

Rapport public

Date d'émission du rapport : 30 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1095-0004

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : CVH (n° 11) 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 : BayWoods Place, Hamilton

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 17 et 18 juillet, du 22 au 25 juillet et les 28, 29 et 30 juillet 2025.

L'inspection a eu lieu à distance à la date suivante : le 21 juillet 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00149362 – lié à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Le dossier : n° 00150153 – lié aux soins et aux services de soutien aux personnes résidentes; aux services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien; à l'alimentation, à la nutrition et à l'hydratation.
- Le dossier : n° 00150907 – lié aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes.
- Le dossier : n° 00150973 – lié à l'alimentation, à la nutrition et à l'hydratation; aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien
Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect rectifié

Le **non-respect** 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 du : paragraphe 6 (2) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Par. 6 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation du résident et de ses besoins et préférences.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente en ce qui concerne les soins liés à la facilitation des selles soient fondés sur l'évaluation, les besoins et les préférences de la personne résidente.

Un jour de juillet 2025, la personne résidente a été réévaluée et le programme de soins a été mis à jour.

Sources : programme de soins provisoire, dossiers cliniques de la personne résidente, entretiens avec des membres du personnel.

Date de la rectification apportée : juillet 2025

AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme de soins de la personne résidente n° 004

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

Non-respect du : paragraphe 6 (7) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Par. 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 que les soins relatifs à l'aide à l'alimentation prévus dans le programme de soins soient fournis à la personne résidente, tel que le précise son programme.

Sources : observations; programme de soins d'une personne résidente; entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

Obligation de protéger

Par. 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre les mauvais traitements d'ordre physique infligés par une autre personne résidente.

L'article 2 du Règlement de l'Ontario 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre physique comme « l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident ».

Sources : incident critique, notes d'enquête interne du foyer, dossiers cliniques de la personne résidente, observation des personnes résidentes.

AVIS ÉCRIT : Soins buccaux

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect du : paragraphe 38 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins buccaux

Par. 38 (2) Le titulaire de permis veille à ce que chaque résident reçoive de l'aide, au besoin, pour insérer ses prothèses dentaires avant les repas et à tout autre moment

lorsque le résident le demande ou que son programme de soins l'exige.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive de l'aide pour insérer ses prothèses dentaires avant son repas.

Sources : observation d'une personne résidente, entretien avec la personne mandataire désignée par procuration, entretien avec des membres du personnel, dossiers cliniques de la personne résidente.

AVIS ÉCRIT : Planification des menus

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

Non-respect de : l'alinéa 77 (4) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Planification des menus

Paragraphe 77 (4) Le titulaire de permis veille à ce que soient offerts à chaque résident au moins :

a) trois repas par jour;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente se voie offrir au moins un repas principal pour son dîner un jour de juillet.

Sources : observations des personnes résidentes, programme de soins, entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

Non-respect n° 006 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 79 (1) g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

g. Des techniques adéquates pour aider les résidents à manger, notamment le positionnement sécuritaire des résidents qui ont besoin d'aide.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive l'aide nécessaire pour manger pendant le dîner.

Sources : observation, entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Non-respect n° 007 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 93 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

(a) le nettoyage du foyer, notamment :

- (i) les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation et les surfaces de contact et celles des murs,
- (ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des marches à suivre soient mises en œuvre visant le nettoyage du foyer, notamment les chambres à coucher des personnes résidentes, les planchers et les aires communes.

Selon la marche à suivre sur le nettoyage des chambres des personnes résidentes – routine quotidienne, hebdomadaire et mensuelle (Resident Room Cleaning – Routine Daily, Weekly and Monthly), le personnel doit voir au nettoyage et à la désinfection

complets des chambres à coucher sur une base quotidienne, hebdomadaire et mensuelle, y compris des surfaces à fort contact, et voir au nettoyage du plancher.

Sources : marche à suivre sur le nettoyage des chambres des personnes résidentes – routine quotidienne, hebdomadaire et mensuelle (Resident Room Cleaning – Routine Daily, Weekly and Monthly), observation, entretien avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Lutte contre les ravageurs

Non-respect n° 008 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 94 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Lutte contre les ravageurs

Par. 94 (2) Le titulaire de permis veille à ce que des mesures immédiates soient prises pour éliminer les ravageurs.

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)] :

Plus précisément, le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

A) Élaborer et mettre en œuvre, en consultation avec un préposé agréé ou une préposée agréée au contrôle de la vermine, un plan d'action écrit de lutte préventive contre les ravageurs à l'échelle du foyer, qui doit comprendre les éléments suivants :

1. Vérifier et réparer toutes les portes du foyer de soins de longue durée qui donnent sur l'extérieur et qui favorisent l'entrée des ravageurs, afin de garantir que les ouvertures sont scellées et que les balais de porte sont installés et en bon état pour empêcher l'entrée d'éventuels ravageurs.
2. Documenter la vérification, y compris la date d'achèvement de la vérification, l'emplacement de chaque entrée vérifiée, les problèmes relevés, les mesures correctives et le nom du vérificateur ou de la vérificatrice.
3. Mettre en œuvre des actions correctives pour s'assurer que les ravageurs ne peuvent pas pénétrer par les brèches ou les ouvertures.

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

4. Conserver un registre de la vérification et des mesures correctives prises, qui doivent préciser la date d'achèvement et le nom de la personne ayant effectué le travail, afin que l'inspecteur ou l'inspectrice du ministère des Soins de longue durée (MSLD) puisse l'examiner sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des mesures immédiates soient prises pour éliminer les ravageurs dans le foyer.

L'examen des rapports du préposé ou de la préposée externe au contrôle de la vermine ainsi que des plaintes internes a confirmé la présence de rongeurs et de cafards dans le foyer, notamment dans les bureaux, la cuisine, les chambres à coucher des personnes résidentes, les tiroirs de meubles des personnes résidentes, les aires communes, les dépenses et les salles à manger.

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Le non-respect des recommandations du préposé ou de la préposée externe au contrôle de la vermine expose les personnes résidentes à un risque de transmission de maladies infectieuses et d'infestation par des ravageurs.

Sources :

plainte déposée auprès du MSLD, examen des rapports de lutte contre les ravageurs, observation des portes, entretien avec des membres du personnel, examen de la documentation relative à l'entretien préventif, politique de lutte contre les ravageurs (Pest Control Policy).

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

12 septembre 2025

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 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

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

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : 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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 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

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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^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.