

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

**Rapport public modifié**  
**Page couverture (M2)**

**Date d'émission du rapport modifié :** 10 février 2025

**Date d'émission du rapport initial :** 9 décembre 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1260-0003 (M2)

**Type d'inspection :**

Suivi

**Titulaire de permis :** The Royale Development GP Corporation en tant qu'associé  
commandité de The Royale Development LP

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Cedarvale Lodge Community &  
Retirement Living, Keswick

**RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ**

Ce rapport d'inspection a été modifié pour :  
L'ordre de conformité (OC) n° 001 a été annulé par le directeur.

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

## Rapport public modifié (M2)

**Date d'émission du rapport modifié :** 10 février 2025

**Date d'émission du rapport initial :** 9 décembre 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1260-0003 (M2)

**Type d'inspection :**

Suivi

**Titulaire de permis :** The Royale Development GP Corporation en tant qu'associé commandité de The Royale Development LP

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Cedarvale Lodge Community & Retirement Living, Keswick

## RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport d'inspection a été modifié pour :

L'ordre de conformité (OC) n° 001 a été annulé par le directeur.

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 20 au 22 novembre 2024.

L'inspection concernait :

Demande n° 00126276 – concernant le suivi n°1, ordre de conformité n° 001 [n°2024-1260-002 dans Workspace], alinéa 93 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22, Entretien ménager. Date d'échéance de la mise en conformité : le 31 octobre 2024.

## Ordre de conformité délivré antérieurement

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

L'inspection a établi la **NON-conformité** aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1260-0002 donné en vertu de l'alinéa 93 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

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

Entretien ménager, buanderie et services d'entretien  
Prévention et contrôle des infections

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉS

### AVIS ÉCRIT : Conditions du permis

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

**Non-respect : du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021)**

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire du permis n'a pas respecté l'ordre de conformité (OC) n° 001 de l'inspection n° 2024-1260-0002, signifié le 9 septembre 2024, dont la date d'échéance de mise en conformité était le 31 octobre 2024.

### Justification et résumé

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux conditions suivantes énoncées dans l'OC n° 001 de l'inspection 2024-1260-0002

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

1. Le directeur des services environnementaux, en collaboration avec la directrice générale, élaborera et mettra en œuvre des marches à suivre en matière d'entretien ménager pour les pratiques de nettoyage et de désinfection à l'échelle du foyer, y compris les chambres des personnes résidentes, les salles de bain des personnes résidentes, les salles à manger, les aires communes, les planchers, les surfaces de contact.
2. Les marches à suivre en matière de nettoyage et de désinfection doivent être mises à la disposition de l'inspectrice ou de l'inspecteur à sa demande.
3. Fournir à tout le personnel d'entretien ménager une nouvelle formation sur les marches à suivre élaborées en matière de nettoyage et de désinfection.
4. Le directeur des services environnementaux ou la directrice générale doit vérifier les pratiques de nettoyage et de désinfection dans toutes les sections accessibles aux résidents. Les vérifications doivent se faire trois fois par semaine, y compris la fin de semaine, pendant les quarts de jour et de soir, pendant une période de huit semaines. La pratique observée et les mesures correctives qui ont été prises, le cas échéant, doivent être précisément indiquées.

Le directeur des services environnementaux et la directrice générale devaient créer et mettre en œuvre des marches à suivre en matière d'entretien ménager détaillées pour les pratiques de nettoyage et de désinfection. Au lieu de cela, ils ont fourni un guide des ressources de nettoyage de l'environnement dans lequel il manquait des renseignements et des marches à suivre claires, de même que des protocoles et des lignes directrices détaillés pour le nettoyage de certains espaces tels que les salles de douche et les salles de bain. Le directeur des services environnementaux et le directeur provincial des services culinaires et environnementaux ont tous deux reconnu que le guide ne permettait pas au personnel de suivre le protocole de nettoyage efficacement.

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

En raison des lacunes du guide des ressources de nettoyage de l'environnement, la formation était incomplète et ne comprenait pas de renseignements, de marches à suivre claires et de protocoles ou lignes directrices propres au nettoyage de certains espaces tels que les salles de douche et les salles de bain. Les entretiens avec le personnel ont confirmé le manque de clarté sur le plan des responsabilités, les membres du personnel d'entretien ménager ayant des souvenirs différents de la formation et des consignes reçues.

La condition 5 de l'ordre exigeait des observations et des évaluations régulières des pratiques de nettoyage et de toute mesure corrective prise. Bien que les dossiers montraient les évaluations visuelles initiales des chambres avant le nettoyage, ils ne comprenaient pas les évaluations de suivi durant ou après le nettoyage. Les entretiens ont révélé que ces observations de l'exécution n'avaient pas été effectuées systématiquement, sauf pour un cas où un membre du personnel avait été observé en train de nettoyer une chambre.

Un examen approfondi des fiches de vérification a montré que chaque fiche indiquait des lacunes constatées et des mesures correctives, mais il n'y avait pas de description de lacunes précises et des mesures correctives liées mises en œuvre. Ainsi, la capacité à cerner les manques ou les tendances était limitée.

**Sources** : OC n° 001 de l'inspection n° 2024-1260-0002, entretiens avec le personnel, vérifications, et politique et marche à suivre.

**Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit (APA n° 001)**

**AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)**

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

**Avis de pénalité administrative (APA) n° 001**

**Lié à l'avis écrit (problème de conformité) n° 001**

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à un ordre donné en vertu de l'article 155 de la *Loi*.

**Historique de la conformité**

Il n'y avait pas d'antécédents de problèmes de conformité au paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021) dans le cadre de l'ordre de conformité n° 001 du rapport d'inspection n° 2024-1260-0002.

Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

**(M2)**

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

**Les ordres suivants ont été annulés : Ordre de conformité (OC) n° 001**

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de prévention  
et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (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, par. 102 (2).

**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 ON 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 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.

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

**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 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;

**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 ON L1H 1A1  
Téléphone : 844 231-5702

- 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  
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).