

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 26 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1399-0002

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : Schlegel Villages Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Village of Riverside Glen, Guelph

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 19 au 21 mars et les 24 et 25 mars 2025

L'inspection concernait :

Le dossier : n° 00139511, lié aux services de blanchisserie et aux articles manquants.

Les dossiers : n° 00140024 et n° 00141061 liés à la prévention et au contrôle des infections.

Le dossier : n° 00140563, suivi de l'ordre n° 001 lié à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.

Le dossier : n° 00141661, lié à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.

Le dossier : n° 00142353, pour une plainte liée aux services de maintenance et d'entretien ménager.

Ordres de conformité délivrés 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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants
délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1399-0001 aux termes du paragraphe 24 (1) de
la LRSLD (2021)

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

Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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

Problème de non-conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 26 (1) (c) de la LRSLD (2021)

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Par. 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.

Le titulaire de permis n'a pas immédiatement transmis au directeur ou à la directrice les plaintes écrites relatives à la disparition de plusieurs vêtements, envoyées à un coordonnateur ou une coordonnatrice de quartier à trois dates différentes.

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

Sources : des courriels et un entretien avec un coordonnateur de quartier.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de non-conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 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 :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.
2. Si la plainte ne peut pas faire l'objet d'une enquête et d'un règlement dans les 10 jours ouvrables, un accusé de réception de la plainte est donné dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. Il énonce notamment la date limite à laquelle l'auteur de la plainte peut raisonnablement s'attendre à un règlement et une réponse de suivi conforme à la disposition 3 est donnée dès que possible dans les circonstances.
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,
 - ii. une explication de ce qui suit, selon le cas :
 - A. les mesures prises par le titulaire de permis pour régler la plainte,
 - B. le fait que le titulaire de permis croit la plainte non fondée, motifs à l'appui.
 - iii. si le titulaire de permis était tenu de transmettre immédiatement la plainte en

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

application de l'alinéa 26 (1) c) de la Loi, une confirmation qu'il l'a fait.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une réponse conforme à la disposition 3 soit fournie dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte lorsque le mandataire désigné par procuration d'une personne résidente a déposé une plainte écrite auprès d'un coordonnateur ou d'une coordonnatrice de quartier concernant des vêtements manquants.

Sources : des courriels du mandataire désigné par procuration d'une personne résidente, et des entretiens avec le mandataire désigné par procuration d'une personne résidente et un coordonnateur ou une coordonnatrice de quartier.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de non-conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 108 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**Traitement des plaintes**

Par. 108 (2) : Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

- (a) la nature de chaque plainte verbale ou écrite;
- (b) la date de réception de la plainte;
- (c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
- (d) le règlement définitif, le cas échéant;
- (e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse;
- (f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la plainte écrite reçue concernant des vêtements manquants soit conservée dans ses dossiers avec toutes les exigences

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

du Règlement.

Sources : des courriels du mandataire désigné par procuration de la personne résidente, et des entretiens avec le mandataire désigné par procuration de la personne résidente et un coordonnateur ou une coordonnatrice de quartier.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Services d'hébergement

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

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

Services d'hébergement

Par. 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient instaurés, à l'égard du foyer, les programmes suivants :

(a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de préparer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer la conformité avec l'alinéa 19 (2) (a) de la LRSLD (2021) [l'alinéa 155 (1) (b) de la LRSLD (2021)] :

Le plan doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

1) Une personne ayant une bonne connaissance des services et des pratiques environnementaux sera désignée pour examiner et modifier la politique et les procédures existantes pour les membres du personnel de l'entretien ménager et les aides des services alimentaires afin de déterminer clairement leurs tâches quotidiennes en ce qui concerne les grilles de retour d'air ainsi que le nettoyage et la désinfection des dépenses du foyer. Il s'agit notamment de savoir comment et quand les politiques et les procédures seront réexaminées ou modifiées.

2) Une personne ayant une compréhension des principes de l'éducation des adultes

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

veillera à ce que tout le personnel concerné qui est tenu de suivre les politiques et procédures s'appliquant à l'entretien ménager et aux aides des services alimentaires reçoive un enseignement et/ou une formation concernant les politiques et procédures modifiées et nouvellement élaborées s'appliquant à l'entretien ménager et aux aides des services alimentaires;

Comment l'enseignement et/ou la formation seront fournis;

a) Comment l'enseignement et/ou la formation seront suivis pour déterminer qui a ou n'a pas reçu et terminé l'enseignement et/ou la formation, et quand;

b) Comment, quand et à quels intervalles le personnel sera évalué pour s'assurer qu'il continue à suivre les politiques et procédures dans le cadre de l'enseignement et/ou de la formation.

