

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 5 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1310-0007

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Mackenzie Health

Foyer de soins de longue durée et ville : Mackenzie Health Long Term Care Facility,
Richmond Hill

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 21, 23, 24, 27, 28 octobre et du 3 au 5 novembre 2025.

L'inspection a eu lieu à distance aux dates suivantes : le 30 octobre 2025.

Les inspections concernaient :

- Un signalement lié à un foyer sûr et sécuritaire.
- Deux signalements de plainte liée à la prévention des mauvais traitements et de la négligence et à des soins inadéquats.

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

Foyer sûr et sécuritaire

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Amélioration de la qualité

Droits et choix des personnes résidentes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect de conformité rectifié

Un **non-respect de conformité** a été constaté lors de cette inspection et il a été **rectifié** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a jugé que le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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

Non-respect de : l'alinéa 271 (1) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Site Web

Paragraphe 271 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'il y ait un site Web accessible au public qui comprend au moins les renseignements suivants :

- c) les coordonnées directes, y compris un numéro de téléphone et une adresse électronique qui sont régulièrement surveillés pour les personnes suivantes :
 - (i) le titulaire de permis ou un cadre dirigeant du titulaire de permis, ou dans le cas d'un foyer municipal, d'un foyer commun ou d'un foyer des Premières Nations approuvé aux termes de la partie IX de la Loi, une personne qui fait partie du comité de gestion,
 - (ii) l'administrateur du foyer,
 - (iii) le directeur des soins infirmiers et des soins personnels,
 - (iv) tous les responsables désignés du programme de prévention et de contrôle des infections à l'égard du foyer;

Le site Web du foyer contenait des renseignements sur l'ancien administrateur ou l'ancienne administratrice, le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) et le ou la responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI), et n'indiquait pas leurs numéros de téléphone. Le site Web du foyer a été mis à jour avec les coordonnées directes du personnel susmentionné le 24 octobre 2025.

Sources : site Web du foyer et entretien avec l'administrateur ou l'administratrice par intérim.

Date de la rectification apportée : 24 octobre 2025

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit

- c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le programme de soins écrit d'une personne résidente indiquait qu'elle avait un

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

comportement réactif précis, mais la nature du comportement réactif et les mesures d'intervention correspondantes n'étaient pas identifiées, de sorte qu'il n'y avait pas de directives claires à l'égard du personnel qui fournissait des soins directs à la personne résidente. D'après l'examen des dossiers et les entretiens avec le personnel, la personne résidente n'a pas eu le comportement réactif précisé depuis son admission.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Une personne résidente a manifesté un comportement réactif précis envers le personnel et a été raccompagnée dans sa chambre. Le personnel a indiqué à la personne résidente qu'elle devait rester dans sa chambre et que, si elle continuait à avoir le même comportement réactif, il reviendrait pour intervenir. Le personnel a reconnu que cette communication verbale avec la personne résidente était de nature menaçante et dégradante.

Sources : formulaires de plainte du foyer, dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Protection contre certains cas de contention

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

Non-respect de : l'alinéa 34 (1) 2. de la LRSLD (2021)

Protection contre certains cas de contention

Paragraphe 34 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'aucun résident du foyer ne soit :

2. Maîtrisé ou confiné, de quelque façon que ce soit, à titre de mesure disciplinaire.

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Une personne résidente ayant manifesté un comportement réactif précis a été physiquement maîtrisée par des personnes externes autorisées et escortée jusqu'à sa chambre. Les entretiens avec le personnel ont indiqué que cette mesure était de nature disciplinaire et que d'autres techniques de désescalade étaient censées être utilisées pour gérer le comportement réactif de la personne résidente, conformément au programme de soins.

Sources : formulaires de plainte du foyer, politique du foyer en matière de contention, dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

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

Non-respect de : l'alinéa 58 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements réactifs

Paragraphe 58 (4) Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

b) des stratégies sont élaborées et mises en œuvre pour réagir à ces comportements, dans la mesure du possible;

Une personne résidente présentait des comportements réactifs précis. Rien n'indiquait que les mesures d'intervention non pharmacologiques prévues dans le programme de soins de la personne résidente avaient été pleinement mises en œuvre. Le personnel a fait appel à des intervenants extérieurs pour remédier au comportement réactif de la personne résidente, ce qui a eu des conséquences négatives sur son bien-être émotionnel.

Sources : formulaires de plainte du foyer, dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.