

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : (800) 663-3775

Rapport public**Date d'émission du rapport :** 8 octobre 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1327-0007**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) inc.**Foyer de soins de longue durée et ville :** Extendicare Southwood Lakes, Windsor**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 23 au 26 et le 29 septembre 2025, ainsi que du 1^{er} au 3 et les 7 et 8 octobre 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00154731/incident critique (IC) n° 2842-000035-25 lié à la négligence envers une personne résidente.
- Le dossier : n° 00157621/plainte concernant des erreurs de médicaments commises par un infirmier ou une infirmière.
- Le dossier : n° 00158450/plainte liée à plusieurs préoccupations concernant les soins de plusieurs personnes résidentes.

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

Soins liés à l'incontinence

Gestion des médicaments

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : (800) 663-3775

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect rectifié

Le **non-respect** d'une exigence a été constaté lors de cette inspection, mais le titulaire de permis l'a **rectifié** avant l'issue 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 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

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 écrit d'une personne résidente établisse des directives claires à l'égard du personnel qui fournit des soins liés à l'incontinence à la personne résidente.

Le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) a reconnu lors d'un entretien que le programme de soins lié à l'incontinence n'était pas assez précis pour cette personne résidente et le plan de soins a été mis à jour immédiatement, afin de préciser les délais de la routine de la toilette.

Sources : dossiers cliniques d'une personne résidente, entretiens avec les membres du 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

Date de la rectification apportée : 25 septembre 2025

AVIS ÉCRIT : Directives claires – inclinaison du fauteuil roulant

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 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 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 au personnel quant au but de l'inclinaison du fauteuil roulant de la personne résidente. Une évaluation a été réalisée à une date donnée pour le dispositif d'inclinaison du fauteuil roulant de la personne résidente et elle indiquait que le but était le « positionnement/soutien postural ». Dans le programme de soins, la description du but de l'inclinaison était différente, même si le but du besoin d'inclinaison était également le positionnement et le soutien postural.

Sources : observation, dossier médical de la personne résidente et entretien avec le ou la responsable 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^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : (800) 663-3775

AVIS ÉCRIT : Évaluation de l'inclinaison

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) 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 d'une personne résidente soient fondés sur son évaluation et ses besoins. Cette personne résidente a été observée à deux reprises dans son fauteuil roulant en position d'inclinaison alors qu'elle n'avait pas été évaluée pour l'utilisation de la fonction d'inclinaison et que le programme de soins n'indiquait pas la nécessité d'une inclinaison.

Sources : observations, dossiers cliniques d'une personne résidente et entretiens avec le ou la responsable des chutes.

AVIS ÉCRIT : Réévaluation de l'état de transfert

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

Non-respect de : l'alinéa 6 (10) b) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : (800) 663-3775

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'état de transfert d'une personne résidente fasse l'objet d'une réévaluation lorsque ses besoins ont évolué. Le programme de soins de la personne résidente indiquait le transfert de celle-ci. Toutefois, il a été établi que le personnel avait utilisé de manière inconstante un dispositif de transfert pour la personne résidente pendant une période prolongée sans réévaluation.

Sources : programme de soins provisoire de la personne résidente, observations et entretiens avec les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) et le ou la responsable des chutes.

AVIS ÉCRIT : Soins liés à l'incontinence

Non-respect n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 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 :

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 titulaire de permis n'a pas veillé à ce que deux personnes résidentes fassent l'objet d'une évaluation de leur état d'incontinence, alors que leur niveau d'incontinence intestinale et vésicale avait changé.

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

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce qu'un plan, une politique, un protocole, un programme, une marche à suivre, une stratégie, une initiative ou un système soient respectés.

Le programme de soins liés à l'incontinence du foyer indique que l'état d'incontinence d'une personne résidente sera évalué à chaque changement de son état d'incontinence. Un infirmier auxiliaire autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée et le ou la responsable de l'incontinence ont reconnu que toute personne résidente dont le niveau d'incontinence change doit faire l'objet d'une évaluation.

Sources : dossiers cliniques des personnes résidentes, entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins liés à l'incontinence

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

Non-respect de : l'alinéa 56 (2) b) 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 :

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente comprenne des stratégies individualisées visant à promouvoir et à gérer la continence intestinale et vésicale en fonction de l'évaluation effectuée à une date déterminée lorsque la personne résidente a connu un changement dans son niveau de continence intestinale et vésicale. Lors d'un entretien avec le ou la responsable de l'incontinence, il a été reconnu que le programme de soins pour 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 de London

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

n'était pas adapté aux besoins de la personne résidente en matière de toilette.

Sources : dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec la PSSP et le ou la responsable de l'incontinence.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

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

Non-respect du : paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur. Paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les médicaments soient administrés conformément au mode d'emploi spécifié par le prescripteur à deux personnes résidentes du foyer. À deux dates précises, les deux personnes résidentes n'ont pas reçu les médicaments qui leur avaient été prescrits.

Sources : dossiers médicaux des deux personnes résidentes et entretien avec le ou la DSI.