

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Rapport public**

**Date d'émission du rapport :** 6 janvier 2025

**Numéro d'inspection :** 2024-1208-0003

**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Revera Long Term Care Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Sara Vista, Elmvale

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 10 et 12 ainsi que du 17 au 19 décembre 2024.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 13 décembre 2024.

L'inspection faisant suite à une plainte concernait :

- Demande n° 00124262, préoccupations concernant le personnel inexpérimenté qui prépare les repas, les options de repas et le programme de loisirs.
- Demande n° 00130803, préoccupations concernant l'administration de soins à une personne résidente de façon inappropriée.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Prévention et contrôle des infections  
Normes de dotation, de formation et de soins

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

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 6 (7) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive l'aide prévue dans son programme de soins pour les soins d'incontinence.

**Justification et résumé**

Une personne résidente présentant un risque élevé d'altération de l'intégrité épidermique n'a pas reçu les soins périnéaux prévus dans son programme de soins.

Lorsque le foyer n'a pas mis en œuvre l'intervention précisée dans le programme de soins de la personne résidente, celle-ci a été exposée à un risque de lésions cutanées récurrentes.

**Sources :** Programme de soins; rapport d'enquête documentaire; observation; entretiens avec le personnel.

### AVIS ÉCRIT : Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de 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-Ouest**

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

**Non-respect : de l'alinéa 74 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

a) l'élaboration et la mise en œuvre, en consultation avec un diététiste agréé faisant partie du personnel du foyer, de politiques et de marches à suivre ayant trait aux soins alimentaires, aux services de diététique et à l'hydratation;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques du foyer ayant trait au programme alimentaire.

Aux termes de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis était tenu de veiller à la mise en œuvre des lignes directrices alimentaires pour les menus thérapeutiques et les fiches de production. Plus précisément, le personnel n'a pas respecté la politique du foyer sur les lignes directrices en matière de production de repas (*Meal Production Guidelines*), modifiées le 31 mars 2022, qui étaient incluses dans les procédures du programme alimentaire du foyer.

**Justification et résumé**

Un membre du personnel des services alimentaires avait pour responsabilité de servir les repas du midi aux personnes résidentes du foyer.

Les services alimentaires servaient des textures alimentaires hachées finement et en purée dont la quantité n'était pas déterminée par les feuilles de production du foyer. Aucune grosseur de cuillère complète n'était fournie pour les repas en purée ou hachés finement. Ils n'ont pas fourni un nombre constant de cinq pierogis à chaque personne résidente, conformément aux fiches de production du foyer.

En ne recevant pas la portion appropriée déterminée dans les fiches de production du foyer et sur le menu approuvé, les personnes résidentes risquaient de ne pas répondre à leurs besoins nutritionnels pour la journée en question.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Sources :** Observations pendant le service du dîner; examen des lignes directrices du foyer sur la production de repas (*Meal Production Guidelines*); fiches de production; entretien avec le personnel.

## AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

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

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

Préparation alimentaire

Paragraphe 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, à la fois :

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

Règl. de l'Ont. 246/22, par. 78 (3).

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.

### Justification et résumé

Les températures des aliments chauds et froids servis à l'heure du dîner n'ont pas été prises ni consignées au point de service.

Selon la politique du foyer, le cuisinier ou l'employé des services alimentaires devait prendre la température des plats au menu pour tous les types et textures de régime, et l'indiquer dans le registre quotidien d'enregistrement de la température des services de repas (*Meal Service Daily Temperature Record*) ou dans le système logiciel de menu (*Menu Software System*).

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Le fait de ne pas prendre et enregistrer les températures au point de service et de ne pas prendre de mesures correctives pour les denrées alimentaires lorsqu'elles n'atteignaient pas les températures minimales requises a exposé les personnes résidentes à un risque de maladie d'origine alimentaire.

**Sources :** Observations; politique sur la liste de vérification de la température des aliments (*Food Temperature Checklist*); entretien avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation**

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de l'alinéa 79 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (2) Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

b) aucun repas n'est servi à un résident qui a besoin d'aide pour manger ou boire avant que quelqu'un soit disponible pour lui fournir l'aide dont il a besoin.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que quelqu'un soit disponible pour fournir l'aide dont avait besoin une personne résidente lorsque le repas de cette personne lui a été servi.

### **Justification et résumé**

Une personne résidente a reçu un repas chaud en purée pour le dîner, mais personne n'a fourni d'indication verbale, de réorientation ou d'aide pour manger pendant 20 minutes.

Puisque la personne résidente n'a pas reçu l'aide dont elle avait besoin, il est possible que son repas n'ait pas servi à une température appétissante et agréable.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Sources :** Observations; examen du programme de soins de la personne résidente; entretien avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Préposés au service d'alimentation : formation et qualités requises**

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : du paragraphe 84 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Préposés au service d'alimentation : formation et qualités requises

Paragraphe 84 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les préposés au service d'alimentation, à l'exception des cuisiniers auxquels s'applique l'article 82 :

