

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 : 28 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1305-0005

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : 2063412 Ontario Limited par ses partenaires généraux de 2063412 Investment LP

Foyer de soins de longue durée et ville : Muskoka Shores Community, Gravenhurst

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 17 au 21 novembre 2025.

Les inspections concernaient :

- Trois signalements liés à des chutes de personnes résidentes ayant entraîné des blessures.
- Un signalement lié à la négligence d'une personne résidente.
- Un signalement lié à la négligence d'une personne résidente.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect de conformité rectifié

Le **non-respect** d'une exigence a été constaté lors de cette inspection, mais le titulaire de permis l'a **rectifié** avant l'issue de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a jugé que le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.

Problème de conformité n° 001 – Rectifié en vertu de la disposition 154 (2) de la LRS LD (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.

Non-respect de : l'alinéa 6 (10) b) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

Une personne résidente a fait une chute qui l'a blessé. À la suite de cet incident, sa mobilité a changé et le programme de soins provisoire n'a pas été mis à jour pour refléter ce changement.

Au moment de l'inspection, le programme de soins provisoire de la personne résidente a été mis à jour pour inclure ses besoins actuels en matière de mobilité.

Sources : dossier clinique électronique d'une personne résidente, politique de prévention et de gestion des chutes du foyer et entretien avec les membres du personnel autorisé.

Date de la rectification apportée : 18 novembre 2025

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect du : paragraphe 6 (4) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (4) Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

- a) l'évaluation du résident de sorte que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les autres et se complètent;
- b) l'élaboration et la mise en œuvre du programme de soins de sorte que les différents aspects des soins s'intègrent les uns aux autres, soient compatibles les uns avec les autres et se complètent.

a) Le personnel n'a pas collaboré lors de l'évaluation de deux personnes résidentes, ce qui a donné lieu à des recommandations de soins incompatibles dans le programme de soins des personnes résidentes.

Sources : dossier de santé électronique et physique des personnes résidentes; entretiens

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.

avec les membres du personnel autorisé.

b) Le personnel n'a pas collaboré à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins des personnes résidentes, ce qui a entraîné des incompatibilités dans les techniques utilisées pour une activité précise de la vie quotidienne.

Sources : dossier de santé électronique et physique d'une personne résidente; et entretiens avec plusieurs membres du personnel.

Une personne résidente n'a pas reçu les soins dont elle avait besoin lorsque le personnel a été informé d'un changement dans la prestation des soins et n'a pas collaboré à la mise à jour et à la mise en œuvre de ce changement dans le programme de soins de la personne résidente.

Sources : dossier de santé électronique et physique d'une personne résidente et entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI).

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 003 - Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 6 (8) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (8) Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui fournissent des soins directs à un résident soient tenus au courant du contenu du programme de soins du résident et à ce que l'accès au programme soit pratique et immédiat.

Tous les membres du personnel n'ont pas accès aux mesures d'intervention de prévention et de gestion des chutes d'une personne résidente consignées dans son dossier médical électronique.

Sources : dossier médical électronique d'une personne résidente et programme de prévention et de gestion des chutes du titulaire de permis, ainsi qu'un entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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.

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

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 2. de la LRSLD (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Un incident critique impliquant une négligence présumée n'a pas été immédiatement signalé au directeur ou à la directrice.

Sources : entretien avec le ou la DSI et rapport du système de rapport d'incidents critiques.

AVIS ÉCRIT : Gestion de la douleur

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

Non-respect du : paragraphe 57 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Gestion de la douleur

Paragraphe 57 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents, lorsque leur douleur n'est pas soulagée au moyen des interventions initiales, soient évalués au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément à cette fin.

Une personne résidente n'a pas reçu les évaluations de la douleur requises au cours d'une période donnée, comme indiqué.

Sources : dossier médical électronique d'une personne résidente, politique du titulaire de permis concernant la gestion de la douleur et des symptômes, et entretien avec le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI).

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Prévention et gestion des chutes

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

Non-respect du : paragraphe 54 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Prévention et gestion des chutes

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.

Paragraphe 54 (1) Le programme de prévention et de gestion des chutes doit au minimum prévoir des stratégies visant à diminuer les chutes ou à en atténuer les effets, notamment par la surveillance des résidents, le réexamen des régimes médicamenteux des résidents, la mise en œuvre de méthodes axées sur les soins de rétablissement et l'utilisation d'équipement, de fournitures, d'appareils et d'accessoires fonctionnels. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 54 (1).

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 :

- 1) Examiner et réviser le programme de prévention et de gestion des chutes du foyer, ainsi que les documents connexes, afin de définir clairement les pratiques requises pour prévenir et gérer les chutes.
- 2) Former à nouveau l'ensemble du personnel concerné au programme, y compris à son rôle et à ses responsabilités.
- 3) Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification pour contrôler le respect des exigences en matière de surveillance après la chute.
- 4) Tenir un registre des dates, des participants et des fournisseurs pour les étapes 1 à 3, et veiller à ce que ces registres soient mis à la disposition des inspecteurs sur demande.

Motifs

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis devait veiller à ce que les politiques écrites élaborées dans le cadre du programme de prévention et de gestion des chutes dans le foyer soient respectées.

- 1) Plus précisément, le personnel n'a pas effectué tous les contrôles après la chute requis pour une période donnée, pour les personnes résidentes ayant fait une chute, comme l'exige la politique de prévention et de gestion des chutes du foyer.

Sources : Les notes d'évolution électroniques des personnes résidentes, la politique de prévention et de gestion des chutes du foyer et le calendrier d'évaluation, ainsi qu'un entretien avec le ou la DASI.

- 2) Plus précisément, le personnel n'a pas mené d'enquête approfondie sur un incident de chute, après la chute d'une personne résidente, comme l'exige le programme de prévention et de gestion des chutes du foyer.

Sources : politique de prévention et de gestion des chutes du foyer; et un entretien avec le ou la DASI.

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.

3) Plus précisément, le personnel n'a pas effectué tous les contrôles requis auprès d'une personne résidente, au cours de la période indiquée, à la suite d'une chute dont personne n'a été témoin, comme le prévoit la politique du foyer en matière de blessures à la tête.

Sources : dossier médical électronique d'une personne résidente, politique de prévention et de gestion des chutes du foyer et politiques connexes, ainsi qu'un entretien avec un membre du personnel autorisé et le ou la DASI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 23 janvier 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 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 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^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : 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 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^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
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.