

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 10 février 2026

Numéro d'inspection : 2026-1131-0001

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

Titulaire de permis : Craighiel Gardens

Foyer de soins de longue durée et ville : Craigholme, Ailsa Craig

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 2, 3, 4, 5, 6 et 10 février 2026

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00169087 – Signalement en lien avec une inspection proactive de conformité personnalisée

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

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies

Alimentation, nutrition et hydratation

Prévention et contrôle des infections

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect du : paragraphe 6 (7) de la LRSLD

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) – Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

On a constaté qu'une personne résidente avait déjà eu besoin d'un régime alimentaire à texture modifiée.

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Un membre du personnel a accidentellement donné à la personne résidente des aliments de la mauvaise texture.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente; démarches d'observation de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Service de restauration et de collation

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : la disposition 79 (1) 7 du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

7. Le service des repas un plat après l'autre pour chaque résident, à moins que le résident ou ses besoins évalués n'indiquent le contraire.

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 :

A) Veiller à ce que le service de restauration du foyer comprenne le service des repas un plat après l'autre pour chaque personne résidente, à moins que la personne résidente ou ses besoins évalués n'indiquent le contraire, et à ce que cette information soit consignée dans son programme de soins et communiquée aux membres du personnel responsables du service des repas aux personnes résidentes.

B) Procéder à un examen multidisciplinaire du programme de soins de la personne résidente pour s'assurer qu'il est fondé sur l'évaluation des besoins et des préférences de la personne résidente en matière de nutrition, d'hydratation et d'alimentation, en consultation avec la personne résidente et/ou sa mandataire spéciale ou son mandataire spécial. Consigner dans un dossier l'information sur cet examen, y compris les personnes ayant participé à l'examen, la date de celui-ci et toutes les révisions apportées au programme de soins de la personne résidente à la suite de l'examen et 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 de London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

la consultation du résident et/ou de sa mandataire spéciale ou son mandataire spécial.

C) Réaliser trois vérifications hebdomadaires du service de restauration du foyer pour veiller à ce que celui-ci comprenne le service des repas un plat après l'autre pour chaque personne résidente, à moins que la personne résidente ou ses besoins évalués n'indiquent le contraire, et à ce que cette information soit consignée dans son programme de soins. Consigner dans un dossier la date et l'heure des vérifications, les noms des personnes qui les ont effectuées, toute lacune constatée et les mesures prises pour consigner ces lacunes. De même, il faut poursuivre les vérifications jusqu'à l'atteinte de la conformité avec cet ordre.

Motifs

Pendant le service des repas, on a vu des membres du personnel servir à plusieurs personnes résidentes plus d'un plat à la fois.

La directrice ou le directeur de l'hébergement et l'aide en diététique ont confirmé qu'il était pratique courante dans le foyer de placer le plat suivant sur la table à côté d'une personne résidente qui était encore en train de manger le plat précédent.

Le programme de soins d'aucune personne résidente du foyer n'indiquait qu'il est nécessaire de servir plusieurs plats à la fois.

Le service de restauration du foyer ne comprenait pas le service des repas un plat après l'autre pour plusieurs personnes résidentes, ce qui causait un risque que la température des aliments ne soit pas maintenue à un niveau approprié, que les personnes résidentes se sentent pressées de manger et qu'elles ne bénéficient donc pas d'une expérience culinaire agréable.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente; démarche d'observation du service des repas; entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 24 mars 2026

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 002 – Service de restauration et de collation

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : la disposition 79 (1) 9 du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

9. Des techniques adéquates pour aider les résidents à manger, notamment le positionnement sécuritaire des résidents qui ont besoin d'aide.

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 :

A) Offrir une formation d'appoint à tous les membres du personnel qui fournissent des soins directs aux personnes résidentes au moment des repas, y compris sur les techniques appropriées pour aider les personnes résidentes à manger et à boire.

Consigner dans un dossier les renseignements sur la formation offerte, notamment la date de la formation, le nom des personnes qui l'ont suivie, le contenu de la formation et le nom de la personne qui l'a donnée.

B) Effectuer trois vérifications hebdomadaires du service de collation du foyer pour s'assurer que le personnel responsable des soins directs utilise les techniques appropriées pour aider les personnes résidentes à manger et à boire. Consigner dans un dossier la date et l'heure des vérifications, les noms des personnes qui les ont effectuées, les personnes résidentes observées dans le cadre des vérifications, toute lacune constatée et les mesures prises pour consigner ces lacunes. De même, il faut poursuivre les vérifications jusqu'à l'atteinte de la conformité avec cet ordre.

Motifs

La politique du foyer en matière d'aide à l'alimentation stipule que les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) doivent utiliser une chaise pour aider les personnes résidentes à manger.

La directrice ou le directeur des soins infirmiers a indiqué que les PSSP devaient s'asseoir sur une chaise à la hauteur des yeux des personnes résidentes lorsqu'ils les aidaient à manger.

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Le programme de soins d'une personne résidente indiquait que la personne avait besoin d'aide pour manger.

On a constaté que des PSSP n'utilisaient pas les techniques appropriées pour aider les personnes résidentes à manger.

Sources : Politique du foyer concernant le programme d'aide à l'alimentation (Eating Assistance Program), référence : FS003050; dossier clinique d'une personne résidente; démarches d'observation; entrevues avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 24 mars 2026

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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

- (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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

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.