

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Rapport public

Date d'émission du rapport : 25 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1119-0001

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Van Daele, Sault Ste. Marie

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 8 au 11 avril 2025, et à l'extérieur les 14, 16 et 17 avril 2025.

– Une demande liée à un incident ayant causé une blessure à une personne résidente.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer

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

Non-respect : de la disposition 3 du paragraphe 12 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Portes dans le foyer

Paragraphe 12 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

3. Toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les résidents. Elles doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une porte donnant sur une aire non résidentielle soit gardée fermée et verrouillée quand elle n'était pas supervisée par le personnel, la porte ayant été observée ouverte et sans surveillance à deux occasions distinctes.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, entretiens avec l'administratrice et d'autres membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Avis : incidents

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 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Avis : incidents

Paragraphe 104 (2) Le titulaire de permis veille à ce que le résident et son mandataire spécial, s'il en a un, soient avisés des résultats de l'enquête exigée en application du paragraphe 27 (1) de la Loi et ce, dès la fin de l'enquête.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le mandataire spécial d'une personne résidente soit immédiatement avisé des résultats de l'enquête portant sur un incident ayant causé une blessure à celle-ci.

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Sources : Rapport d'incident critique (RIC), politique du foyer intitulée *Investigations of Abuse and Neglect* (enquêtes sur les mauvais traitements et la négligence), révisée pour la dernière fois en mars 2025, entretiens avec le mandataire spécial d'une personne résidente et le directeur adjoint des soins.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Foyer, milieu sûr et sécuritaire

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'article 5 de la *LRSLD* (2021)

Foyer, milieu sûr et sécuritaire

Article 5 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit un milieu sûr et sécuritaire pour ses résidents.

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [*LRSLD* (2021), alinéa 155 (1) a) :

Le titulaire de permis doit :

- a) Examiner les chambres des personnes résidentes du foyer pour s'assurer qu'une mesure précise est en place, et prendre immédiatement des mesures correctives si des problèmes sont relevés.
- b) Préparer la description d'une tâche précise que les membres du personnel doivent accomplir et documenter.
- c) Offrir une formation de recyclage à tout le personnel concerné sur l'exécution de la tâche en question.
- d) Vérifier l'exécution de la tâche en question et prendre des mesures correctives si elle n'a pas été effectuée correctement.
- e) Conserver une copie de tout ce qui est exigé en vertu des points a) à d).

Motifs

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

a) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit un milieu sûr et sécuritaire pour une personne résidente après qu'elle a subi une blessure.

Sources : Dossiers de santé d'une personne résidente, RIC, entretiens avec le directeur adjoint des soins et d'autres membres du personnel.

b) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit un milieu sûr et sécuritaire, des personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) et du personnel autorisé ayant omis d'effectuer ou de documenter une tâche précise exigée par le foyer au début de chaque quart de travail.

Sources : RIC, entretiens avec l'administratrice et d'autres membres du personnel.

c) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit un milieu sûr et sécuritaire pour ses personnes résidentes, des mesures correctives n'ayant pas été prises pour répondre à une préoccupation en matière de sécurité.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, entretien avec le directeur adjoint des soins.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 juin 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Obligation de protéger

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) 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

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

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

Le titulaire de permis doit :

- a) Offrir une formation de recyclage à une PSSP et à une infirmière autorisée (IA) sur les politiques du foyer en matière de mauvais traitements, notamment la définition de la négligence, le programme de soins de la peau et des plaies du foyer, le programme de gestion de la douleur, les normes et politiques de documentation et de planification des soins, ainsi que sur les mesures immédiates et ultérieures à prendre lorsqu'une personne résidente se blesse.
- b) Examiner la documentation des soins fournis par deux PSSP et une IA pour s'assurer que les soins documentés ont été prodigués. Prendre des mesures correctives immédiates chaque semaine, pendant quatre semaines ou plus, si des préoccupations persistent, pour garantir que les soins documentés comme étant terminés ont bel et bien été fournis.
- c) Mettre en place un processus de contrôle visant à garantir que tout membre du personnel qui aurait fait preuve de mauvais traitements ou de négligence à l'endroit d'une personne résidente soit immédiatement relevé de ses fonctions en attendant les résultats de l'enquête, et qu'aucun membre du personnel nommé dans l'enquête comme nécessitant une formation de recyclage supplémentaire ne retourne au travail avant d'avoir suivi ladite formation.
- d) Conserver un dossier écrit de tout ce qui est exigé en vertu des points a) à c).

Motifs

- a) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente ne fasse l'objet d'aucune négligence de la part d'une PSSP, cette dernière ne lui ayant pas fourni les soins requis, ce qui a entraîné une blessure chez la personne résidente.

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

Sources : Dossiers de santé et programme de soins d'une personne résidente, enquête interne du foyer sur un incident critique (IC), politique du foyer sur les mauvais traitements intitulée *Zero Tolerance of Abuse and Neglect Program* (programme visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence), révisée pour la dernière fois le 21 mars 2025, entretien avec une PSSP.

b) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente ne fasse l'objet d'aucune négligence de la part d'une IA, la personne résidente n'ayant pas reçu les soins requis.

Sources : Dossiers de santé d'une personne résidente, politiques du foyer intitulées *Pain Identification and Management* (détection et gestion de la douleur), révisée pour la dernière fois en mars 2025, et *Skin and Wound Program: Prevention of Skin Breakdown* (programme des soins de la peau et des plaies : prévention des ruptures de l'épiderme), révisée pour la dernière fois en mars 2025, enquête interne du foyer sur un IC, entretiens avec le directeur adjoint des soins et d'autres membres du personnel.

c) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des personnes résidentes soient protégées contre la négligence, une PSSP et une IA n'ayant pas suivi la formation de recyclage requise sur la prévention des mauvais traitements et de la négligence.

Sources : Enquête interne du foyer sur un IC, entretiens avec le directeur adjoint des soins et d'autres membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 juin 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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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 du Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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;
- 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.

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 Nord

159, rue Cedar, bureau 403
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : 800 663-6965

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.