

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

Rapport public

Date d'émission du rapport : 19 septembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1456-0005

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Hôpital général de Almonte

Foyer de soins de longue durée et ville : Fairview Manor, Almonte

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 15, 16, 17, 18, et 19 septembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00150429 – allégation de mauvais traitements d'ordre physique entre personnes résidentes.
- Le dossier : n° 00150468 – l'auteur d'une plainte s'inquiète de mauvais traitements d'ordre physique et verbal entre personnes résidentes.
- Le dossier : n° 00154453 – dysfonctionnement du système de sonnerie d'appel.

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

Foyer sûr et sécuritaire
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Comportements réactifs

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence – système de communication bilatérale

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 268 (8) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (8) Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence du foyer soient évalués et mis à jour comme suit :

a) au moins une fois par année, notamment la mise à jour de toutes les coordonnées des entités visées à la disposition 4 du paragraphe 268 (4).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que son plan de mesures d'urgence soit mis à jour chaque année. En particulier, la politique du code gris (Code Grey) des foyers relative aux défaillances majeures des systèmes a été révisée et mise à jour pour la dernière fois en mars 2023.

Sources : politique du code gris (Code Grey) des foyers relative aux défaillances des systèmes majeurs (Major Systems Failure) révisée pour la dernière fois en mars 2023, et entretiens avec le ou la gestionnaire des services environnementaux et le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI).

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Plans de mesures d'urgence

Non-respect n° 002 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 268 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (5) Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

d'urgence prévoient ce qui suit :

1. L'activation des plans, notamment l'identification de la personne ou de l'entité qui déclare l'existence d'une situation d'urgence au foyer et la fin de la situation d'urgence, comme ont convenu les entités que le titulaire de permis a consultées en application de l'alinéa (3) a).
2. La filière hiérarchique.
3. Un plan de communication.
4. Les rôles et responsabilités particuliers du personnel.

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)] :

A) Réviser, mettre à jour et appliquer leur plan de mesures d'urgence concernant le code gris (Code Grey) et plus particulièrement leur politique en matière de défaillance majeure des systèmes, en précisant les lignes d'autorité, qui déclare l'urgence initialement et qui la déclare ensuite, les rôles et responsabilités propres à tous les membres du personnel concernés et un plan de communication.

B) Former l'ensemble du personnel sur la politique actualisée du code gris (Code Grey), en particulier en cas de défaillance du système de communication.

C) Conserver les registres écrits, indiquant la date à laquelle la formation a été dispensée et par qui, concernant les points A et B, jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre de conformité.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, en cas de perte d'un service essentiel dans le foyer, un plan soit mis en place pour indiquer qui déclare la situation d'urgence au moment où elle se produit et quand elle prend fin, quelles sont les

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

lignes hiérarchiques, les rôles et responsabilités propres aux membres du personnel, ainsi que le plan de communication avec les personnes touchées par la situation d'urgence. Plus précisément, le foyer n'a pas déclaré de code gris (Code Grey) lors d'une défaillance majeure du système de communication et de réponse le 2 août 2025, n'a pas communiqué la défaillance aux personnes résidentes, aux familles, aux conseils des résidents et des familles, et n'a pas été en mesure d'obtenir des sonnettes d'appel manuelles pour les personnes résidentes jusqu'au 5 août 2025.

Sources : politique du code gris (Code Grey) des foyers liée aux défaillances majeures des systèmes (Major Systems failure) révisée pour la dernière fois en mars 2023, calendrier des services infirmiers du mois d'août 2025, entretiens avec une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP), un infirmier autorisé ou une infirmière autorisée (IA), le personnel des services ménagers, un infirmier auxiliaire autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée (IAA), le ou la responsable des services environnementaux et le ou la DASI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
7 novembre 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Plans de mesures d'urgence

Non-respect n° 003 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 268 (6) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (6) Le titulaire de permis veille à ce que le plan de communication visé à la disposition 3 du paragraphe (5) comprenne un processus permettant au

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

titulaire de permis d'assurer une communication fréquente et continue avec les résidents, les mandataires spéciaux, le cas échéant, le personnel, les bénévoles, les étudiants, les fournisseurs de soins, le conseil des résidents et le conseil de la famille, le cas échéant, sur la situation d'urgence au foyer, y compris au début de la situation d'urgence, au moment où se produit un changement important de statut pendant la situation d'urgence et à la fin de cette situation.

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 se conformer à ce qui suit :

- A) Élaborer et mettre en œuvre un plan de communication de mesures d'urgence pour faire face aux situations d'urgence entraînant une défaillance majeure des systèmes de communication dans le foyer.
- B) Fournir au ministère des Soins de longue durée une copie écrite du plan de communication portant sur le système de réponse aux communications et faisant référence à l'inspection n° 2025_1456_0005 et à l'ordre de conformité n° par courriel à OttawaDistrict.MLTC@ontario.ca, d'ici le 7 novembre 2025.
- C) S'assurer que le document soumis ne contient pas de renseignements personnels de base ou de renseignements personnels sur la santé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsque son système de communication et de réponse a mal fonctionné du 2 août 2025 au 11 août 2025 et du 1^{er} septembre 2025 au 3 septembre 2025, la panne ait été communiquée aux personnes résidentes, aux familles, conseils des résidents et des familles, en indiquant quand elle s'est produite et quand elle a été résolue.

La politique du foyer concernant une défaillance majeure des systèmes (Major Systems failure) ne prévoit pas de plan de communication pour informer le

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

personnel, les personnes résidentes, les familles ou les conseils des résidents et des familles d'une défaillance majeure d'un système.

Sources : politique du code gris (Code Grey) des foyers liée à la défaillance majeure des systèmes (Major Systems failure) dernière révision en mars 2023, entretiens avec un membre de la famille, les personnes résidentes, un infirmier auxiliaire autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) et le ou la DASI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le

7 novembre 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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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 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 avis de pénalité administrative (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

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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

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 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 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.

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 d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410
Ottawa (Ontario) K1S 3J4
Téléphone : 877 779-5559

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 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 ou directrice

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.