- a) soit aient terminé avec succès une formation à l'intention des préposés au service d'alimentation offert dans un collège d'arts appliqués et de technologie ou un programme à l'intention des préposés au service d'alimentation offert par un collège d'enseignement professionnel, ou soient inscrits à de tels programmes;
- b) soit aient réussi un programme d'apprentissage du métier de cuisinier, de cuisinier d'établissement ou d'aide-cuisinier conformément à la *Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle*, à la *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage* ou à la *Loi de 2021* ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés;
- c) soit aient conclu un contrat d'apprentissage enregistré visant le métier de cuisinier, de cuisinier d'établissement ou d'aide-cuisinier conformément à la *Loi de 1998 sur l'apprentissage et la reconnaissance professionnelle*, à la *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage* ou à la *Loi de 2021* ouvrant des perspectives dans les métiers spécialisés.
- d) soit possèdent, de l'avis raisonnable du titulaire de permis, les compétences, les connaissances et une expérience appropriées pour exercer les fonctions exigées par ce poste dans l'un ou l'autre des domaines suivants : service d'alimentation dans

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

une institution, service d'alimentation dans un établissement de santé, service d'alimentation dans un restaurant ou service d'alimentation dans l'industrie de l'accueil. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 84 (1); Règl. de l'Ont. 66/23, par. 20 (1) et (2);

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les employés des services alimentaires soient qualifiés.

**Justification et résumé**

Le ministère des Soins de longue durée a été informé des préoccupations des services alimentaires quant au personnel qui y travaille et qui n'est pas qualifié.

Pendant des mois, il n'y avait pas toujours de cuisinier à temps partiel ou de directeur des services alimentaires dans le foyer. En l'absence d'un cuisinier, le foyer faisait appel à du personnel non qualifié pour préparer et cuisiner les repas, puis les servir aux personnes résidentes.

Les personnes résidentes risquaient de ne pas voir leurs besoins alimentaires satisfaits, car le foyer ne faisait pas systématiquement appel à des employés qualifiés des services alimentaires pour préparer, cuisiner et servir les repas.

**Sources :** Examen de l'horaire des services alimentaires; entretien avec le personnel.

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Planification des menus**

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 77 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Planification des menus

Paragraphe 77 (5) Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 390 (1).

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)]:**

Plus particulièrement, le titulaire de permis doit :

A) Offrir une formation au directeur des services alimentaires, au gestionnaire des services environnementaux et au cuisinier sur la politique du foyer sur la planification des menus d'urgence (*Emergency Menu Planning*) et sur les processus du foyer pour modifier les menus. La formation doit être documentée et comprendre la date de la formation, le nom de la personne qui l'a suivie, une copie de la formation et une signature du directeur des services alimentaires, du gestionnaire des services environnementaux et du cuisinier attestant que la formation a été suivie. Un texte sur la formation doit être conservé dans le foyer.

B) Effectuer des vérifications des menus quotidiens affichés par le foyer et du service des repas pour s'assurer que tous les plats au menu correspondent au cycle de menu hebdomadaire approuvé. La vérification doit comprendre des documents attestant que les substitutions ont été effectuées, ainsi qu'une justification expliquant les raisons de ces changements, le nom des personnes qui les ont approuvées et les modalités de communication des modifications apportées au menu aux personnes résidentes. La vérification doit également préciser la date à laquelle elle a été effectuée, le nom de la personne qui l'a réalisée, ainsi que les mesures correctives prises en cas d'anomalies constatées. Les vérifications doivent être effectuées tous les jours à l'heure du dîner et du souper pendant un mois, et elles doivent avoir lieu avant le service de repas afin de pouvoir prendre les mesures correctives si nécessaires. Un dossier des vérifications doit être conservé dans le foyer.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les plats prévus au menu soient offerts et disponibles à chaque repas et collation.



**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Justification et résumé**

Le ministère des Soins de longue durée a été informé des préoccupations des services alimentaires concernant le fait que les personnes résidentes du foyer n'aient pas reçu les plats prévus au menu.

Il fallait rénover la cuisine du foyer et le menu du dîner avait été modifié sans l'approbation du diététiste ou de la directrice générale. Les personnes résidentes du foyer n'ont pas reçu les plats prévus dans le menu approuvé, et n'ont pas eu d'autre autre choix de plat principal ou de soupe à leur disposition. Le personnel des services alimentaires n'a pas préparé ou proposé les articles suivants : soupe de riz au poulet, craquelins non salés, sous-marin au rosbif ou salade de chou arc-en-ciel ou tout autre choix.

Pendant de nombreux mois, le foyer n'avait ni directeur des services alimentaires ni cuisinier à temps partiel, et du personnel non qualifié aidait les services alimentaires à préparer, cuisiner et servir les repas.

De plus, des problèmes de communication sont survenus, et les rénovations ont été retardées. De plus, les services alimentaires n'ont pas donné de directives pour mettre en œuvre le menu d'urgence du foyer.

Les personnes résidentes étaient exposées à un risque, car leurs besoins nutritionnels quotidiens n'avaient peut-être pas été comblés lorsque des articles du menu étaient exclus et remplacés lorsque le foyer n'avait pas de cuisinier à temps partiel et devait faire appel à des employés d'agence, des personnes préposées aux services de soutien personnel et au gestionnaire des services environnementaux pour préparer, cuisiner et servir les repas dans la cuisine. Des changements ont été apportés au menu quotidien approuvé sans qu'un diététiste qualifié, un directeur des services alimentaires ou la directrice générale ait été consulté.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Sources :** Examen du menu hebdomadaire approuvé du foyer pour la semaine 1;  
menu quotidien; menu d'urgence; entretien avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 14 février 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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 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 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-Ouest**

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

**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;
- 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.

**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 ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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).