

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,

4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 7 mai 2026

Numéro d'inspection : 2026-1147-0004

Type d'inspection :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : CVH (n° 6) LP par son partenaire général, Southbridge Care Homes (une société en commandite, par son partenaire général, Southbridge Health Care GP Inc.)

Foyer de soins de longue durée et ville : Hope Street Terrace, Port Hope

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : le 29 avril 2026 et du 1^{er} au 7 mai 2026.

Inspection proactive de la conformité (IPC)

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

Soins liés à l'incontinence

Alimentation, nutrition et hydratation

Entretien ménager, services de buanderie et d'entretien

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,

4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

AVIS ÉCRIT : Services d'hébergement

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

Non-respect de : l'alinéa 19 (2) c) de la LRSLD (2021)

Services d'hébergement

Paragraphe 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

La cuisine du foyer de soins de longue durée n'était pas entretenue de sorte qu'elle soit sûre et en bon état, comme en témoignent les planchers fissurés, les fuites d'eau, la peinture écaillée et la décoloration des surfaces.

Source : observation de l'inspecteur ou de l'inspectrice et entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

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

Non-respect de : l'alinéa 79 (1) 5. du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,
4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

minimum les éléments suivants :

5. Le service de la nourriture et des liquides à une température sûre et appétissante pour les résidents.

Les plats au menu n'étaient pas toujours servis à une température sûre. À plusieurs dates, les températures de fin de cuisson étaient manquantes pour les repas. De plus, les températures de service n'ont pas été enregistrées à deux reprises pour des repas servis dans la salle à manger principale et à deux reprises pour des repas servis au deuxième étage.

Sources : registres des températures des aliments de fin de cuisson et au point de service, politique de prise des températures des aliments n° RFNC-05-02 et entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

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

Non-respect de : l'alinéa 96 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

b) l'équipement, les appareils, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position au foyer sont maintenus en bon état, à l'exception des appareils d'aide personnelle ou de l'équipement des résidents;

Plus précisément, un appareil de cuisson de la cuisine du foyer de soins de longue durée n'était pas en bon état, car il y avait une fuite d'eau. Un membre du personnel

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,

4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

a indiqué que l'appareil était vieux, que les pièces requises n'avaient pas été réparées et que l'appareil serait remplacé.

Source : observation de l'inspecteur ou de l'inspectrice et entretien avec les membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Problème de conformité n° 004 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 56 (2) f) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

f) divers produits pour incontinence sont mis à la disposition des résidents et du personnel et leur sont accessibles en tout temps, et ce, en quantité suffisante compte tenu de tous les changements exigés;

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)] :

1 : Effectuer une analyse des causes profondes afin de déterminer les circonstances et les facteurs qui ont contribué à une rupture de stock de produits d'incontinence avant les dates de livraison prévues.

a : À partir de l'analyse, déterminer les lacunes dans les processus et élaborer et mettre en œuvre un plan d'action pour les combler, y compris des mesures de suivi avec le personnel, au besoin.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,
4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

b : Conserver des documents détaillés sur l'analyse des causes profondes, le plan d'action et sa mise en œuvre, y compris le moment de cette mise en œuvre et les personnes qui y ont participé.

2 : Élaborer et mettre en œuvre un plan d'urgence pour garantir que les produits de continence de toutes les tailles sont disponibles en quantité suffisante à tout moment pour tous les changements nécessaires dans le foyer.

a : Déterminer les personnes qui doivent être au courant du plan d'urgence et dresser une liste de ces personnes à remettre à l'inspecteur ou l'inspectrice.

b : Lors de la mise en œuvre du plan d'urgence, conserver une documentation détaillée à fournir à l'inspecteur ou à l'inspectrice indiquant quand le plan a été mis en œuvre, par qui, et quelles mesures ont été prises.

Motifs

Une gamme de produits pour incontinence n'était pas disponible pour les personnes résidentes et le personnel en quantité suffisante pour répondre à tous les changements requis pour les personnes résidentes.

Deux membres du personnel ont indiqué que, lorsqu'ils aidaient les personnes résidentes à faire les soins du matin, les sous-vêtements d'incontinence de la bonne taille n'étaient pas facilement disponibles pour les personnes résidentes dont ils avaient la charge. Chaque membre du personnel était responsable de 10 personnes résidentes à l'époque.

Un membre du personnel a indiqué avoir été informé que plusieurs personnes résidentes avaient besoin de sous-vêtements différents pour l'incontinence la nuit.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,

4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

Cependant, d'après les observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice, les sous-vêtements requis n'étaient pas facilement disponibles dans la chambre de la personne résidente quatre jours après la demande initiale.

De plus, deux membres du personnel ont reconnu avoir dû emprunter des produits de continence à un foyer partenaire ou acheter des produits de continence dans le passé, lorsqu'il n'y avait plus de produits dans le foyer, afin de maintenir le foyer en état de fonctionnement jusqu'à ce qu'il y ait un réapprovisionnement. L'un des deux membres du personnel a également indiqué qu'à une occasion, il n'avait pas été en mesure d'emprunter des fournitures auprès d'un foyer partenaire et qu'il avait donc dû acheter les produits lui-même pour le foyer.

Sources : observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice, entretiens avec les membres du personnel et documents dans l'outil PCC des personnes résidentes.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 10 juillet 2026.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,

4^e 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 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,
4^e 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
Ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8^e étage
Toronto ON 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;

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,
4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- 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 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 ON 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 ON M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira

Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée **District du Centre-Est**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 33, rue King Ouest,
4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

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.