

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 25 avril 2025
Numéro d'inspection : 2025-1080-0002
Type d'inspection : Plainte Incident critique
Titulaire de permis : CVH (n° 6) LP par son associé commandité, Southbridge Care Homes (une société en commandite, par son associé commandité, Southbridge Health Care GP inc.)
Foyer de soins de longue durée et ville : Regency Long Term Care Home, Port Hope

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 16, 17, 22, 23 et 25 avril 2025

L'inspection effectuée concernait :

- Une plainte concernant une allégation de soins inadéquats administrés à une personne résidente.
- Une plainte concernant des préoccupations en matière de pratiques diététiques et d'entretien ménager

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

Alimentation, nutrition et hydratation (Food, Nutrition and Hydration)
Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien (Housekeeping, Laundry and Maintenance Services)
Comportements réactifs (Responsive Behaviours)
Normes en matière de dotation, de formation et de soins (Staffing, Training and Care Standards)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Gestionnaire de la nutrition

Problème de conformité n° 001 - avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 81 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22.
Gestionnaire de la nutrition

Par. 81 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit assigné à l'égard du foyer au moins un gestionnaire de la nutrition qui dirige le programme de soins alimentaires et de services de diététique pour le foyer. Par. 81 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit assigné au moins un ou une gestionnaire de la nutrition travaillant au foyer au minimum 15,36 heures par semaine. La directrice générale (DG) a confirmé qu'il y a eu une période durant laquelle le foyer ne disposait pas de gestionnaire des services alimentaires (GSA) responsable de diriger le programme de soins alimentaires et de services de diététique pour le foyer.

Sources : Horaire du personnel de diététique et un entretien avec la DG.

AVIS ÉCRIT : Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Problème de conformité n° 002 - avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la *LRSLD* (2021).

Non-respect de : la disposition 83 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22
Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Par. 83 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer compte un nombre suffisant de préposés au service d'alimentation pour assurer le nombre minimal d'heures-personnes, calculé conformément au paragraphe (2), nécessaires aux fins suivantes :

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- a) la préparation des repas et des collations des résidents;
- b) la distribution et le service des repas des résidents;
- c) la réception, l'entreposage et la gestion de l'inventaire des aliments des résidents et des fournitures pour leur service aux résidents;
- d) le nettoyage et l'assainissement quotidiens de la vaisselle, des ustensiles et de l'équipement utilisés pour la préparation, la distribution et le service des repas des résidents. Par. 83 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait un nombre suffisant de préposés au service d'alimentation travaillant dans le foyer un minimum de 151,2 heures par semaine. La DG a reconnu que les heures prévues des préposés au service d'alimentation ne respectent pas les exigences minimales et qu'il manque encore plus d'heures lorsque les préposés au service d'alimentation ne peuvent pas se présenter au travail en raison d'une maladie.

Sources : Horaire du personnel de diététique et un entretien avec la DG.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Problème de conformité n° 003 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : la disposition 93 (2) a) de Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Par. 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

- a) le nettoyage du foyer, notamment :
 - (ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs.

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme structuré de services d'entretien ménager soit mis en œuvre pour le nettoyage des tables à vapeur, des plateaux de service, des chariots alimentaires et des murs situés dans les aires de service du premier et du deuxième étage. Ces surfaces présentaient des signes de contamination, y compris des particules séchées d'aliments et de la rouille. Le cuisinier ou la cuisinière et le ou la préposé(e) au service d'alimentation ont indiqué ne pas toujours avoir assez de temps pour réaliser le nettoyage requis. Le ou la préposé(e) au service d'alimentation ont reconnu que le personnel ne respecte pas les marches à suivre écrites du foyer concernant le nettoyage des surfaces situées dans les aires de service.

Sources : Observation des aires de service du premier et du deuxième étage, horaires de nettoyage, marches à suivre écrites pour le nettoyage de l'équipement dans la cuisine et entretien avec le cuisinier ou la cuisinière, le ou la préposé(e) au service d'alimentation et le ou la GSA.

