

**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 London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Rapport public**

**Date d'émission du rapport :** 15 juillet 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1062-0003

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** 1230839 Ontario Limited

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Brouillette Manor, Tecumseh

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 8, 9, 10, 14 et 15 juillet 2025

L'inspection concernait :

Demande n° 00148749 [Incident critique (IC) n° 2301-000011-25], liée à la prévention et à la gestion des chutes

Demande n° 00148399 – Plainte portant sur les soins et les services aux personnes résidentes.

Demande n° 00150370 – Plainte portant sur une allégation de mauvais traitements

Demande n° 00150440 – Plainte portant sur les soins de la peau et des plaies et les comportements réactifs

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

**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 London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Comportements réactifs  
Prévention et gestion des chutes

**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 London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 6 (1) a) de la *LRS LD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

a) les soins prévus pour le résident;

A. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins de routine d'une personne résidente figurent dans son programme de soins. Un membre du personnel a reconnu que deux aspects des soins administrés à la personne résidente n'étaient pas été consignés dans son programme.

**Sources :** Dossier clinique de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

B. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le recours à un appareil fonctionnel pour une personne résidente figure dans son programme de soins. Le personnel a reconnu que l'utilisation de cet appareil aurait dû figurer dans le programme, mais que ce n'était pas le cas.

**Sources :** Dossier clinique de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

**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 London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 6 (1) c) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente établisse des directives claires quant à l'aide requise par cette dernière lors d'une activité de la vie quotidienne. Deux documents distincts indiquaient des niveaux d'aide différents.

**Sources :** Dossier clinique de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

**Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 6 (9) de la *LRSLD* (2021)**

Programme 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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Paragraphe 6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins fournis à une personne résidente soient documentés dans son dossier clinique, car il manquait plusieurs entrées sur une période de deux mois.

**Sources** : Dossier clinique de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

## AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes

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

### **Non-respect : de la sous-disposition 3 i du paragraphe 108 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :
  - i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous et au ministère*,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprenne le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour

**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 London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

porter plainte au sujet des foyers ainsi que les coordonnées de l'ombudsman des patients.

**Sources :** Dossiers de plaintes du foyer et entretiens avec le personnel.

## AVIS ÉCRIT : Médicaments

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

**Non-respect : de l'alinéa 123 (3) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (3) Les politiques et protocoles écrits doivent :

a) être élaborés, mis en œuvre, évalués et mis à jour conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les politiques et protocoles écrits relatifs à la gestion des médicaments soient mis en œuvre, car un médicament n'a pas été reçu de la pharmacie, ce qui a entraîné l'absence de plusieurs traitements pour une personne résidente.

**Sources :** Dossier clinique de la personne résidente, politique de gestion des médicaments du foyer, et entretiens avec le personnel.

**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 London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## AVIS ÉCRIT : Dossiers

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

**Non-respect : de l'alinéa 274 b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Dossiers des résidents

Article 274 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que :

b) ce dossier écrit soit tenu à jour en tout temps.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le dossier d'une personne résidente soit tenu à jour, car des traitements ont été consignés, mais pas administrés.

**Sources :** Dossier clinique de la personne résidente et entretiens avec le personnel.