

(LRSLD)

**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**

<b>Date d'émission du rapport :</b> 31 janvier 2025
<b>Numéro d'inspection :</b> 2025-1230-0001
<b>Type d'inspection :</b> Incident critique
<b>Titulaire de permis :</b> Stayner Care Centre Inc.
<b>Foyer de soins de longue durée et ville :</b> Stayner Care Centre, Stayner

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 22 au 24 janvier, les 27, 30 et 31 janvier 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : du 27 au 29 janvier 2025

Les inspections sur cet incident critique concernaient :

- Plainte : n° 00133268, IC n° 2735-000028-24 – liée à une éclosion d'infection respiratoire aiguë (IRA)
- Plainte : n° 00135386, IC n° 2735-000030-24; Plainte : n° 00135833 – IC n° 2735-000032-24 – relativement à des allégations de mauvais traitements infligés à une personne résidente
- Plainte : n° 00135410 – IC n° 2735-000031-24 – relativement à une chute avec témoin
- Plainte : n° 00137189, IC n° 2735-000002-25 relativement à des soins inappropriés

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)

Comportements réactifs (Responsive Behaviours)

(LRSLD)

**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

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

Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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 6 (1) c) de la *LRSLD* (2021).**

Programme de soins

6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :  
c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins de la personne résidente fournisse des directives claires au personnel prodiguant des soins directs concernant l'utilisation requise de l'équipement de protection individuelle (EPI). Le personnel n'était pas informé que la personne résidente était sous précautions.

**Sources :** Programme de soins, entretiens avec le personnel

### AVIS ÉCRIT : Altercations et autres interactions entre personnes résidentes

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 59 b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

(LRSLD)

**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

Altercations entre les résidents et autres interactions

Art. 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 les résidents, notamment :

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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer mette en œuvre les interventions pour une personne résidente conformément à son programme de soins. Lorsqu'une altercation physique a eu lieu entre deux personnes résidentes, l'une des interventions prévues dans le cadre des comportements réactifs n'a pas été mise en œuvre.

**Source :** programme de soins, note de progrès, évaluation des plaies, entretien avec le personnel

## AVIS ÉCRIT : Prévention et contrôle des infections

Non-conformité n°003 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de : la disposition 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Programme de prévention et de contrôle des infections

102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (2).

a) Le titulaire de permis n'a pas veillé à mettre en œuvre la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée, révisée en septembre 2023 : Conformément à la disposition 9.1 b), les pratiques de base doivent comprendre, au minimum : L'hygiène des mains, qui comprend les quatre moments essentiels, en particulier lorsqu'un membre du personnel omet de se laver les mains avant les repas. De plus, il a été constaté qu'un membre du personnel avait omis

**(LRSLD)****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

d'observer les consignes d'hygiène des mains pendant le nettoyage des chambres de personnes résidentes.

**Sources :** Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, entretiens avec les membres du personnel

b) Le titulaire de permis n'a pas veillé à mettre en œuvre la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée, révisée en septembre 2023 : Un membre du personnel n'a pas suivi les exigences supplémentaires en matière d'équipement de protection individuelle (EPI), spécifiées par la disposition 9.1 f), en pénétrant dans la chambre d'une personne résidente pour dispenser des soins sans porter l'EPI approprié. Une signalisation clairement affichée sur la porte de la chambre spécifiait pourtant que le port de l'EPI était requis. De plus, un membre du personnel a négligé d'utiliser l'EPI de manière appropriée en ne remplaçant pas ses gants, en appliquant du désinfectant pour les mains à base d'alcool (DMBA) sur ceux-ci, et en continuant à servir les repas aux personnes résidentes.

**Sources :** Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, dossiers cliniques des personnes résidentes, entretiens avec les membres du personnel.

**ORDRE DE MISE EN CONFORMITÉ N° 001 Techniques de transfert  
et de changement de position**

Problème de conformité n° 004 – ordre de mise en conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de : l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Techniques de transfert et de changement de position

40 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

**(LRSLD)**

**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'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

Le titulaire de permis doit s'assurer que :

1. Tous les membres du personnel de soins directs, y compris les préposé(e)s aux services de soutien à la personne (PSSP), reçoivent une formation sur la politique des lignes directrices du foyer sur le transfert, le levage et le positionnement des personnes résidentes. Cette formation comprend, sans s'y limiter :
  - a) Une présentation sur l'importance des techniques sécuritaires lors de l'assistance aux soins d'une personne résidente.
  - b) L'accès aux informations concernant le niveau d'assistance requis, ainsi que l'équipement et les soins nécessaires pour une personne résidente.
  - c) Des techniques sécuritaires pour manipuler la tête d'une personne résidente lors de son repositionnement.
  - d) Des techniques sécuritaires dans le cadre de l'aide à la mobilité effectuées par deux membres du personnel.
2. Veiller à ce que la formation soit correctement documentée. Le registre doit mentionner la date de la séance de formation, le nom du membre du personnel ayant suivi la formation, le contenu traité et le nom de la personne ayant assuré la formation. Les documents sur la formation doivent être conservés dans le foyer.
3. Effectuer des vérifications quotidiennes à chaque quart de travail pendant un minimum de quatre semaines ou jusqu'à ce que toutes les exigences soient satisfaites, dans l'ensemble du foyer, afin de s'assurer que les personnes résidentes sont transférées, soulevées et/ou repositionnées conformément à leur programme de soins.

(LRSLD)

**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

4. Consigner les résultats des vérifications, en indiquer la date et l'heure de réalisation de chaque vérification, le nom de la personne résidente, le type d'assistance requise, le nom du membre du personnel ayant effectué la vérification, les membres du personnel ayant fait l'objet d'une vérification, les éléments examinés lors de la vérification et toute mesure prise en fonction des résultats de la vérification.
5. Une copie des résultats des vérifications devrait être conservée dans le foyer.

**Motifs**

a) Le titulaire de permis a omis de s'assurer que le personnel utilisait des techniques de transfert sécuritaires lorsqu'il assistait une personne résidente de façon autonome.

Un membre du personnel a fait marcher une personne résidente sans lui fournir le niveau d'assistance requis, ce qui a entraîné la chute de la personne résidente. La personne résidente a subi des blessures à la suite de cet incident.

**Sources :** Rapport d'incident critique, dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec le personnel

b) Le titulaire de permis a omis de s'assurer que le personnel utilisait des techniques sécuritaires lors de l'assistance à une personne résidente.

La personne résidente a subi une blessure lorsque le personnel l'a repositionnée pendant les soins.

**Sources :** programme de soins, note de progression, évaluation des plaies, entretiens avec le personnel

**Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 mars 2025.**

**(LRSLD)****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**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 commercial à la personne indiquée ci-dessous :

**Directrice ou directeur**

a/s de la coordonnatrice ou du coordonnateur des appels

**(LRSLD)**

**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<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 :

- 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

(LRSLD)

**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

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)

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).