

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

**Rapport public****Date d'émission du rapport :** 12 juin 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1579-0002**Type d'inspection :**

Inspection proactive de la conformité

**Titulaire de permis :** Corporation of the County of Grey**Foyer de soins de longue durée et ville :** Rockwood Terrace Home for the Aged,  
Durham**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 26 au 30 mai, du 2 au 5 et du 9 au 11 juin 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00147702 – Inspection proactive de la conformité

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention des problèmes cutanés et gestion de la peau et des plaies  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Conseils des résidents et des familles  
Gestion des médicaments  
Prévention et contrôle des infections  
Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Personnel, formation et normes de soins  
Amélioration de la qualité  
Droits et choix des personnes résidentes  
Gestion de la douleur

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### Non-respect rectifié

Le **non-respect** d'une exigence a été constaté lors de cette inspection et a été **rectifié** par le titulaire de permis avant la conclusion de l'inspection. L'inspecteur ou l'inspectrice a estimé que le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait aucune autre mesure.

Non-respect n° 001 rectifié conformément aux termes du paragraphe 154 (2) de la LRSLD (2021)

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

Site Web

Par. 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 :

e) le rapport en vigueur exigé au paragraphe 168 (1);

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le rapport en vigueur sur l'amélioration constante de la qualité soit mis à jour durant l'inspection et affiché sur le site Web du foyer.

Source : examen du site Web de Rockwood Terrace Home for the Aged et entretien avec l'administrateur ou l'administratrice de la maison.

### AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

#### **Non-respect du : paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

Par. 24 (3) La température qui doit être mesurée en application du paragraphe (2) est consignée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi, entre 12 h et 17 h, et une fois le soir ou la nuit.

Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante soit mesurée et documentée à plusieurs reprises.

Sources : registres de température, entretien avec les membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies**

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect du : sous-alinéa 55 (2) (b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Soins de la peau et des plaies

Par. 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies :

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente qui présentait une altération de l'intégrité épidermique soit réévaluée au moins une fois par semaine par une personne autorisée.

Sources : examen du dossier médical de la personne résidente et entretien avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections**

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 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. Paragraphe 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée délivrée par le directeur ou la directrice soit respectée.

Conformément à l'exigence supplémentaire de l'alinéa 9.1 (b) de la Norme de prévention et de contrôle des infections (avril 2022, révisée en septembre 2023), le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que deux membres du personnel procèdent à l'hygiène des mains à l'aide d'un désinfectant pour les mains à base d'alcool.

Source : observations et entretiens avec les membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Destruction et élimination des médicaments**

Non-respect n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 148 (6) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Destruction et élimination des drogues

Par. 148 (6) Pour l'application du présent article, un médicament est considéré comme étant détruit s'il est modifié ou dénaturé à tel point que sa consommation est devenue impossible ou improbable. Paragraphe 148 (6) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les médicaments soient dénaturés au moment de leur élimination et de leur destruction.

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

Sources : politique du foyer en matière de destruction et d'élimination des médicaments et entretien avec les membres du personnel.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Préparation alimentaire**

Non-respect n° 006 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de : l'alinéa 78 (3) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Préparation alimentaire

Par. 78 (3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui :

b) empêchent l'adulteration, la contamination et les maladies d'origine alimentaire.

Paragraphe 78 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

### **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 :

A) Former l'ensemble du personnel en diététique à temps plein et à temps partiel, ainsi que tout personnel ayant reçu une formation polyvalente pour travailler comme diététicien, à la prise et à l'enregistrement des températures des réfrigérateurs, à la prise et à l'enregistrement des températures des aliments au point de service et à la préparation. Un registre du contenu de la formation, de la personne qui l'a dispensée et des personnes qui y ont participé doit être conservé dans le foyer.

B) Réaliser des vérifications hebdomadaires de tous les réfrigérateurs de type « pièce réfrigérée » et « standard accessible » pendant un mois afin de s'assurer que le personnel documente les températures. Ces vérifications comprendront la date et l'heure de leur réalisation, l'identité de la personne les ayant réalisées et les mesures correctives prises, y compris le suivi auprès du personnel qui aurait dû examiner/cerner le sujet de préoccupation.

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

C) Effectuer trois vérifications hebdomadaires des températures relevées au cours de la préparation et au point de service pendant deux semaines ou jusqu'à ce qu'aucune anomalie ne soit constatée. Les vérifications doivent porter sur les différentes heures de service des repas et sur les zones de restauration. Ces vérifications indiquent la date et l'heure de leur réalisation, la personne qui les a réalisées, les aliments servis, les températures manquantes, les températures des aliments en dehors de la fourchette définie par la politique de température du foyer et les mesures correctives prises.

D) Former l'ensemble du personnel en diététique à temps plein et à temps partiel, ainsi que tout personnel ayant reçu une formation polyvalente pour travailler comme diététicien, à la politique du foyer en matière d'enregistrement de la température des aliments, en ce qui concerne la conservation sécuritaire des aliments froids. Un registre du contenu de la formation, de la personne qui l'a dispensée et des personnes qui y ont participé doit être conservé dans le foyer.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire.

a) La politique d'enregistrement des températures à la préparation des aliments du foyer de soins de longue durée (FSLD) recommandait l'enregistrement de la température des aliments.

L'examen des relevés de température des aliments au point de service a révélé plusieurs températures non documentées pour différents repas. Il n'y avait pas d'enregistrement des températures lors de la préparation des aliments.

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

Le fait de ne pas enregistrer les températures à la préparation des aliments et au point de service expose les personnes résidentes à un risque de maladie d'origine alimentaire.

Sources : observations, entretiens avec les membres du personnel, examen des relevés de température et de la politique d'enregistrement des températures à la préparation des aliments.

b) La politique relative aux températures des réfrigérateurs et des congélateurs du foyer indique que l'équipe en diététique doit remplir la documentation sur les températures du réfrigérateur.

L'examen des relevés de température a révélé plusieurs températures non documentées.

En ne documentant pas de manière constante les températures des réfrigérateurs aux heures prévues, les aliments des personnes résidentes risquaient d'être stockés à des températures non sécuritaires.

Sources : observations; entretiens avec les membres du personnel, examen de la politique relative aux températures des réfrigérateurs et des congélateurs, examen des formulaires de vérification des températures des réfrigérateurs et des congélateurs.

c) Un examen de l'enregistrement de la température des aliments – de la politique d'enregistrement des températures à la préparation des aliments indiquait que l'équipe en diététique devait placer tous les aliments froids sur des assiettes froides isolées ou sur de la glace.

Les inspecteurs ont constaté que les aliments froids n'étaient pas placés dans le réfrigérateur ou sur de la glace avant d'être servis.

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

Le fait de ne pas conserver les aliments froids et les liquides dans le réfrigérateur ou sur de la glace a exposé les personnes résidentes à un risque de maladie d'origine alimentaire.

Sources : observations, entretiens avec les membres du personnel, examen des relevés de température et de la politique d'enregistrement des températures à la préparation des aliments.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 31 juillet 2025.**

**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 rue Kumpf, bureau 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 la directrice 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 ou directrice**

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du  
ministère des Soins de 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-Ouest**

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

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 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 ou la directrice et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) 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 ou d'une inspectrice.

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

**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 rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 1 888 432-7901

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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directeur ou directrice**

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)

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).