

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

**Rapport public****Date d'émission du rapport :** 9 février 2026**Numéro d'inspection :** 2026-1364-0002**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Suivi

**Titulaire de permis :** The Royale Development GP Corporation, en tant que partenaire général de The Royale Development LP**Foyer de soins de longue durée et ville :** Granite Ridge Community, Stittsville**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 19 au 23, 26, 27, 29 et 30 janvier 2026, ainsi que 2 au 4 février 2026

On a traité les signalements suivants au cours de cette inspection de suivi :

- Signalement : n° 00161201 – Suivi n° 1 de l'ordre de conformité (OC) n° 001 de l'inspection n° 2025-1364-0006, en lien avec l'alinéa 19 (2) a) de la LRSLD (2021) – Obligations précises : propreté et bon état. Date d'échéance pour parvenir à la conformité reportée au 18 décembre 2025.
- Signalement : n° 00161202 – Suivi n° 1 de l'OC n° 002 de l'inspection n° 2025-1364-0006, en lien avec l'alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Système de communication bilatérale. Date d'échéance pour parvenir à la conformité reportée au 18 décembre 2025.
- Signalement : n° 00165516 – Suivi n° 1 de l'OC n° 001 de l'inspection n° 2025-1364-0007, en lien avec le paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Température ambiante. Date d'échéance pour soumettre le plan de conformité : 29 décembre 2025. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 16 janvier 2026.

On a traité les signalements suivants au cours de cette inspection sur des incidents critiques (IC) :

- Signalement : n° 00164094 – Signalement en lien avec la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure.

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

- Signalement : n° 00166212 – Signalement en lien avec des allégations de négligence à l'endroit d'une personne résidente.
- Signalement : n° 00166213 – Signalement en lien avec de mauvais traitements d'ordre physique infligés à une personne résidente par une autre personne résidente.
- Signalement : n° 00167371 – Signalement en lien avec des allégations de mauvais traitements d'ordre physique à l'endroit d'une personne résidente.
- Signalement : n° 00168606 – Signalement en lien avec une éclosion, de même que la prévention et le contrôle des infections (PCI).

On a traité les signalements suivants au cours de cette inspection sur des plaintes :

- Signalement : n° 00165302 – Signalement en lien avec une plainte concernant les soins liés à l'incontinence offerts à une personne résidente.
- Signalements : n° 00165302 et n° 00165599 – Signalements en lien avec une plainte concernant des allégations de négligence envers une personne résidente.

## Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivant(s) délivré(s) antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1364-0006, en lien avec l'alinéa 19 (2) a) de la LRSLD (2021).

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025-1364-0006, en lien avec l'alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1364-0007, en lien avec le paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

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

Soins liés à l'incontinence  
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention et contrôle des infections  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Comportements réactifs

Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Documentation

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

#### **Non-respect de : la disposition 6 (9) 1 de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (9) – Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Les membres du personnel doivent consigner la prestation des soins prévus dans les programmes de soins.

Toutefois, en examinant le programme de soins d'une personne résidente, on a constaté qu'il manquait des renseignements en lien avec ses besoins en matière de soins, que les membres du personnel devaient lui fournir durant la journée et en soirée, et ce, pour plusieurs jours en novembre et décembre 2025.

**Sources** : Examen des dossiers de la personne résidente.

### AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

#### **Non-respect de : l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) – Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

- b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 102 (2).

Dans le contexte de l'exigence supplémentaire énoncée à l'alinéa 9.1 d) de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

(la « Norme ») [avril 2022, révisée en septembre 2023], des membres du personnel ont omis d'utiliser correctement l'équipement de protection individuelle (EPI). En effet, en janvier 2026, on a vu une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) omettre de porter le masque de protection requis. De plus, en février 2026, on a vu une PSSP de la même unité porter un masque de protection qui ne couvrait pas son nez.

**Sources** : Démarches d'observation de l'inspectrice ou l'inspecteur auprès des PSSP; entretiens avec une PSSP et la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI).

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme**

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 6 (7) de la LRSLD (2021)**

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.

**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) Examiner, en collaboration avec une équipe multidisciplinaire, les programmes de soins de cinq personnes résidentes vivant dans l'unité Orchard. Ces personnes résidentes doivent être choisies au hasard. En outre, l'équipe multidisciplinaire doit notamment être composée de la coordonnatrice ou du coordonnateur responsable de l'instrument d'évaluation des personnes résidentes (Resident Assessment Instrument – RAI), d'une infirmière autorisée ou d'un infirmier autorisé (IA), de la personne responsable du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (Projet OSTC), de la directrice ou du directeur des soins infirmiers (DSI) ou de la directrice adjointe ou du directeur adjoint des soins infirmiers, ainsi que d'autres membres du personnel qui connaissent les besoins des personnes résidentes concernées.

B) Veiller à ce que l'on examine toutes les mesures d'intervention en vigueur auprès

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

des personnes résidentes et à ce qu'on les mette à jour, s'il y a lieu, afin qu'elles reflètent leurs besoins actuels.

C) Veiller à ce que tous les membres du personnel de l'unité Orchard passent en revue les programmes de soins écrits mis à jour des cinq personnes résidentes.

D) Élaborer et mettre en œuvre un système de vérification quotidienne, afin d'observer les membres du personnel et de veiller à ce qu'ils respectent les programmes de soins écrits des cinq personnes résidentes. Veiller à ce que les équipes des trois quarts de travail fassent l'objet d'une vérification au moins une fois par semaine. Il faut effectuer cette vérification pendant au moins quatre semaines, jusqu'à ce que l'on constate une conformité rigoureuse.

E) Prendre des mesures correctives immédiates si l'on constate que les membres du personnel ne respectent pas les programmes de soins.

F) Consigner dans un dossier toutes les mesures requises dans le présent ordre de conformité, des points A) à E), inclusivement, jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé à l'ordre.

**Motifs**

1. Selon le programme de soins d'une personne résidente, les membres du personnel devaient mettre en place, auprès d'elle, deux mesures d'intervention précises pour la prévention des chutes. Toutefois, lors d'un entretien avec la ou le DSI par intérim, celle-ci ou celui-ci a confirmé que l'on avait omis de le faire un jour de décembre 2025. L'omission de mettre en place les deux mesures d'interventions prévues pour la prévention des chutes a augmenté le risque que la personne résidente subisse une blessure en cas de chute.

**Sources** : Entretien avec la représentante ou le représentant de la ou du DSI; examen des dossiers d'une personne résidente.

2. À deux dates données en janvier 2026, on a omis de mettre en place un dispositif de sécurité auprès d'une personne résidente, alors que cela était pourtant requis selon son programme de soins. L'omission de mettre en place le dispositif de sécurité a entraîné un risque pour la sécurité de la personne résidente en raison de l'errance d'autres personnes résidentes ayant des comportements réactifs.

**Sources** : Dossiers médicaux d'une personne résidente; notes d'enquête du foyer; entretien avec une PSSP, une ou un IA et la personne responsable du Projet OSTC.

3. En décembre 2025, on a omis de réorienter deux personnes résidentes lorsqu'elles

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

erraient dans les chambres à coucher d'autres personnes résidentes, alors que cela était pourtant requis selon leur programme de soins. Cette omission aurait pu entraîner des altercations avec d'autres personnes résidentes.

**Sources** : Dossiers médicaux des personnes résidentes; rapport d'IC; entretien avec une PSSP, une ou un IA et la ou le DSI.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 31 mars 2026.**

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

**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 :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

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

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

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).