

**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

**Date d'émission du rapport :** 9 octobre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1611-0005

**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** Municipalité régionale de Peel

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Tall Pines Long Term Care Centre, Brampton

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 23, 25, 26, 29 septembre 2025, ainsi que du 1<sup>er</sup> au 3 et du 7 au 9 octobre 2025.

Les inspections concernaient :

- Le signalement : n° 00152968, lié à la prévention et au contrôle des infections.
- Le signalement : n° 00155892, lié à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Le signalement : n° 00155890, lié aux soins et aux services de soutien aux personnes résidentes.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Prévention et contrôle des infections

Comportements réactifs

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Problème de conformité n° 001 - Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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 protégé une personne résidente contre les mauvais traitements infligés par une autre personne résidente.

La personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a constaté que l'autre personne résidente avait une interaction inappropriée avec la personne résidente.

**Sources** : dossier clinique des personnes résidentes, entretiens avec le personnel et le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI).

### AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 002 - Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 102 (9) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

**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

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (9) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

a) les symptômes indiquant la présence d'infections chez des résidents sont surveillés conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2);

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les symptômes indiquant la présence d'infection chez trois personnes résidentes soient surveillés à chaque quart de travail.

**Sources :** rapport d'incident critique, évaluations des personnes résidentes, Norme de la PCI pour les foyers de soins de longue durée et courriel du ou la DSI et entretien avec le ou la responsable de la PCI.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Altercations et autres interactions entre les personnes résidentes**

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de : l'article 59 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Altercations entre les résidents et autres interactions

Article 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 et parmi les résidents, notamment :

- a) en identifiant les facteurs, fondés sur une évaluation interdisciplinaire et sur les renseignements fournis au titulaire de permis ou au personnel ou fondés sur l'observation, susceptibles de déclencher de telles altercations;
- b) en identifiant des mesures d'intervention et en les mettant en œuvre.

**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 se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

1. Une évaluation interdisciplinaire est réalisée et documentée pour la personne résidente n° 002, qui devrait inclure la participation du personnel du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (BSO-DOS), du travailleur social ou de la travailleuse sociale et d'autres membres appropriés de l'équipe interdisciplinaire, ainsi que les commentaires des observations du personnel, afin de déterminer les facteurs contributifs et les déclencheurs menant à des interactions causant un préjudice.
2. Le mandataire spécial a la possibilité de participer à la planification et à la mise en œuvre de mesures d'intervention visant à répondre aux besoins individuels et à assurer la sécurité de la personne résidente n° 002.
3. Le programme de soins de la personne résidente n° 002 est mis à jour avec des mesures d'intervention identifiées et individualisées et devrait être réévalué pour en vérifier l'efficacité.
4. Toutes les mesures prises pour les parties 1) à 3) sont documentées. Ceci comprendra toutes les évaluations réalisées, les déclencheurs ou des mesures d'intervention déterminés, les noms des personnes qui ont participé et des dates auxquelles les actions ont eu lieu.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des mesures soient prises pour réduire au minimum le risque d'interactions causant un préjudice entre les personnes résidentes en déterminant les facteurs, selon une évaluation interdisciplinaire et des renseignements fournis à l'équipe de direction par l'observation du personnel, qui pourraient potentiellement déclencher de telles altercations, et en cernant et en mettant en œuvre des mesures d'intervention.

**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

Une personne résidente était connue pour présenter des comportements réactifs.

À une occasion, une autre personne résidente a eu une interaction inappropriée avec la personne résidente.

Aucune évaluation interdisciplinaire n'a été effectuée pour déterminer les déclencheurs potentiels ou pour indiquer et développer des mesures d'intervention visant à empêcher qu'un autre incident ne se produise.

Un deuxième incident s'est produit, au cours duquel l'autre personne résidente a eu une autre interaction inappropriée avec la personne résidente.

À la suite du deuxième incident entre les personnes résidentes, les évaluations du BSO et du travailleur social ou de la travailleuse sociale n'ont pas été effectuées conformément aux procédures du foyer.

En raison de l'absence de mesures visant à prévenir d'autres interactions causant un préjudice, un autre incident s'est produit entre les personnes résidentes.

**Sources :**

dossiers cliniques des personnes résidentes; entretiens avec le personnel, le ou la responsable des soins et le ou la DSI.

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

31 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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

**RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL**

**PRENDRE ACTE** Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur ou la directrice 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 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.

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels

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

**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

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 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, 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

**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

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.

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

À l'attention du registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> 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<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).