

Rapport public

Date d'émission du rapport : 17 septembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1297-0003

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Arch Long Term Care LP, par son partenaire général, Arch Long Term Care MGP par ses partenaires, Arch Long Term Care GP Inc. et Arch Capital Management Corporation

Foyer de soins de longue durée et ville : Foyer de soins Wellington House, Prescott

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 10, 11, 12, 15, et 16 septembre 2025.

Le dossier suivant a été rempli lors de l'inspection liée à l'incident critique :

Le dossier n° 00155000/IC n° 2807-000024-25 lié à des allégations de mauvais traitements infligés par le personnel à une personne résidente.

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Limites/Gestion des appareils d'aide personnelle

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Non-respect n° 001 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 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 se conformer à ce qui suit :

1. Former toutes les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP), y compris trois PSSP spécifiques et un infirmier auxiliaire autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) spécifique, aux mauvais traitements d'ordre affectif comme défini par la loi et aux mesures à prendre, telles que les mesures d'intervention immédiates pour protéger les personnes résidentes lorsque des renseignements correspondant à la définition sont connus.
2. Fournir une formation à l'ensemble du personnel autorisé et des PSSP sur la politique et les procédures du foyer relatives au consentement au traitement.
3. Conserver un registre écrit de toutes les formations, comprenant une copie de la formation dispensée à l'ensemble du personnel autorisé et des PSSP, la date et l'heure de la formation, le nom de la personne qui a dispensé la formation, et ce jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente spécifique contre les mauvais traitements d'ordre affectif commis par un infirmier autorisé ou une infirmière autorisée (IA) et trois PSSP, à une date précise.

Le Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre affectif comme étant des gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants et, notamment, de l'isolement social forcé, de l'ostracisme, du délaissement, du manque de reconnaissance ou de l'infantilisation de la part d'une personne autre qu'un résident;

À une date précise, une personne résidente a refusé l'administration d'un médicament particulier. Malgré le refus de la personne résidente, l'IA, avec l'aide de la PSSP, a procédé à l'administration du médicament. Cette situation a provoqué une détresse émotionnelle chez la personne résidente.

Sources : entretiens avec le ou la DSI, trois PSSP, deux IAA, ACSS, outil d'évaluation d'incidence (Impact Assessment Scale [IAS]) le 13 août 2025, politique sur le consentement au traitement (Policy_C45_Consent to Treatment), rapport d'enquête, politique sur les mauvais traitements et la négligence des personnes résidentes (Policy_P-10-Resident Abuse and Neglect) dossiers cliniques de la personne résidente.

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

27 octobre 2025.

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 002 Obligation de faire rapport
au directeur dans certains cas**

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Non-respect n° 002 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) 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.

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 se conformer à ce qui suit :

1. Fournir une formation à toutes les PSSP, y compris trois PSSP et un ou une IAA précis, sur l'exigence législative en vertu du paragraphe 28 (1) de la LRSLD (2021), concernant le signalement des allégations de mauvais traitements infligés à une personne résidente par qui que ce soit ou la négligence envers une personne résidente 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.

2. Conserver un registre écrit de toutes les formations, comprenant une copie de la formation dispensée à l'ensemble du personnel autorisé et des PSSP, la date et l'heure de la formation, le nom de la personne qui a dispensé la formation, et ce jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas signalé immédiatement au directeur ou à la directrice

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

une allégation de mauvais traitements d'ordre affectif à l'égard d'une personne résidente précise, à une date donnée, de la part de certains membres du personnel.

Sources : entretiens avec le ou la DSI, deux IAA, trois PSSP, la politique sur les droits des personnes résidentes, les mauvais traitements et négligence (révisé le 4 mars 2025).

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
27 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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur de cet (ces) ordre(s) 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 ou à la directrice de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un avis de pénalité administrative (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 la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 ou la directrice 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.

Directeur ou directrice

a/s du coordonnateur des appels

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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 ou de la directrice, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158)

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

d'un inspecteur ou d'une inspectrice.

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 ou à la directrice.

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 ou directrice

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.