

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Rapport public**

**Date d'émission du rapport :** 14 juillet 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1178-0006

**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** Omni Quality Living (Lambton) Limited Partnership, par son associé commandité, Omni Quality Living (Lambton) GP Ltd.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Bear Creek Terrace, Petrolia

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 7, 8, 9, 10, 11 et 14 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00145302 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2673-000022-25], liée à l'administration inappropriée de médicaments.
- Demande n° 00146896 [n° du SIC : 2673-000025-25], liée à des allégations de traitement ou de soins administrés à une personne résidente de façon inappropriée ou incompétente.
- Demande n° 00147974 [n° du SIC : 2673-000028-25], liée à une chute ayant entraîné une blessure.

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

Soins liés à l'incontinence

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Gestion des médicaments  
Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

**Non-respect : de l'alinéa 6 (1) c) de la *LRS LD* (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 ce qui suit :

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 de cinq personnes résidentes établisse des directives claires.

A) Les programmes de soins de trois personnes résidentes indiquaient qu'il fallait suivre des programmes précis. Le foyer n'a pas été en mesure de déterminer en quoi consistait le programme précis de chaque personne résidente et n'a pas produit de programme écrit décrivant les besoins particuliers de ces dernières.

Lors d'un entretien, une personne préposée aux services de soutien personnel a également fait allusion à des besoins particuliers d'une personne résidente qui n'étaient pas clairement définis dans son programme de soins.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Sources :** Programmes de soins de personnes résidentes et entretiens avec le personnel.

B) L'examen du programme de soins d'une personne résidente a révélé que celle-ci avait été victime d'un incident ayant entraîné une altération de son état de santé qui a justifié un changement de format d'un certain équipement médical. Il a été constaté que le programme de soins indiquait le format utilisé avant le changement de l'état de santé de la personne résidente et le format requis après le changement de l'état de santé.

**Sources :** Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente, entretien avec la directrice générale.

## **AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme**

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 6 (7) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente soient fournis à cette dernière tel que le précise le programme.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

L'examen du programme de soins d'une personne résidente a révélé que celle-ci devait avoir recours à un équipement médical précis et qu'un incident s'était produit au cours duquel il avait été constaté que l'équipement n'était pas en place.

**Sources :** Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente, entretien avec la directrice générale.

## **AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies**

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

### **Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois,

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la plaie d'une personne résidente soit réévaluée au moins une fois par semaine.

L'examen du dossier clinique d'une personne résidente a montré que celle-ci présentait des signes d'altération de l'intégrité épidermique et que trois évaluations hebdomadaires obligatoires des plaies n'avaient pas été effectuées.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Sources :** Examen des évaluations de la peau et des plaies d'une personne résidente, entretien avec la personne responsable de l'évaluation de la peau et des plaies.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Administration des médicaments**

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 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Administration des médicaments

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. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140 (2).

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

Plus particulièrement, le titulaire de permis doit :

- Concevoir et mettre en œuvre des vérifications de toutes les tournées de distribution des médicaments effectuées par trois membres du personnel autorisé afin de s'assurer que tous les médicaments nécessaires sont bien administrés.
- Consigner toutes les vérifications, y compris le nom et le titre de la personne qui en a été chargée, la date et l'heure de leur tenue, la date et l'heure des tournées de distribution des médicaments, le nom des membres du personnel autorisé faisant l'objet des vérifications, toute irrégularité relevée et toute mesure corrective prise, le cas échéant.
- Les vérifications doivent se poursuivre jusqu'à ce qu'une inspectrice ou un inspecteur estime que le foyer respecte le présent ordre de conformité.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

– Conserver les vérifications consignées sur les lieux et en assurer l'accessibilité.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des médicaments soient administrés à onze personnes résidentes conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur.

L'examen des dossiers de personnes résidentes et des dossiers d'enquête du foyer a révélé qu'à une date précise, onze personnes résidentes n'avaient pas reçu les médicaments prescrits à une heure donnée.

Lors d'un entretien, la directrice générale a reconnu que les médicaments n'avaient pas été administrés conformément aux indications du prescripteur.

**Sources :** Dossiers de personnes résidentes, dossier d'enquête du foyer et entretiens avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 1<sup>er</sup> août 2025.**

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Dossiers des résidents**

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 274 b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Dossiers des résidents

Article 274 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) ce dossier écrit soit tenu à jour en tout temps.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

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

Plus particulièrement, le titulaire de permis doit :

- Concevoir et mettre en œuvre des vérifications de toutes les tournées de distribution des médicaments effectuées par trois infirmières autorisées en particulier afin de s'assurer que tous les documents nécessaires à l'administration des médicaments sont remplis.
- Consigner toutes les vérifications, y compris le nom et le titre de la personne qui en a été chargée, la date et l'heure de leur tenue, la date et l'heure des tournées de distribution des médicaments, le nom des membres du personnel autorisé faisant l'objet des vérifications, toute irrégularité relevée et toute mesure corrective prise, le cas échéant.
- Les vérifications doivent se poursuivre jusqu'à ce qu'une inspectrice ou un inspecteur estime que le foyer respecte le présent ordre de conformité.
- Conserver les vérifications consignées sur les lieux et en assurer l'accessibilité.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les dossiers de huit personnes résidentes soient tenus à jour.

L'examen des dossiers des personnes résidentes et des dossiers d'enquête du foyer a révélé qu'à une date précise, des médicaments avaient été administrés sans être consignés dans les dossiers, et que dans un cas, les médicaments avaient été consignés dans le dossier sans avoir été administrés.

La directrice générale a reconnu que les dossiers des personnes résidentes n'étaient pas tenus à jour.

**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<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Sources :** Dossiers de personnes résidentes, dossiers d'enquête du foyer et entretiens.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 1<sup>er</sup> août 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).