

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-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 27 janvier 2026

Numéro d'inspection : 2026-1368-0001

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Rouge Valley, Toronto

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 20 au 23 et le 27 janvier 2026

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : les 21 et 26 janvier 2026.

L'inspection concernait : Mauvais
traitements d'ordre verbal de la part
du personnel envers une personne
résidente.

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

et contrôle des infections
Comportements réactifs Droits et choix
des résidents Prévention et gestion des
chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Soins liés à l'incontinence et à la facilitation des selles

Problème de conformité n° 001 – 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

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-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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

a) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence reçoit une évaluation comprenant l'identification des facteurs causaux, 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.

Une personne résidente a été admise au foyer de soins de longue durée et était incontinente au moment de son admission. Un examen des dossiers médicaux de la personne résidente a révélé qu'une évaluation de la continence intestinale et vésicale à l'aide d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique n'avait pas été effectuée à l'admission.

Sources : examen des dossiers médicaux cliniques d'une personne résidente et politique en matière de soins liés à l'incontinence.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 01 Obligation de protéger

Problème de conformité n° 002 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

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

Obligation de protéger

Paragraphe 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.

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 veille à ce qui suit :

a) Former à nouveau la personne préposée aux services de soutien personnel

(PSSP) sur les politiques relatives au code de conduite des employés.

Déclaration des droits des résidents dans

le cadre des politiques en matière de

mauvais traitements et de négligence

b) Le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI) ou le ou la DASI désigné(e) doit effectuer six vérifications sur les PSSP sur une période de trois semaines, afin de s'assurer que les personnes résidentes sont traitées avec respect et qu'il n'y ait pas d'infraction aux politiques susmentionnées. Les vérifications doivent également inclure les mesures de suivi prises s'il est constaté que la PSSP n'a pas traité les personnes résidentes avec courtoisie et respect, ou s'il y a des infractions aux politiques susmentionnées.

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-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Motifs

Le directeur ou la directrice a reçu un rapport d'incident critique concernant de mauvais traitements d'ordre verbal envers une personne résidente. Au cours d'un épisode de soins, la personne résidente a déclaré que des commentaires lui avaient été faits et que la personne résidente se sentait comme un fardeau pour le personnel. La personne résidente a déclaré être en détresse émotionnelle et se sentir mal à l'aise.

L'article 2 du Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre verbal comme a) toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une personne autre qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi.

Le fait de ne pas répondre de manière appropriée aux préoccupations de la personne résidente a entraîné un préjudice émotionnel chez la personne résidente, ce qui a eu un effet négatif sur la confiance de la personne résidente dans le processus de signalement et a manqué à la dignité de la personne résidente.

Sources : notes d'enquête du foyer de soins de longue durée, entretien avec la personne résidente, entretien avec le ou la DASI, politique en matière de mauvais traitements et de négligence.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 5 mars 2026.

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-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 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 pas 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.

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^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.

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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.

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 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 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

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

Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des

District du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702