

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 : 17 décembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1310-0008

Type d'inspection :

Incident critique
Suivi

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 9, 11, 12, 15, 16 et 17 décembre 2025.

L'inspection a eu lieu à distance aux dates suivantes : les 10 et 16 décembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le suivi d'un signalement lié à la Norme de PCI
- Un signalement lié à la chute d'une personne résidente
- Un signalement lié à des allégations de soins inadéquats prodigués à une personne résidente
- Un signalement lié à deux éclosions

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre de conformité suivant délivré antérieurement :

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

Ordre n° 001 en vertu de l'alinéa 102 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22,

Le **protocole d'inspection** suivant a été utilisé pendant cette inspection :

Prévention et contrôle des infections
Droits et choix des personnes résidentes
Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Droit à la protection contre les mauvais traitements et la négligence

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

Non-respect de : l'alinéa 3 (1) 5 de la LRSLD (2021)

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

5. Le résident a droit à la protection contre la négligence de la part du titulaire de permis et du personnel.

Selon l'article 7 du Règlement de l'Ontario 246/22, la négligence « [s]’entend du défaut de fournir à un résident les traitements, les soins, les services ou l’aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être. S’entend en outre d’une inaction ou d’une tendance à l’inaction qui compromet la santé, la sécurité ou le bien-être d’un ou de plusieurs résidents ».

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

La personne résidente a signalé au personnel du foyer qu'elle ne se sentait pas bien, et le personnel infirmier du foyer n'a pas répondu à ses préoccupations en temps opportun. La personne résidente a ensuite été traitée pour un diagnostic déterminé.

Sources : rapport du système de rapport d'incidents critiques, dossiers électroniques des personnes résidentes et entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI).

AVIS ÉCRIT : Aucune directive claire

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 ce qui suit :

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

Le foyer de soins de longue durée n'a pas veillé à ce que le programme de soins écrit d'une personne résidente établisse des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs à la personne résidente.

Le programme de soins provisoire de la personne résidente indiquait les soins qui devaient lui être prodigués par le personnel du foyer. Ceux-ci n'ont pas été prodigués.

Source : rapport du système de rapport d'incidents critiques, documentation

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-Est33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

électronique des personnes résidentes, entretien avec la personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) et le ou la DSI.

AVIS ÉCRIT : Selon l'évaluation de la personne résidente

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

Non-respect du : paragraphe 6 (2) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation du résident et de ses besoins et préférences.

Le foyer de soins de longue durée a reçu une plainte de la famille d'une personne résidente qui ne se sentait pas bien. L'examen du programme de soins des personnes résidentes a révélé que le programme de soins ne tenait pas compte des besoins et des préférences des personnes résidentes en matière d'activités de la vie quotidienne (AVQ). Les soins définis dans le programme de soins n'étaient pas fondés sur une évaluation des personnes résidentes et sur leurs besoins et préférences.

Source : dossiers cliniques des personnes résidentes, entretiens avec les physiothérapeutes et les PSSP.

AVIS ÉCRIT : Gestion de la douleur

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

Non-respect du : paragraphe 57 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Gestion de la douleur

Paragraphe 57 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à

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

ce que les résidents, lorsque leur douleur n'est pas soulagée au moyen des interventions initiales, soient évalués au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément à cette fin.

Le foyer de soins de longue durée a reçu une plainte de la famille d'une personne résidente qui s'est plainte de ne pas se sentir bien, ce qui a été signalé au personnel du foyer. L'examen des dossiers de soins a révélé que la personne résidente, qui avait fait part de ses préoccupations au personnel, n'avait pas été évaluée à l'aide d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique et a été traitée ultérieurement pour un diagnostic déterminé.

Source : examen des dossiers cliniques des personnes résidentes, de la politique du foyer et entretien avec le ou la DSI et l'infirmier praticien ou l'infirmière praticienne.

AVIS ÉCRIT : Programme de PCI

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

Non-respect de : paragraphe 102 (8) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (8) Le titulaire de permis veille à ce que tout le personnel participe à la mise en œuvre du programme, notamment tous les membres de l'équipe de leadership, y compris l'administrateur, le directeur médical, le directeur des soins infirmiers et des soins personnels, et le responsable de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (8).

Tout le personnel doit participer à la mise en œuvre du programme de prévention et de contrôle des infections, notamment tous les membres de l'équipe de leadership, y compris l'administrateur, le directeur médical, le directeur des soins infirmiers et des soins personnels, et le responsable de la prévention et du contrôle des infections.

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

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que la politique écrite élaborée dans le cadre du programme de contrôle des infections à suivre soit respectée.

Une éclosion a été déclarée dans une section du foyer identifiée.
Plusieurs observations ont été effectuées, et il a été constaté que plusieurs membres du personnel du foyer n'ont pas respecté les précautions universelles du foyer en omettant de porter des masques chirurgicaux lors d'une éclosion de grippe de type A.

Source : rapport du système de rapport d'incidents critiques, observations, politique du foyer et entretien avec le ou la responsable de la PCI.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Obligation de protéger

Problème de conformité n° 006 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2. 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.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

1) Examiner pendant quatre semaines les incidents qui se produisent à un étage déterminé en s'assurant de mener une enquête détaillée sur la cause

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

de la chute, sur le personnel concerné et sur les blessures subies.

2) Le foyer doit tenir un dossier documenté de son enquête.

Motifs

Le foyer de soins de longue durée n'a pas protégé une personne résidente en veillant à ce qu'elle ne fasse l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

La personne résidente a eu un incident, pour lequel des mesures d'interventions étaient prévues à son programme de soins provisoire afin d'assurer sa sécurité.

D'après les entretiens menés auprès de la PSSP, celle-ci n'a pas suivi le programme de soins écrit de la personne résidente, ce qui a causé des blessures chez cette dernière.

Source : rapport du système de rapport d'incidents critiques, documentation électronique des personnes résidentes, entretien avec la PSSP et le ou la DSI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 4 mars 2026.

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

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 pas 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

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

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.

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

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

de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivants 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.