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Préparation alimentaire

Problème de conformité n° 004 - ordre de conformité remis aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : la disposition 78 (3) b) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Préparation alimentaire

Par. 78 (3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui, à la fois :

b) empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire. Par. 78 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit :

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

1. Réaliser un nettoyage en profondeur des tables à vapeur, des plateaux de service et des chariots alimentaires situés dans les aires de service du premier et du deuxième étage.
2. Réparer tous les murs dont la peinture est écaillée près des tables à vapeur des aires de service, de sorte qu'ils soient lisses et faciles à nettoyer.
3. Passer en revue les horaires de nettoyage et les listes de contrôle pour s'assurer qu'ils comprennent les tables à vapeur, les plateaux de service, les chariots alimentaires et les murs près des tables à vapeur dans les aires de service du premier et du deuxième étage.
4. Le ou la GSA ou le ou la gestionnaire désigné(e) effectuera des vérifications hebdomadaires pendant quatre semaines pour s'assurer du nettoyage adéquat des tables à vapeur, des plateaux de service, des chariots alimentaires et des murs près des tables à vapeur dans les aires de service du premier et du deuxième étage.
5. Les vérifications doivent comprendre le nom de la personne faisant l'objet de la vérification, de celle qui a réalisé la vérification, toute constatation de non-conformité et les mesures correctives prises pour remédier à la non-conformité.
6. Conserver un dossier documenté des vérifications réalisées et les fournir à l'inspectrice ou à l'inspecteur sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire. La table à vapeur dans la cuisine principale du deuxième étage, utilisée pour servir les repas des résidents, a été observée comme étant en mauvais état. Le

Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

revêtement protecteur en métal et les parties en bois de la table à vapeur étaient détériorés. Les emballages de condiments et de craquelins étaient entreposés dans l'étagère du bas de la table à vapeur, qui présentait des signes de contamination, incluant des particules séchées d'aliments et de la rouille. Les étagères situées sur les chariots alimentaires ont été observées comme comportant des particules séchées d'aliments. De plus, la peinture du mur près de la table à vapeur du deuxième étage s'écaillait. Le cadre de la fenêtre passe-plat jouxtant la table à vapeur du premier étage comportait également des pièces de peinture trouvées sur la table à vapeur et les plateaux de service. Le cuisinier ou la cuisinière, le ou la préposé(e) au service d'alimentation et le ou la GSA ont reconnu que les tables à vapeur, les plateaux de service, les chariots alimentaires et les murs situés dans la cuisine et les aires de service avaient besoin d'un nettoyage.

Ne pas maintenir les tables à vapeur, les plateaux de service, les chariots alimentaires et les murs propres et en bon état a augmenté le risque d'adultération et de contamination des aliments et a mis les résidents à risque de maladies d'origine alimentaire.

Sources : Observations des tables à vapeur et des aires de service du premier et du deuxième étage, et entretiens avec le cuisinier ou la cuisinière, le ou la préposée(e) au service d'alimentation et le ou la GSA.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 juin 2025

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit d'APA n° 001

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

Avis de pénalité administrative (APA) n° 001

Lié à l'ordre de mise en conformité n° 001

Aux termes 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 1 100,00 \$, 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 émise au titulaire de permis qui ne s'est pas conformé à une exigence, entraînant un ordre de conformité aux termes de l'article 155 de la Loi et pendant les trois ans immédiatement avant la date d'émission de cet ordre aux termes de l'article 155, le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la même exigence.

Historique de la conformité :

Problème de conformité précédent aux termes de la disposition 78 (3) b) du *Règl. de l'Ont. 246/22*, entraînant un Ordre de conformité à priorité élevée découlant de l'inspection n° 2023-1080-0004, émis le 5 mars 2024.

Il s'agit de la première fois qu'un APA est délivré au titulaire de permis en raison du non-respect de l'exigence en question.

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

Le titulaire de permis ne doit PAS payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux personnes résidentes 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 personnes résidentes afin de payer l'APA.

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

INFORMATIONS POUR UNE RÉVISION/UN 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 à la directrice ou 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 la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou 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 la directrice ou 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 :

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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 faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;
- c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

**Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)
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^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de la santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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.