

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^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775.

Rapport public

Date d'émission du rapport : 5 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1175-0004

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Port Stanley, Port Stanley

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 28 au 31 octobre et les 3 et 5 novembre 2025.

L'inspection a eu lieu à distance à la date suivante : 4 novembre 2025

Les inspections concernaient :

- Le signalement n° 00161133 – Inspection proactive de la conformité (IPC)

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

Soins liés à l'incontinence

Prévention et contrôle des infections

Personnel, formation et normes de soins

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Vérification de dossier de police

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775.

Non-respect du : paragraphe 81 (2) de la LRSLD (2021)

Présélection

Paragraphe 81 (2) La présélection comprend une vérification de dossier de police, sauf si la personne visée par la présélection est âgée de moins de 18 ans.

Plusieurs membres du personnel n'ont pas fait l'objet d'une présélection, y compris de vérifications de dossier de police, avant de travailler dans le foyer.

Sources : entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers aux personnes résidentes et l'administrateur ou l'administratrice, et examen des dossiers du personnel.

AVIS ÉCRIT : Exigences générales

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 34 (1) 1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences générales

Paragraphe 34 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

1. Il doit exister une description écrite du programme qui comprend ses buts et objectifs ainsi que les politiques, procédures et protocoles pertinents, et prévoit des méthodes de réduction des risques et de suivi des résultats, y compris des protocoles pour l'aiguillage des personnes résidentes vers des ressources spécialisées, le cas échéant.

Le foyer n'a pas été en mesure de fournir une description écrite du programme organisé de services infirmiers et du programme organisé de services de soutien

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775.

personnel.

Sources : entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers aux personnes résidentes.

AVIS ÉCRIT : Qualités requises des préposés aux services de soutien personnel

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

Non-respect du : paragraphe 52 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22

Qualités requises des préposés aux services de soutien personnel

Paragraphe 52 (4) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée n'est pas tenu de se conformer aux exigences énoncées au présent article jusqu'au 1^{er} janvier 2026, dans la mesure où la personne embauchée comme préposé aux services de soutien personnel ou pour fournir de tels services, de l'avis raisonnable du titulaire de permis, possède les compétences, la formation et les connaissances suffisantes pour exercer les fonctions exigées par ce poste.

Le foyer n'a pas été en mesure de déterminer comment les membres du personnel embauchés pour fournir des services de soutien personnel possédaient les compétences, la formation et les connaissances adéquates pour s'acquitter des tâches liées à leur poste.

Sources : liste des personnes résidentes et des membres du personnel embauchés; entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers 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^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775.

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

Non-respect de : l'alinéa 56 (1) 5. du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (1) Le programme de facilitation des selles et de soins liés à l'incontinence doit au minimum prévoir ce qui suit :

5. Une évaluation annuelle du niveau de satisfaction des résidents à l'égard de la gamme de produits pour incontinence, en consultation avec les résidents, les mandataires spéciaux et le personnel chargé des soins directs, évaluation dont le titulaire de permis tient compte lors de ses décisions d'achat, notamment au moment de la négociation ou de la renégociation des contrats avec les vendeurs.

L'évaluation annuelle de la satisfaction des personnes résidentes à l'égard de la gamme de produits de soins liés à l'incontinence n'a pas été réalisée par le foyer.

Sources : examen des dossiers de l'enquête sur l'expérience des personnes résidentes et des familles de 2024 pour Extendicare Port Stanley; entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers aux personnes résidentes.

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

Non-respect de : l'alinéa 56 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775.

a) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence reçoit une évaluation comprenant l'identification des facteurs causals, des tendances, du type d'incontinence et de la possibilité de restaurer la fonction au moyen d'interventions particulières et, si l'état ou la situation du résident l'exige, une évaluation est effectuée au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément aux fins d'évaluation de l'incontinence.

Le directeur ou la directrice des soins infirmiers aux personnes résidentes a vérifié que les évaluations de la continence de deux personnes résidentes n'avaient pas été effectuées.

Sources : dossier clinique de la personne résidente et entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers aux personnes résidentes.

ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 Formation

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

Non-respect du : paragraphe 82 (2) de la LRSLD (2021)

Formation

Paragraphe 82 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne visée au paragraphe (1) n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans les domaines mentionnés ci-dessous :

1. La déclaration des droits des résidents.
2. L'énoncé de mission du foyer de soins de longue durée.
3. La politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.
4. L'obligation de faire rapport prévue à l'article 28.
5. Les protections qu'offre l'article 30.

