

**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-Est**  
33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702.

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 6 mars 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1134-0002

**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Revera Long Term Care Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Fosterbrooke, Newcastle

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu à distance aux dates suivantes : des 18 au 20 et 24 au 28 février et les 3 et 4 mars 2025.

Les inspections concernaient :

- Le signalement : n° 00140198 – plainte concernant des allégations de mauvais traitements

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 : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Problème de conformité – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

#### **Non-respect de : l'alinéa 25 (2) e) de la LRSLD (2021)**

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Article 25 (2) Au minimum, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents :

(e) comprend une marche à suivre pour, d'une part, faire enquête sur les cas présumés, soupçonnés ou observés de mauvais traitements et de négligence envers des résidents et, d'autre part, y répondre;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que sa politique de promotion de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence (policy to promote zero tolerance of abuse and neglect) à l'égard des personnes résidentes contienne des

**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-Est**  
33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702.

marches à suivre en cas d'allégations, de soupçons ou de témoins d'incidents de mauvais traitements.

Cette politique du foyer précise au personnel qu'en cas de mauvais traitements, il doit veiller à préserver les preuves. La politique ne contenait pas de marches à suivre indiquant quand et comment cette consignation devait être faite.

**Sources :** marche à suivre pour éviter les mauvais traitements à l'égard des personnes résidentes (resident non-abuse procedure), dossiers cliniques de la personne résidente, notes d'enquête du foyer et entretiens avec l'infirmier auxiliaire ou l'infirmière auxiliaire (IA) et le directeur des soins infirmiers et la directrice des soins infirmiers (DSI).

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° Obligation de protéger**

Problème de conformité n° – Ordre de conformité en vertu de la disposition 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 :

A) Examiner sa politique de promotion de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence à l'égard des personnes résidentes (policy to promote zero tolerance of abuse and neglect) afin d'y ajouter un processus écrit fournissant des directives au personnel du foyer, au personnel de garde et à la direction sur la façon de gérer les incidents de mauvais traitements présumés, observés ou soupçonnés. Ce processus doit prévoir :

- i) des directives sur le moment et la manière de procéder à l'évaluation physique et émotionnelle des personnes résidentes concernées, et des lignes directrices sur les éléments précis à rechercher lors de ces évaluations;
- ii) des directives sur le moment et la manière d'interroger la personne résidente en cas d'incident de mauvais traitements;

**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-Est**  
33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702.

- iii) des directives sur le moment et la manière de conserver les preuves;
- iv) des directives sur le moment où la ou le médecin doit être prévenu et sur le moment où une personne résidente peut être envoyée aux urgences pour des évaluations complémentaires.

B) S'assurer que l'ensemble du personnel autorisé, y compris l'équipe de direction et le personnel de garde, suive une formation sur la politique mise à jour du foyer de promotion de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence à l'égard des personnes résidentes (policy to promote zero tolerance of abuse and neglect). Tenir un registre de la formation dispensée, ce qui comprend la date, le nom des personnes participantes de la formation et le nom de la personne qui a donné la formation dans le foyer.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre les mauvais traitements.

À une date précise, une personne résidente a subi des mauvais traitements.

La politique du foyer ne prévoyait pas de marches à suivre pour répondre aux incidents de mauvais traitements présumés, suspectés ou constatés, ce qui a contribué à retarder les entretiens, l'évaluation de l'état de la personne résidente, l'avis envoyé à la ou au médecin et à ne pas préserver les preuves.

**Sources** : notes d'enquête du foyer, dossiers cliniques de la personne résidente, procédure pour éviter les mauvais traitements à l'égard des personnes résidentes (resident non-abuse procedure) et entretiens avec la personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP), l'infirmier auxiliaire ou l'infirmière auxiliaire (IA), le directeur des soins infirmiers et la directrice des soins infirmiers et la police.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le  
30 avril 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-Est**

33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702.

## 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 ces ordres 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 commercial 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  
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

**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-Est**

33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702.

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 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)



**Rapport d'inspection prévu par la  
Loi de 2021 sur le redressement des 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-Est**  
33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702.

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).