

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 7 octobre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1327-0003

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Southwood Lakes, Windsor

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 27, 28, 29 et 30 août 2024 et les 4 et 5 septembre 2024.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00117913 – Suivi – Alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021) Services d'hébergement – Entretien ménager
- Demande n° 00112203 – Suivi – Alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021) Services d'hébergement – Entretien
- Demande n° 00112204 – Suivi – Alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Système de communication bilatérale.
- Demande n° 00124209 – 2842-000048-24 – Administration de soins aux résidents de façon inappropriée

Demande n° 00124604 – Plainte portant sur les soins et services

Ordres de conformité délivrés antérieurement :

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants
délivrés antérieurement :

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2024-1327-0001 en vertu de l'alinéa 19 (2) c) de la
LRSLD (2021), inspecté par Terri Daly (115)

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2024-1327-0001 en vertu de l'alinéa 20 a) du Règl.
de l'Ont. 246/22, inspecté par Terri Daly (115)

L'inspection a établi la **NON**-conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité
suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1327-0001 en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la
LRSLD (2021) inspecté par

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé**
par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a
estimé que la non-conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne
nécessitait pas d'action supplémentaire.

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Problème de conformité n° 001 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

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

Programme de soins

Paragraphe 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 soient fondés sur une évaluation d'une personne résidente.

Justification et résumé

L'examen du programme de soins d'une personne résidente a révélé une évaluation indiquant des besoins spécifiques de cette personne. La personne résidente avait également une ordonnance médicale active spécifique pour un traitement.

L'examen des tâches de la personne préposée au soutien à la personne (PSSP) dans l'application Point of Care (POC) à une date précise indiquait que le personnel devait s'assurer que cette intervention était en place pour cette personne résidente.

Deux membres du personnel ont reconnu que la tâche dans POC était incorrecte et devait être révisée.

L'inspectrice ou l'inspecteur a révisé l'information le lendemain et l'a jugée correcte.

Sources : Programme de soins de la personne résidente, tâches dans POC, entretiens avec le personnel.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 28 août 2024

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

AVIS ÉCRIT : Conditions du permis

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

Non-respect : du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021)

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

L'inspection de suivi a établi la non-conformité à l'ordre de conformité n° 001 de l'inspection n° 2024-1327-0001, signifié le 25 mars 2024 en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021) – Entretien ménager.

Le 4 juin 2024, l'inspection n° 2024-1327-0002 en vertu du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021) a été faite à ce sujet.

Cette deuxième inspection de suivi a établi la non-conformité à l'article 19 (2) (a) de la *LRSLD* (2021) pour une deuxième fois.

Observations

Au cours des observations effectuées dans le foyer pendant l'inspection, en compagnie de la direction, le suivi n'a pas pu établir le respect de l'ordre de conformité concernant l'entretien ménager en raison des éléments suivants :

Les grandes fenêtres et le soffite au bout des couloirs de la résidence étaient malpropres, il y avait des débris sur les fenêtres, le soffite et le revêtement semblaient avoir des zones de malpropreté de couleur noire ou foncée.

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Les sols des dépenses de Tecumseh, Essex et Huron House comportaient une substance collante de couleur foncée dans les coins et sur le pourtour.

Le chariot à collations dans la dépense de Devonshire House était malpropre et présentait des particules et des éclaboussures d'aliments sur ses quatre pieds.

Le cadre de la porte d'entrée de Devonshire House présentait des éclaboussures de nourriture le long de la base en bois.

Plusieurs sols de chambres de personnes résidentes présentaient un fini terne avec une pellicule ou une accumulation de substance noire.

Certaines chambres de personnes résidentes ont été observées avec de la poussière et des débris dans les coins des chambres un jour et les mêmes aires de malpropreté ont été observées le jour suivant après la fin du quart de travail de l'équipe d'entretien ménager.

Plusieurs tapis de chute contenaient des débris et des éclaboussures de nourriture adhérent à la surface, étaient décollés, décolorés et jugés malpropres.

Les ascenseurs d'Essex et de Tecumseh House étaient poussiéreux et une substance noire et collante ainsi que des débris étaient collés à la base.

La salle d'activités de Devonshire House présentait des particules de nourriture, de la poussière et des débris sur le sol autour du périmètre et dans les coins. Le sol de la salle d'activités de Huron House semblait terne, avec des éraflures noires et un film ou une accumulation d'une substance de couleur noire dans certaines aires.