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^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775.

6. La politique du foyer de soins de longue durée visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents.
7. La prévention des incendies et la sécurité.
8. Les mesures d'urgence et le plan d'évacuation.
9. La prévention et le contrôle des infections.
10. L'ensemble des lois, des règlements, des politiques du ministère et des documents semblables, y compris les politiques du titulaire de permis, qui se rapportent aux responsabilités de la personne.
11. Les autres domaines que prévoient les règlements.

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

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

A) Établir un processus de surveillance (par exemple, une liste de vérification) pour s'assurer que tous les membres du personnel embauchés, y compris dans le cadre d'un contrat, suivent la formation d'orientation requise en ligne et en personne, en fonction de leur rôle et de leurs responsabilités. Les processus de surveillance contiendront les renseignements suivants, y compris, mais sans s'y limiter : la désignation du personnel, la référence législative et les thèmes de formation à traiter, ainsi que la méthode de prestation de formation. Conserver un dossier du processus de surveillance (par exemple, une liste de vérification) jusqu'à ce qu'un inspecteur ou une inspectrice confirme que l'ordre a été respecté.

B) Mettre en œuvre le processus de surveillance établi dans la partie A) au sein du foyer pour s'assurer que tout le personnel, y compris le personnel engagé en vertu d'un contrat, bénéficie d'une formation d'orientation. Conserver un dossier du processus de surveillance mis en œuvre et de la formation, y compris le nom et la désignation du personnel, la méthode de formation, la personne qui a dispensé la

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775.

formation et la ou les dates auxquelles la formation a été achevée, jusqu'à ce qu'un inspecteur ou une inspectrice confirme que l'ordre a été respecté.

C) Effectuer un examen pour démontrer que tous les employés de l'agence embauchés dans le foyer pour fournir des services de soutien personnel aux personnes résidentes possèdent les compétences, la formation et les connaissances adéquates pour s'acquitter des tâches liées à leur poste. Tenir un dossier de l'examen qui doit inclure, sans s'y limiter, la formation fournie par le foyer et la certification ou les compétences/connaissances propres à leur rôle.

D) Veiller à ce qu'un examen du programme de formation et d'orientation du foyer soit effectué et comprenne les processus de formation décrits dans la partie A) du présent ordre. Conserver un dossier sur l'examen du programme, les personnes concernées, la ou les dates et un résumé des changements, jusqu'à ce qu'un inspecteur ou une inspectrice confirme que l'ordre a été respecté.

Motifs

Les employés du titulaire de permis et le personnel engagé en vertu d'un contrat n'avaient pas suivi toutes les composantes de la formation d'orientation avant d'exercer leurs responsabilités dans le foyer.

La définition du « personnel », dans le cadre d'un foyer de soins de longue durée, désigne les personnes qui travaillent dans le foyer,

(a) en tant qu'employés du titulaire de permis,

(b) en vertu d'un contrat ou d'un accord avec le titulaire de permis, ou

(c) en vertu d'un contrat ou d'accord entre le titulaire de permis et une agence pour l'emploi ou un autre tiers; (« 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^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775.

Justification et résumé

A) Un membre du personnel qui fournissait des soins directs à une personne résidente a confirmé qu'il n'avait pas reçu de formation d'orientation de la part du foyer.

Après examen, le foyer n'a pas dispensé de formation d'orientation à huit membres du personnel actuellement employés.

Sources : entretien avec le personnel, le directeur ou la directrice des soins infirmiers aux personnes résidentes et l'administrateur ou l'administratrice; et dossiers du personnel.

B) L'examen des dossiers de formation des membres du personnel a révélé que divers sujets de formation n'avaient pas été inclus dans leur formation d'orientation. L'administrateur ou l'administratrice du foyer a reconnu qu'il n'existait pas de liste de vérification de l'orientation ou de processus de suivi pour déterminer la formation suivie par le membre du personnel.

Sources : examen des dossiers des employés; entretien avec l'administrateur ou l'administratrice et le directeur ou la directrice des soins infirmiers aux personnes résidentes.

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

19 décembre 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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775.

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 de ces ordres 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 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue 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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775.

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, 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

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775.

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.

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

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.