

**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 :** 24 septembre 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1365-0004**Type d'inspection :**

Incident critique

Suivi

Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et Agecare Iris Management Ltd.**Foyer de soins de longue durée et ville :** AgeCare West Williams, Kitchener**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 15 au 18 et 22 au 24 septembre 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00153534, suivi de l'ordre de conformité n° 001 – Dossier en lien avec la gestion de la douleur
- Dossier : n° 00156795 – Dossier en lien avec la prévention des mauvais traitements et les comportements réactifs

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 de l'inspection n° 2025-1365-0003 en lien avec l'alinéa 57(1)2 du Règl. de l'Ont. 246/22

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Comportements réactifs

Gestion de la douleur

**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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Obligation de protéger

Problème de conformité n° 001 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD).

Non-respect du : paragraphe 24(1) de la LRSLD**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'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

a) Examiner la politique du foyer à propos des expressions réactives et la modifier en y incluant ce qui suit :

- 1) Les noms des personnes qui feront partie de l'équipe interdisciplinaire du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (Projet OSTC).
- 2) Les rôles de chaque membre de l'équipe interdisciplinaire et le processus à suivre pour déterminer qui assumera les fonctions de la personne responsable du Projet OSTC lorsque celle-ci n'est pas au foyer.
- 3) Un processus qui permet d'établir les mesures à prendre lorsqu'on remarque chez une personne résidente des comportements qui se manifestent de vive voix ou de manière physique et qui sont nouveaux ou qui s'aggravent.

b) Donner aux membres de la direction et du personnel autorisé du foyer une formation sur la version révisée de la politique du foyer à propos des expressions réactives. Cette formation doit notamment porter sur les ajouts faits à la politique. Il faut consigner dans un dossier l'information sur cette formation, à savoir les personnes participantes, la date de la formation, le nom de la personne qui l'a donnée et le matériel de cours.

c) Effectuer une évaluation interdisciplinaire auprès d'une personne résidente afin de

**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

recenser les facteurs susceptibles de déclencher des altercations entre cette personne et d'autres personnes résidentes, puis définir et mettre en œuvre des interventions visant à réduire au minimum le risque que surviennent d'autres altercations. Il faut consigner dans un dossier l'information sur cette évaluation, à savoir les personnes participantes, la date et l'heure, les sujets abordés, les résultats et les mesures de suivis prises.

d) L'équipe interdisciplinaire du Projet OSTC doit réaliser une analyse en vue de cerner les raisons pour lesquelles on a omis d'effectuer certaines des évaluations requises quant aux comportements réactifs d'une personne résidente, de consigner l'information à cet égard et de prendre des mesures afin de donner suite aux résultats obtenus. Veiller à ce que l'on conserve au foyer le document sur cette analyse et à ce que l'on y consigne toute mesure de suivi prise lorsque des lacunes sont relevées.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de protéger une personne résidente contre les mauvais traitements de la part d'une autre personne résidente.

Une personne résidente a adopté des comportements réactifs envers une autre personne résidente, ce qui a entraîné des blessures.

Des membres du personnel ont remarqué qu'une personne résidente adoptait des comportements réactifs nouveaux et qui s'aggravaient depuis son admission. On n'a effectué aucune évaluation interdisciplinaire et on n'a mis aucune intervention en œuvre auprès de la personne résidente pour veiller à la sécurité des autres personnes résidentes pendant cette période. En outre, après l'incident, on a omis de réaliser une évaluation interdisciplinaire et d'établir toute intervention.

La politique du foyer à propos des expressions réactives ne comprenait pas de processus indiquant la manière de gérer les personnes résidentes qui présentent des comportements réactifs nouveaux ou qui s'aggravent. De même, il n'y avait pas d'information claire au sujet de l'équipe interdisciplinaire et du rôle de chacun de ses membres.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; politique du foyer à propos des expressions réactives (révisée pour la dernière fois en janvier 2025); entretiens avec la

**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

personne responsable du Projet OSTC, une codirectrice ou un codirecteur des soins infirmiers et l'administratrice ou l'administrateur.

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

4 novembre 2025

Un avis de pénalité administrative est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité – APA n° 001**AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE**

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD.

Avis de pénalité administrative (APA n° 001)**Lié à l'ordre de conformité n° 001**

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 5 500 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349(6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée pour les raisons suivantes : Le titulaire de permis n'a pas respecté une exigence, ce qui a donné lieu à la délivrance d'un ordre en vertu de l'article 155 de la Loi. De même, le titulaire de permis a omis de respecter cette même exigence au cours des trois années ayant précédé immédiatement la date de délivrance de l'ordre en question.

Historique de la conformité :

Inspection n° 2025-1365-0003, avis écrit, paragraphe 24(1) de la LRSLD

Inspection n° 2025-1365-0002, avis écrit, paragraphe 24(1) de la LRSLD

Inspection n° 2024-1365-0004, avis écrit, paragraphe 24(1) de la LRSLD

Inspection n° 2024-1365-0002, avis écrit, paragraphe 24(1) de la LRSLD

Inspection n° 2023-1365-0009, ordre de conformité hautement prioritaire, paragraphe 24(1) de la LRSLD

Il s'agit de la première fois qu'un avis de pénalité administrative est délivré à l'intention du titulaire de permis pour l'omission de respecter l'exigence en question.

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

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la notification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

**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 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 au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de licence 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 du 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 :

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

- (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 n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant 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 et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé 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 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 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 suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur 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^e 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

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^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.