Examens des dossiers

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Un examen des vérifications effectuées au foyer, y compris les vérifications d'observation de l'entretien ménager (*Housekeeping Observation Audits*) d'Extendicare Southwood Lakes effectuées par le foyer depuis mai 2024, a révélé des lacunes semblables à celles relevées par l'inspectrice ou l'inspecteur au cours des visites du foyer le 27 août et le 5 septembre 2024.

Un examen du procès-verbal de la réunion du conseil des familles du 26 juin 2024 a permis de relever un commentaire dans le procès-verbal concernant les fourmis et autres insectes dans les salles à manger et la propreté générale du foyer; toutefois, ces commentaires n'ont pas été présentés comme des plaintes et, par conséquent, le foyer n'a pas assuré de suivi auprès du conseil.

Un examen du registre des plaintes du foyer a montré qu'un formulaire d'enquête sur les plaintes (*Complaint Investigation Form*) avait été rempli le 19 août 2024, en lien avec une plainte d'une famille concernant la chambre d'une personne résidente qui présentait des problèmes d'entretien, et que le suivi avait été effectué le 22 août 2024.

Entretiens

Un entretien avec une personne résidente a eu lieu alors que l'inspectrice ou l'inspecteur effectuait une visite avec un cadre supérieur. La personne résidente a indiqué qu'elle avait l'impression que son sol n'était pas très propre, et l'inspectrice ou l'inspecteur a noté la présence d'une pellicule noire et de marques sur le sol. La personne résidente a déclaré qu'elle pensait que sa chambre [traduction] « n'avait pas été bien nettoyée depuis trois ans qu'elle y vit ».

Lors des entretiens avec les membres du personnel d'entretien ménager, les deux personnes ont indiqué qu'elles ne pouvaient pas accomplir toutes les tâches qui

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

leur étaient assignées pendant leur quart de travail et que la direction était au courant de ces préoccupations. Toutes deux reconnaissent que des améliorations sont nécessaires pour maintenir la propreté du foyer.

Lors d'un entretien avec le personnel de direction, tous ont noté des améliorations en ce qui concerne la propreté du foyer et de son mobilier, avec un besoin continu d'amélioration après les observations et la visite de l'inspectrice ou de l'inspecteur en ce qui concerne l'entretien ménager.

Conséquences et risques

Le fait que le foyer n'ait toujours pas veillé à la propreté et à l'hygiène a augmenté les risques liés aux maladies infectieuses et a potentiellement porté atteinte au droit des personnes résidentes à vivre dans un environnement sûr, propre et digne.

Sources : plan de conformité du foyer et vérifications, observations, entretiens et examen des dossiers, y compris le procès-verbal de la réunion du conseil des familles et le registre des plaintes du foyer.

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit (APA n° 001).

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

Avis de pénalité administrative (APA n° 001)

Lié à l'avis écrit (Problème de conformité n° 002)

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 2 200 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à une ordonnance rendue en vertu de l'article 155 de la *Loi*.

Historique de la conformité

Il s'agit du deuxième APA délivré au titulaire de permis pour non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services des programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

AVIS DE FRAIS DE RÉINSPECTION

Conformément à l'article 348 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis est assujetti à des frais de réinspection de 500 \$ à payer dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Les frais de réinspection s'appliquent puisqu'il s'agit, au minimum, de la deuxième inspection de suivi visant à déterminer la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants en vertu de l'article 155 de la *Loi de 2021 sur le redressement des*

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

soins de longue durée et/ou de l'article 153 de la Loi de 2007 sur les soins de longue durée.

Suivi de réinspection n° 2 – Ordre de conformité n° 001 en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021) de l'inspection n° 2024_1327_0001 et du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021) de l'inspection n° 2024_1327_0002

Les titulaires de permis ne doivent pas payer les frais de réinspection à partir d'une enveloppe de financement des soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. Soins infirmiers et personnels; Services des programmes et de soutien; et Aliments crus]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il utilise des fonds ne provenant pas d'une enveloppe de financement des soins aux résidents pour payer les frais de réinspection.

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 ON 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 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 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 commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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.

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;

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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

- 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 suivant 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
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.