

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 27 janvier 2026

**Numéro d'inspection :** 2026-1109-0001

**Type d'inspection :**  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Southampton Care Centre Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Southampton Care Centre, Southampton

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 21, 22 et 26 janvier 2026

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 23 janvier 2026

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00164426 – Signalement en lien avec la prévention et le contrôle des infections
- Signalement : n° 00165169 – Signalement en lien avec l'alimentation, la nutrition et l'hydratation

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

- Alimentation, nutrition et hydratation
- Prévention et contrôle des infections

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Programmes de soins alimentaires et d'hydratation**

Problème de conformité n° 001 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 74 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

Paragraphe 74 (2) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

c) la mise en œuvre de mesures d'intervention permettant d'atténuer et de gérer de tels risques.

**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 (2021)] :**

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

A) Passer en revue le programme de soins de chaque personne résidente qui a régulièrement besoin d'un service sur plateau pour au moins un repas par jour. Veiller à ce que le programme de soins de chaque personne résidente soit à jour et fournisse des directives claires en ce qui concerne le niveau d'aide dont celle-ci a besoin pour manger et boire, le type de régime requis, la texture et la consistance des liquides à respecter, ainsi que les mesures d'intervention liées à l'alimentation ou au régime à mettre en œuvre auprès de la personne résidente, de même que le moment lors duquel ou les circonstances lors desquelles les membres du personnel doivent fournir ou offrir le service sur plateau. Consigner dans un dossier les renseignements sur cet examen, notamment la date, le nom de la personne qui l'a effectué et toute mesure corrective prise.

B) Offrir une formation à toutes et tous les aides en diététique ainsi qu'à toutes les cuisinières et tous les cuisiniers. Cette formation doit porter sur la marche à suivre mise en place par le foyer pour veiller à ce que les repas soient servis correctement à toutes les personnes résidentes qui ont besoin d'un service sur plateau. Lors de cette formation, il faut entre autres passer en revue la politique en matière de service des repas (meal service policy) du foyer de soins de longue durée, ainsi que la liste alimentaire principale (master diet list), pour connaître le type de régime requis et toute mesure d'intervention liée à la nutrition ou à l'alimentation en vigueur auprès d'une personne résidente, et, au besoin, présenter le découpage des aliments. 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 nom de l'animatrice ou de l'animateur et la nature de la formation (c.-à-d. le contenu et le format).

C) Offrir une formation à toutes les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP). Cette formation doit porter sur la marche à suivre mise en place par

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

le foyer pour veiller à ce que les repas soient servis correctement à toutes les personnes résidentes qui ont besoin d'un service sur plateau. Lors de cette formation, il faut entre autres passer en revue la politique en matière de service des repas (meal service policy) du foyer de soins de longue durée, la liste alimentaire principale (master diet list) et les programmes de soins des personnes résidentes, pour connaître le type de régime requis et toute mesure d'intervention liée à la nutrition ou à l'alimentation en vigueur auprès d'une personne résidente, les démarches à suivre pour le retour à la cuisine en vue d'obtenir les aliments manquants, au besoin, ainsi que pour le découpage des aliments et l'offre du niveau d'aide prévu dans le programme de soins de chaque personne résidente. 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 nom de l'animatrice ou l'animateur et la nature de la formation (c.-à-d. le contenu et le format).

