril la sécurité des personnes résidentes.

Sources : Observations lors de l'inspection et entretiens avec plusieurs membres du personnel.

**ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Obligation de protéger**

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de : la disposition 24 (1) de la LRSLD (2021).**

Obligation de protéger

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 préparer, de soumettre et de mettre en place un plan afin d'assurer la conformité à la [LRSLD (2021), al. 155(1)b)]:**

Le plan doit inclure, entre autres, les mesures suivantes :

(1) Un plan visant à garantir que le personnel autorisé de l'unité Blue Spruce Trail reçoive une nouvelle formation sur le processus de commande et de réception des médicaments délivrés par la pharmacie, et sur les mesures de suivi nécessaires

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

pour s'assurer que les médicaments ont bien été reçus.

(2) Un plan visant à s'assurer que le personnel de préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) de Blue Spruce Trail met en œuvre les procédures du foyer pour communiquer au personnel autorisé les douleurs, les refus et autres préoccupations des personnes résidentes. Ce plan doit également garantir que le personnel autorisé sait quelles mesures prendre en réponse à ces rapports, y compris les évaluations, les traitements, la documentation précise et la notification au mandataire spécial ou à la mandataire spéciale de la personne résidente.

(3) Un plan visant à garantir qu'une personne résidente reçoive les soins requis, y compris que les soins soient dispensés par le personnel requis, aux moments requis, en utilisant les produits requis, et qu'ils soient documentés avec précision.

Veillez soumettre par écrit le plan pour atteindre la conformité à l'inspection n° 2025-1506-0004 au ministère des Soins de longue durée, par courriel à [centralwestdistrict.mltc@ontario.ca](mailto:centralwestdistrict.mltc@ontario.ca) d'ici le 27 juin 2025.

Veillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels (RP)/renseignements personnels sur la santé (RPS).

**Motifs**

A) Le titulaire de permis a omis de veiller à protéger une personne résidente contre les mauvais traitements d'ordre physique infligés par un fournisseur de soins.

D'après le paragraphe 2(1) du Règl. de l'Ont. 2/1, le mauvais traitement d'ordre affectif s'entend « de gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants et, notamment, de l'isolement social forcé, de

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

l'ostracisme, du délaissement, du manque de reconnaissance ou de l'infantilisation de la part d'une personne autre qu'une personne résidente ».

Une personne résidente a été entendue en train de crier alors qu'elle recevait des soins. Bien que la personne résidente lui ait demandé d'arrêter, le membre du personnel a continué de prodiguer les soins. Par la suite, plusieurs membres du personnel ont signalé que la personne résidente était bouleversée et qu'elle pleurait.

**Sources :** Rapport d'incident critique (IC), notes de l'enquête menée par le foyer, dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

B) Le titulaire de permis n'a pas veillé à protéger une personne résidente contre la négligence.

Conformément au par. 7 du Règl. de l'Ont. 246/22, la négligence « s'entend du défaut de fournir à un résident 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'un ou de plusieurs résidents ».

Une personne résidente présentait un risque élevé de problèmes de santé spécifiques, avec des antécédents de facteurs de risque. La personne résidente a demandé au personnel de lui prodiguer des soins à des moments précis en utilisant des produits spécifiques.

Pendant plusieurs mois, l'état de santé de la personne résidente s'est détérioré et son mandataire spécial ou sa mandataire spéciale n'en a pas été informé(e).

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

Le foyer a mené une enquête sur ces préoccupations et le personnel a reconnu qu'il ne fournissait pas les soins requis et qu'il n'avait pas signalé les préoccupations qu'il avait relevées concernant la santé de la personne résidente.

Au moment de l'inspection, le personnel ne fournissait pas de soins aux heures spécifiées en utilisant les produits spécifiés et documentait la fourniture de soins de manière inexacte.

L'état de santé de la personne résidente s'est détérioré, entraînant un changement significatif de son état de santé.

**Sources :** observations, plan de soins, notes d'évolution, évaluations et dossier électronique d'administration des traitements (eTAR) de la personne résidente, examen de la documentation de la tâche au PS, registre des médicaments, entretiens avec un(e) DASI et d'autres membres du personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 25 juillet 2025.**

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

**INFORMATIONS POUR UNE RÉVISION/UN 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 à la directrice ou 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 la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou 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 la directrice ou 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

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

indiquée ci-dessous :

**Directrice ou directeur**

a/s de la coordonnatrice ou 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)

Si la signification se fait :

a) par courrier recommandé, elle est réputée être faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;

b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;

c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 :

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée***

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

- 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

**Commission d'appel et de révision des services de la santé**

À l'attention du registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directrice ou directeur**

a/s de la coordonnatrice ou 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)

*Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*

**(LRSLD)**

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District du Centre-  
Ouest**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

609, rue Kumpf,  
bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

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).