

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 28 janvier 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1351-0001

**Type d'inspection :** Plainte concernant un incident critique

**Titulaire de permis :** CVH (n° 9) 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 :** Southbridge Roseview, Thunder Bay

## RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 20 au 24 janvier et le 27 janvier 2025

L'inspection concernait :

- Un dossier lié à l'éclosion d'une maladie infectieuse;
- Un dossier lié à une plainte concernant une personne résidente qui s'est blessée;
- Un dossier lié à une plainte concernant les soins à une personne résidente;
- Un dossier lié à une plainte concernant les services d'entretien.

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

inspection :

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention et gestion de la peau et des plaies  
Services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien  
Gestion des médicaments  
Prévention et contrôle des infections  
Foyer sûr et sécuritaire  
Rapports et plaintes

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Intégration aux soins

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

**Non-respect de : l'alinéa 6(4)b) de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6(4) Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

(b) l'élaboration et la mise en œuvre du programme de soins de sorte que les différents aspects des soins s'intègrent les uns aux autres, soient compatibles les uns avec les autres et se complètent.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel et les autres personnes qui participent à la prestation de soins à une personne résidente collaborent ensemble, de sorte que certains aspects des soins n'ont pas été mis en œuvre.

**Sources :** plaintes déposées auprès du directeur ou de la directrice; dossiers médicaux de la personne résidente; politique du foyer sur les soins préventifs de la peau (Preventative Skin Care), mise à jour en août 2024; documents relatifs aux commandes de fournitures; entretiens avec l'infirmier praticien ou l'infirmière praticienne et le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI).

### AVIS ÉCRIT : Participation du mandataire désigné par procuration

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

**Non-respect du : paragraphe 6(5) de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6(5) Le titulaire de permis veille à ce que le résident, son mandataire spécial, s'il en a un, et toute autre personne que le résident ou le mandataire spécial désigne aient la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins du résident.

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le mandataire désigné par procuration de la personne résidente ait la possibilité de participer à la mise en œuvre du programme de soins de la personne résidente.

**Sources** : plaintes déposées auprès du directeur ou de la directrice; dossiers médicaux de la personne résidente; politique du foyer sur les soins préventifs de la peau (Preventative Skin Care), mise à jour en août 2024; documents relatifs aux commandes de fournitures; entretiens avec l'infirmier praticien ou l'infirmière praticienne et le ou la DSI.

### **AVIS ÉCRIT : Obligations précises : propreté et bon état**

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

**Non-respect de : l'alinéa 19(2)a) 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 :

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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer, l'ameublement et le matériel soient toujours propres et sanitaires.

Lors de l'inspection sur place, la propreté générale de l'établissement a été jugée comme négligée. Plus précisément, les préoccupations suivantes ont été notamment prises en note :

Il y avait des taches sur les bureaux du poste de soins infirmiers.

Le plancher et les carreaux de plafond de la cuisine étaient sales.

Il y avait des taches sur les murs de certaines chambres de personnes résidentes.

**Sources** : plaintes déposées auprès du directeur ou de la directrice; observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice.

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

## AVIS ÉCRIT : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Problème de conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

**Non-respect du : paragraphe 25(1) de la LRSLD (2021)**

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Paragraphe 25(1) Sans préjudice de la portée générale de l'obligation prévue à l'article 24, le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel respecte la politique visant à promouvoir la tolérance zéro du foyer de soins de longue durée (FSLD) : le personnel a été témoin d'un incident et ne l'a pas immédiatement signalé au FSLD et à la direction.

**Sources :** plaintes déposées auprès du directeur ou de la directrice; dossiers médicaux de la personne résidente; politique du foyer visant la tolérance zéro en matière de mauvais traitements, de négligence et de comportement illégal envers les personnes résidentes (Zero Tolerance of Resident Abuse, Neglect and Unlawful Conduct), mise à jour en août 2024; entretiens avec le personnel et le ou la DSI.

## AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

**Non-respect du : paragraphe 24(1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

Paragraphe 24(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer maintienne en permanence une température ambiante d'au moins 22 degrés Celsius.

**Sources :** observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice; registres de la température

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

ambiante et du taux d'humidité du foyer de soins de longue durée;  
entretiens avec le personnel et le ou la gestionnaire des services environnementaux  
(GSE).

## **AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves**

Problème de conformité n° 006 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

### **Non-respect de : l'alinéa 115 (3) 4) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Rapports : incidents graves

Paragraphe 115(3) Le titulaire de permis veille, d'une part, à aviser le directeur lorsque se produisent au foyer les incidents suivants et ce, au plus tard un jour ouvrable après l'incident, et, d'autre part à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

4. Sous réserve du paragraphe (4), un incident cause à un résident une lésion nécessitant son transport à l'hôpital et provoque un changement important dans son état de santé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que quelqu'un avise le directeur ou la directrice de l'incident qui a causé à une personne résidente une lésion ayant nécessité son transport à l'hôpital et qui a provoqué un changement important dans l'état de santé de cette personne.

**Sources** : entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI);  
examen des dossiers médicaux de la personne résidente.

## **AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments**

Problème de conformité n° 007 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD)

### **Non-respect de : paragraphe 140(2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Administration des médicaments

paragraphe 140(2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur. Paragraphe 140(2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un médicament soit administré à une personne résidente conformément au mode d'emploi précisé par le

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

prescripteur.

**Sources :** plaintes déposées auprès du directeur ou de la directrice; dossiers médicaux d'une personne résidente; rapport d'incident lié à un médicament du FSLD; entretiens avec le personnel, l'infirmier praticien ou l'infirmière praticienne et le ou la DSI.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 Obligations précises : propreté et bon état**

Problème de conformité n° 008 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* 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.

### **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 :

1. Élaborer un plan de correction écrit décrivant les mesures qui seront prises pour résoudre les problèmes d'entretien et de maintenance relevés dans le foyer. Le plan écrit doit comprendre des renseignements détaillés sur les éléments suivants :

- a) les dates ou les échéances prévues de la mise en place des mesures;
- b) la personne responsable de l'exécution de chaque élément du plan écrit;
- c) le processus de suivi à mettre en place pour assurer la supervision de la mise en œuvre du plan.

### **Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer, l'ameublement et le matériel soient entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

### **Justification et résumé**

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

Lors d'une inspection sur place, l'inspecteur ou l'inspectrice a constaté que plusieurs aires du foyer nécessitaient une remise en état et une attention particulière. Plus précisément, les préoccupations suivantes ont été notamment prises en note :

Des carreaux de sol sont cassés dans un couloir principal et dans les aires communes des personnes résidentes.

Une douche doit être remise en état.

Le revêtement de sol de la salle de spa et les entrées des douches doivent être réparés.

Le verre d'une fenêtre est fissuré.

Des carreaux de plafond sont tachés ou manquants dans la cuisine et les aires communes.

Il manque des ampoules ou de l'éclairage dans les aires communes.

Une pile d'équipements brisés se trouve à l'extérieur du bâtiment.

Du mobilier est usé dans les aires communes des personnes résidentes.

Ces problèmes présentent des risques pour la sécurité et le bien-être des personnes résidentes.

**Sources** : observations de l'inspecteur ou de l'inspectrice; entretien avec le ou la gestionnaire des services environnementaux; examen des plaintes déposées auprès du directeur ou de la directrice.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 14 février 2025.**

**RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL**

**PRENDRE ACTE** Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

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.

**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)

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.



**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivants, 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 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<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)

**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 Nord**

159, rue Cedar, bureau 403  
Sudbury (Ontario) P3E 6A5  
Téléphone : 800 663-6965

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).