D) Effectuer une vérification du service sur plateau deux fois par semaine, pendant trois semaines (au moins six vérifications au total). Cette vérification doit porter sur trois des personnes résidentes qui reçoivent ou qui ont besoin d'un service sur plateau. Si moins de trois personnes résidentes ont besoin d'un service sur plateau, effectuer une vérification auprès de toutes les personnes résidentes ayant reçu des plateaux-repas et consigner les résultats dans l'outil pour les vérifications (audit tool). Consigner, entre autres, les renseignements suivants sur chaque vérification dans l'outil : la date et l'heure de la vérification; le nom de chaque personne résidente concernée; le niveau d'aide requis selon le programme de soins de chaque personne résidente; le niveau d'aide requis selon l'évaluation la plus récente de chaque personne résidente à l'aide de l'instrument d'évaluation des personnes résidentes (inter-Resident Assessment Instrument, ou « RAI »); le niveau d'aide fourni pendant les démarches d'observation effectuées dans le cadre la vérification; la confirmation que le programme de soins comprend des directives précises à propos du service sur plateaux, le cas échéant; le régime alimentaire requis et les mesures d'interventions liées à l'alimentation, conformément à la liste alimentaire principale; le régime alimentaire requis et les mesures d'interventions liées à l'alimentation, conformément à la liste alimentaire principale du service sur plateau; les mesures d'interventions liées à l'alimentation et au régime alimentaire requis mises en œuvre pendant les démarches d'observation; les mesures correctives, le cas échéant; le nom de la ou des personnes qui ont effectué les vérifications. Si des mesures correctives sont nécessaires, indiquer la date et l'heure auxquelles elles ont été prises, ainsi qu'une description de chaque mesure. Conserver dans les dossiers des copies de toutes ces vérifications.

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

**Motifs**

Selon la politique en matière de service des repas (meal service policy) du foyer de soins de longue durée, la personne responsable des services culinaires doit veiller à ce que les mesures d'intervention liées à l'alimentation et les régimes requis soient inscrits sur la liste alimentaire principale, afin de répondre aux besoins de chaque personne résidente. Toujours selon cette politique, toute PSSP doit consulter la liste alimentaire principale lorsqu'un membre du personnel des services de diététique lui fournit une assiette avant de servir cette assiette à une personne résidente. En outre, la PSSP doit veiller à ce que l'on offre à chaque personne résidente tous les aliments prévus au menu prescrit de celle-ci, de même que l'aide dont elle a besoin, et ce, dès qu'on lui sert un repas.

1) À une date donnée, un incident s'est produit. Lors de l'incident en question, on a servi à une personne résidente un plateau-repas et l'on a omis de respecter les mesures d'intervention liées à l'alimentation prévues auprès d'elle pour gérer les risques liés à la nutrition. Par conséquent, la personne résidente a subi des conséquences néfastes sur sa santé.

A) Dans la liste alimentaire principale de la personne résidente, on prévoyait une mesure d'intervention liée à l'alimentation. Des membres du personnel du foyer ont confirmé que la personne résidente avait besoin de cette mesure d'intervention. Toutefois, cette mesure ne figurait pas sur la liste alimentaire principale modifiée ni dans le programme de soins de la personne concernée. Le jour de l'incident, on avait omis de mettre en œuvre cette mesure d'intervention auprès de la personne résidente.

B) Selon le programme de soins de la personne résidente et l'évaluation la plus récente effectuée auprès d'elle à l'aide de l'instrument d'évaluation des personnes résidentes (inter-Resident Assessment Instrument, ou « RAI »), celle-ci avait besoin d'un niveau d'aide précis pour manger. En outre, des membres du personnel du foyer ont confirmé le niveau d'aide que l'on aurait fournir à la personne. Cependant, le jour de l'incident, on avait omis d'offrir ce niveau d'aide à la personne résidente lorsqu'elle mangeait.

**Sources** : Dossier d'enquête du foyer; dossiers médicaux cliniques d'une personne résidente; politique en matière de service des repas (meal service policy) du foyer de soins de longue durée; entretiens avec des membres du 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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

2) À une date donnée, un membre du personnel a livré un plateau-repas au chevet d'une personne résidente, dans la chambre à coucher de celle-ci, puis il a quitté la chambre sans l'aider à manger. Toutefois, selon le programme de soins de cette personne résidente, les membres du personnel devaient l'aider et l'encourager afin qu'elle puisse manger.

**Sources** : Programme de soins d'une personne résidente; politique en matière de service des repas (meal service policy) du foyer de soins de longue durée; démarches d'observation de l'inspectrice ou l'inspecteur; entretien avec un membre du personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le** : 9 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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

- 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<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**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

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).