3) Une personne sera désignée pour effectuer des vérifications sur la propreté des grilles de retour d'air et des dépenses, et pour documenter les résultats des vérifications et les mesures prises pour assurer la propreté des grilles de retour d'air ainsi que le nettoyage et la désinfection des dépenses du foyer. Envisagez de confier les vérifications à plusieurs personnes.

4) L'endroit où les procédures révisées seront affichées pour que le personnel concerné puisse les examiner et s'y reporter.

5) Fournir des mesures visant à assurer la durabilité une fois que le foyer a réussi à se conformer aux politiques.

Veuillez soumettre le plan écrit de mise en conformité concernant l'inspection n° 2025-1399-0002 à l'inspecteur ou à l'inspectrice des foyers de SLD, MSLD, par courriel avant le 10 avril 2025.

Veuillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels/renseignements personnels sur la santé.

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les grilles de retour d'air de l'ensemble du foyer, un siège, l'équipement et les planchers des dépenses des quartiers d'Eramosa, de Puslinch/Nichol et de Mapleton soient maintenus propres et hygiéniques.

Une plainte a été envoyée au directeur ou à la directrice concernant la malpropreté de la zone des services alimentaires du quartier de Puslinch et des grilles de retour d'air non nettoyées.

À deux dates différentes, la plupart des grilles de retour d'air situées sur les plafonds de l'ensemble du foyer étaient recouvertes d'une épaisse couche de poussière. Les dépenses des quartiers d'Eramosa, de Puslinch/Nichol et de Mapleton ont été trouvées sales, avec une accumulation de poussière au-dessus des équipements, des sols sales avec des matières visqueuses foncées mélangées à des débris alimentaires dans les coins des pièces, sous les équipements et entre ceux-ci. Dans la chambre d'une personne résidente, on a trouvé une chaise avec une matière brunâtre séchée qui tombait à l'avant du siège et sur le côté droit de la chaise.

Lorsqu'on lui a posé la question, un membre du personnel de l'entretien ménager a déclaré qu'il ou elle ne savait pas si le nettoyage des grilles de retour d'air faisait partie de sa routine quotidienne, mais qu'il était effectué lorsqu'une chambre devenait vacante.

Les « principes de nettoyage » du foyer prévoient que les membres du personnel de l'entretien ménager doivent effectuer : le « nettoyage de départ/de sortie : nettoyer les événements », mais cela ne fait pas partie de leurs tâches quotidiennes.

Le directeur ou la directrice des services environnementaux a déclaré que les grilles

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

de retour d'air étaient nettoyées tous les six mois et que les membres du personnel de l'entretien ménager devaient nettoyer les grilles de retour d'air lorsqu'un résident quittait le foyer dans le cadre de leur nettoyage en profondeur ou lorsque cela s'avérait nécessaire.

Trois aides des services alimentaires ont déclaré qu'ils ne nettoyaient que leur zone des services alimentaires et que les planchers, les événements d'aération et les équipements étaient nettoyés par les membres du personnel de l'entretien ménager.

La politique du foyer en matière de tâches quotidiennes pour les aides en diététique comprend le nettoyage de l'équipement et du sol.

Le ou la gestionnaire des services d'alimentation a déclaré que les aides des services alimentaires nettoyaient leur zone de travail et qu'ils devraient nettoyer l'équipement. Il ou elle a déclaré que le service d'entretien ménager lavait les planchers dans les dépenses. Le ou la gestionnaire des services d'alimentation a déclaré avoir également vérifié les dépenses et n'avoir pas pu répondre à l'inspecteur ou à l'inspectrice qui lui demandait pourquoi les dépenses étaient dans un tel état de malpropreté.

L'inspecteur ou l'inspectrice a effectué une visite des lieux avec le directeur ou la directrice des services environnementaux et le directeur général ou la directrice générale pour prendre acte des observations.

Sources : liste de contrôle pour le nettoyage des aides en diététique, politique d'entretien ménager « Principes de nettoyage » et routines de nettoyage quotidiennes, entretiens avec trois aides des services d'alimentation, un membre du personnel de l'entretien ménager, le directeur ou la directrice des services environnementaux, le ou la gestionnaire des services d'alimentation et le directeur général ou la directrice générale.

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 1^{er} mai 2025.

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur ou la directrice 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 ou à la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 ou la directrice 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 du

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

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 ou de la directrice 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, 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

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-Ouest

609 Kumpf Drive, Suite 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 1 888 432-7901

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 ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

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.