

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 20 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1037-0001

Type d'inspection :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : CVH (No. 8) LP, par son associé commandité, Southbridge Care Homes (société en commandite, par son associé commandité Southbridge Health Care GP Inc.)

Foyer de soins de longue durée et ville : Seaforth Long Term Care Home, Seaforth

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 10, 11, 12, 13, 14, 17, 19 et 20 mars 2025.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 18 mars 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00141684 – Inspection proactive de la conformité

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

- Gestion des médicaments
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Foyer sûr et sécuritaire
- Amélioration de la qualité
- Gestion de la douleur
- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Conseils des résidents et des familles

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Normes de dotation, de formation et de soins
Droits et choix des personnes résidentes

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que le problème de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas d'action supplémentaire.

Problème de conformité n° 001 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 85 (3) c) de la *LRSLD* (2021)

Affichage des renseignements

Paragraphe 85 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :

c) la politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes soit affichée dans le foyer. La politique a été affichée après que le foyer a été avisé de cette lacune.

Sources : Observation et entretien avec le directeur général.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : le 11 mars 2025.

Problème de conformité n° 002 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 85 (3) d) de la *LRSLD* (2021)

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Affichage des renseignements

Paragraphe 85 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :

d) une explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 28;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 28 soit affichée dans le foyer. Le foyer a affiché les renseignements requis après que la lacune a été constatée.

Sources : Observation et entretien avec le directeur général.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : le 11 mars 2025.

Problème de conformité n° 003 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 85 (3) r) de la *LRSLD* (2021)

Affichage des renseignements

Paragraphe 85 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :

r) une explication des protections qu'offre l'article 30;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une explication de la protection des dénonciateurs soit affichée dans le foyer. Les renseignements requis ont été affichés après que le foyer a constaté la lacune.

Sources : Observation et entretien avec le directeur général.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : le 11 mars 2025.

Problème de conformité n° 004 corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Non-respect : du paragraphe 35 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services infirmiers et services de soutien personnel

Paragraphe 35 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à l'établissement d'un plan de dotation en personnel écrit pour les programmes visés aux alinéas (1) a) et b).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à l'établissement d'un plan de dotation en personnel écrit pour le programme structuré de services infirmiers et le programme structuré de services de soutien personnel. L'examen des dossiers du foyer a révélé qu'il n'existait pas de plan écrit de dotation en personnel. Après avoir constaté cette lacune, le foyer a élaboré un plan écrit de dotation en personnel pour les services de soins infirmiers et les services de soutien personnel, et l'a remis aux inspectrices ou inspecteurs.

Sources : Entretien avec le directeur général et mise à jour du plan de dotation en personnel du foyer.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : le 19 mars 2025.

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

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

Non-respect : du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius. Des entretiens ont révélé que le personnel

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

ne suivait pas les procédures du foyer pour signaler les températures inférieures à 22 degrés Celsius.

Sources : Relevés du thermostat/thermohygromètre d'une aire du foyer, politiques du foyer, registres de température et d'humidité, et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (3) La température qui doit être mesurée en application du paragraphe (2) est consignée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi, entre 12 h et 17 h, et une fois le soir ou la nuit.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante soit mesurée et consignée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi entre 12 h et 17 h, et une fois le soir ou la nuit. Des entretiens ont révélé que le personnel ne suivait pas les procédures du foyer pour documenter les températures ambiantes.

Sources : Politiques du foyer, registres de température et d'humidité et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Services infirmiers et services de soutien personnel

Problème de conformité n° 007 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 35 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services infirmiers et services de soutien personnel

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Paragraphe 35 (4) Le titulaire de permis consigne dans un dossier chaque évaluation visée à l'alinéa 3 e), 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'évaluation du plan de dotation en personnel du foyer pour 2024 comprenne un résumé des modifications apportées et la date de leur mise en œuvre.

Sources : Entretien avec le directeur général, et examen de l'évaluation du plan de dotation en personnel du foyer.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Services d'hébergement

Problème de conformité n° 008 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021)

Services d'hébergement

Paragraphe 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire du permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité à l'alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021) [*LRSLD* (2021), alinéa 155 (1) b)] :

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

Plus précisément, le titulaire de permis doit préparer, soumettre et mettre en œuvre un plan d'entretien du foyer, de l'ameublement et du matériel de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

A. Réaliser une vérification de toutes les sections accessibles aux résidents, y compris, mais sans s'y limiter, les chambres/salles de bains des personnes résidentes, les salles à manger et les salles d'activités, afin de déterminer les planchers, les murs, les portes, les mains courantes, les fenêtres, les éviers, les dalles de plafond et les autres éléments en mauvais état.

B. Établir une liste de vérification des travaux à effectuer, en précisant le lieu, la méthode, la personne responsable de l'exécution des travaux, la date de début des travaux, la date d'achèvement des travaux et la manière dont ils seront entretenus.

C. Veiller à ce que l'équipe de direction participe à l'élaboration du plan, notamment le directeur général, le chef des services d'entretien, le gestionnaire des services environnementaux et le service de soutien organisationnel de Southbridge.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité pour l'inspection n° 2025-1037-0001 avant le 4 avril 2025. Veillez vous assurer que le plan écrit présenté ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements personnels de santé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit entretenu de sorte qu'il soit sûr et en bon état.

Lors d'observations du foyer, des zones en mauvais état ont été constatées : peinture écaillée, murs éraflés et entaillés, porte de sortie de secours en mauvais état présentant de la rouille dans le bas de la porte, drains d'évier rouillés dans deux

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

chambres de personnes résidentes, couvercle de prise de courant cassé, carreaux de plafond tachés, carreaux de sol manquants ou écaillés, et section de main courante mal fixée ou manquante. Plusieurs fenêtres dans les chambres des personnes résidentes ne s'ouvraient pas, et il manquait les trois manivelles dans une chambre.

Les rapports d'inspection mensuelle des lieux de travail de décembre 2024 et janvier 2025 relevaient une main courante mal fixée dans un couloir et un carreau de sol manquant dans la chambre d'une personne résidente. Ces deux problèmes n'avaient pas été résolus au moment de l'inspection. Le carreau manquant et la main courante mal fixée auraient dû être réparés dans les 24 ou 48 heures, respectivement, à partir du moment où le problème avait été relevé, conformément à la procédure du foyer.

Une personne résidente a fait part au foyer de ses préoccupations relativement à l'état de la peinture dans le foyer lors d'une réunion du conseil des résidents, ainsi qu'à une inspectrice ou un inspecteur.

Le mauvais état de certaines parties du foyer présentait un risque pour les personnes résidentes, notamment un risque de trébuchement en raison d'un carreau manquant dans la chambre d'une personne résidente.

Sources : Observations des chambres de personnes résidentes, procès-verbaux des réunions du conseil des résidents, rapports d'inspection mensuelle des lieux de travail, plan d'entretien/de réparation 2025 et entretiens avec une personne résidente, le chef des services d'entretien, le directeur général et d'autres membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 26 mai 2025.

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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 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.

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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 :

- 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.

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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
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.