

**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 Nord**159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965**Rapport public****Date d'émission du rapport :** 2 février 2026**Numéro d'inspection :** 2026-1535-0001**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Conseil de gestion du district de Nipissing Est**Foyer de soins de longue durée et ville :** Cassellholme, North Bay**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivante : les 19, 20, 21 et 22 janvier 2026.

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : le 26 janvier 2026.

L'inspection concernait :

- Un signalement relatif à une plainte reçue par le directeur ou la directrice concernant les options offertes au sein du foyer.

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant l'inspection :Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Foyer sûr et sécuritaire**RÉSULTATS DE L'INSPECTION****AVIS ÉCRIT : Prestation des soins**

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 6 (g) 1. de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (g) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

Pendant l'examen de la documentation, il a été constaté que la prestation des soins prévus dans le programme de soins de plusieurs personnes résidentes n'était pas systématiquement documentée.

**Sources** : documentation au point de service concernant les personnes résidentes et entretiens avec des membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Évaluation écrite**

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

**Non-respect de : l'alinéa 34 (1) 4. du Règl. de l'Ont. 246/22**

Exigences générales

Paragraphe 34 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

4. Le titulaire de permis consigne dans un dossier chaque évaluation visée à la disposition 3, notamment la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé, un résumé des modifications apportées et la date à laquelle ces modifications ont été mises en œuvre.

Il n'y avait pas de dossier écrit tenu au sujet de l'évaluation du programme de soins infirmiers et de services de soutien personnel comprenant la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé et la date à laquelle les modifications ont été mises en œuvre.

**Sources** : plans de dotation en personnel fournis par le foyer et entretiens avec des membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Mesures immédiates à prendre concernant la température de l'eau**

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 96 (2) h) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

h) des mesures immédiates sont prises pour abaisser la température de l'eau lorsque celle-ci dépasse 49 degrés Celsius;

Un jour de janvier, la température de l'eau relevée dépassait 49 degrés. Aucune preuve ne démontre que des mesures immédiates ont été prises pour abaisser la température de l'eau.

**Sources** : observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice, relevés de la température de l'eau, politique du titulaire de permis et entretiens avec des membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Relevés de la température de l'eau**

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 96 (2) k) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

k) si le foyer n'utilise pas de système informatisé pour surveiller la température de l'eau, celle-ci est vérifiée une fois par quart de travail à des endroits choisis au hasard où les résidents ont accès à l'eau chaude.

Il a été constaté qu'il manquait des températures de l'eau pendant des périodes précises dans différentes sections du bâtiment.

Il n'y a pas eu de surveillance de la température de l'eau dans les salles de bain avant le bain des personnes résidentes, conformément à la politique interne du titulaire de permis.

**Sources** : relevés de la température ambiante et de la température de l'eau, politique du titulaire de permis et entretiens avec des membres du personnel.

### **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Bain**

Problème de conformité n° 006 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 37 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Bain

Paragraphe 37 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer prenne un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de son choix ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène,

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique.

**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) Effectuer et documenter un examen du processus utilisé par le foyer pour déterminer et assurer que chaque personne résidente prend un bain comme prévu; la documentation doit notamment comprendre tout outil de vérification utilisé et toute mesure prise à cet égard.

b) Élaborer un plan documenté précisant la méthode de mise en œuvre de toute mesure corrective, ce qui comprend les délais de mise en œuvre de tous les éléments réalisables.

**Motifs**

De nombreuses personnes résidentes n'ont pas reçu deux bains par semaine en janvier 2026.

Une personne résidente a déclaré n'avoir reçu qu'un seul bain au cours d'une période donnée.

**Sources** : programmes de soins provisoires et documentation au point de service concernant les personnes résidentes, politique du titulaire de permis et entretiens avec des personnes résidentes et des membres du personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 mars 2026.**

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Services d'entretien**

Problème de conformité n° 007 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 96 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

g) la température de l'eau qui alimente les baignoires, les douches et les lavabos qu'utilisent les résidents ne dépasse pas 49 degrés Celsius et est contrôlée par un dispositif de régulation de la température qui se trouve hors de la portée des résidents;

**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)] :**

*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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

a) Effectuer et documenter un examen du processus du foyer visant à garantir que la température de l'eau est maintenue à au moins 40 degrés, mais ne dépasse pas 49 degrés. L'examen doit comprendre le processus de surveillance des températures de l'eau, de documentation des températures de l'eau et de mise en œuvre de mesures correctives immédiates, s'il y a lieu.

b) Selon les résultats de l'examen, élaborer un plan visant à combler les lacunes ou les déficiences révélées.

**Motifs**

Lors de l'inspection, les relevés de température de l'eau chaude étaient hors de la plage et dépassaient le maximum de 49 degrés.

**Sources** : observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice, relevés internes de la température de l'eau, politique du titulaire de permis et entretiens avec des membres du personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 mars 2026.**

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

## 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 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 pas 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  
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

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

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 suivants 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<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).