

**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<sup>e</sup> étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 4 février 2026

**Numéro d'inspection :** 2026-1386-0001

**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Schlegel Villages Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** The Village of Taunton Mills, Whitby

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 28 au 30 janvier et 2 au 4 février 2026

L'inspection concernait :

- Signalements – Deux plaintes en lien avec plusieurs aspects des soins fournis à plusieurs personnes résidentes.

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

Alimentation, nutrition et hydratation

Rapports et plaintes

Gestion de la douleur

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Intégration des évaluations aux soins

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

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

Programme de soins

**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<sup>e</sup> étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

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.

Une personne résidente a présenté un symptôme pour lequel elle a reçu un médicament à prendre pendant des mois donnés en 2025. La personne résidente a continué à présenter des symptômes pour lesquels on lui a administré des médicaments au besoin à certaines périodes. On a omis de communiquer au médecin les heures d'administration des médicaments. Le médecin n'a pas reçu cette information et n'a donc pas été en mesure d'effectuer les changements potentiels nécessaires pour gérer les symptômes de la personne résidente.

**Sources** : Dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme**

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

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

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.

Le médecin a prescrit un médicament et a ordonné qu'une évaluation donnée soit réalisée à des dates et heures données. On a omis de réaliser cette évaluation selon les directives du médecin. Le foyer a indiqué que les évaluations en question devaient être réalisées.

**Sources** : Dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec la mandataire

**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<sup>e</sup> étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

spéciale ou le mandataire spécial et des membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis**

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

### **Non-respect de : l'alinéa 26 (1) c) de la LRSLD**

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

La mandataire spéciale ou le mandataire spécial d'une personne résidente a envoyé plusieurs plaintes au titulaire de permis à des dates données. Ces plaintes n'ont pas été transmises à la directrice ou au directeur. Le foyer l'a reconnu.

**Sources** : Registre des plaintes du foyer; entretien avec un membre du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes**

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

### **Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. i. du Règl. de l'Ont. 246/22**

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) – Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* et au ministère.

**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<sup>e</sup> étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

La mandataire spéciale ou le mandataire spécial d'une personne résidente a envoyé plusieurs plaintes au titulaire de permis à des dates données. On a répondu à ces plaintes, mais la réponse ne comprenait pas le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte ni que ses heures de service, ni les coordonnées de l'ombudsman des patients. Le foyer l'a reconnu.

**Sources** : Registre des plaintes du foyer; entretien avec un membre du personnel; dossiers cliniques d'une personne résidente.

### **AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes**

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

#### **Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. iii. du Règl. de l'Ont. 246/22**

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) – Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

iii. si le titulaire de permis était tenu de transmettre immédiatement la plainte en application de l'alinéa 26 (1) c) de la Loi, une confirmation qu'il l'a fait.

La mandataire spéciale ou le mandataire spécial d'une personne résidente a envoyé plusieurs plaintes au titulaire de permis à des dates données. Ces plaintes n'ont pas été transmises à la directrice ou au directeur; de même, on a omis d'aviser la mandataire spéciale ou le mandataire spécial de la personne résidente, dans les réponses qui lui ont été envoyées, que cette information serait communiquée à la directrice ou au directeur. Le foyer l'a reconnu.

**Sources** : Registre des plaintes du foyer; entretien avec un membre du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Régimes médicamenteux des résidents**

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

#### **Non-respect de : l'alinéa 146 a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

**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<sup>e</sup> étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

Régimes médicamenteux des résidents

Article 146 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) lorsqu'un résident prend un médicament ou un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes, sa réaction ainsi que l'efficacité du médicament font l'objet d'une surveillance et sont documentées compte tenu du niveau de risque que le résident court en l'occurrence.

Une personne résidente a présenté un symptôme pour lequel elle a reçu un médicament à prendre pendant des mois donnés en 2025. La personne résidente a continué à présenter des symptômes pour lesquels on lui a administré des médicaments au besoin à certaines périodes. On a omis de communiquer au médecin les heures d'administration des médicaments et aucune preuve de surveillance de l'efficacité des médicaments n'a été relevée.

**Sources** : Dossiers cliniques de la personne résidente; 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-Est**

33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702