

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 modifié Page de couverture (A1)

Date d'émission du rapport modifié : le 7 avril 2026

Date d'émission du rapport initial : le 1^{er} avril 2026

Numéro d'inspection : 2026-1363-0003 (A1)

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Steeves & Rozema Enterprises Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Westmount Gardens Long Term Care
Home, London

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport a été modifié pour :

L'ordre de conformité (OC) n° 003 a été modifié pour être un avis écrit. L'avis écrit n° 009 est nouvellement délivré dans le présent rapport d'inspection modifié, avec une date d'échéance fixée au 7 avril 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 de London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London ON N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Rapport public modifié (A1)**Date d'émission du rapport modifié :** le 7 avril 2026**Date d'émission du rapport initial :** le 1 avril 2026**Numéro d'inspection :** 2026-1363-0003 (A1)**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Steeves & Rozema Enterprises Limited**Foyer de soins de longue durée et ville :** Westmount Gardens Long Term Care Home, London**RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ**

Ce rapport a été modifié pour :

L'ordre de conformité (OC) n° 003 a été modifié pour être un avis écrit. L'avis écrit n° 009 est nouvellement délivré dans le présent rapport d'inspection modifié, avec une date d'échéance fixée au 7 avril 2026.

RÉSUMÉ D'INSPECTIONL'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 10 au 13, du 16 au 20 et du 24 au 26 mars et le 1^{er} avril 26.

L'inspection concernait :

– Le signalement : n° 00165150 – l'incident critique (IC) n° 2878-000084-25 relatif à une chute.

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

- Le signalement : n° 00166912 – l'IC n° 2878-000001-26 relatif à une chute.
- Le signalement : n° 00168203 – plainte relative aux soins d'une personne résidente.
- Le signalement : n° 00169198 – plainte relative aux soins de plusieurs personnes résidentes.
- Le signalement : n° 00174087 – plainte relative aux soins d'une personne résidente.
- Le signalement : n° 00174264 – l'IC n° 2878-000015-26 relatif à une plainte écrite concernant les soins prodigués à une personne résidente.
- Le signalement : n° 00163852 – plainte relative aux soins d'une personne résidente.
- Le signalement : n° 00167881 – l'IC n° 2878-000002-26 relatif à une plainte écrite concernant les soins prodigués à une personne résidente.

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉS

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 : Programme de soins

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

Non-respect de : l'alinéa 6 (4) b) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (4) Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

b) l'élaboration et la mise en œuvre du programme de soins de sorte que les différents aspects des soins s'intègrent les uns aux autres, soient compatibles les uns avec les autres et se complètent.

Les membres du personnel n'ont pas collaboré pour s'assurer que le programme de soins d'une personne résidente était intégré lorsqu'une évaluation interdisciplinaire de la personne résidente n'a pas été communiquée à l'équipe soignante de la personne résidente pendant un certain temps.

Sources : examen des dossiers cliniques d'une personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Participation du résident

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

Non-respect du : paragraphe 6 (5) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (5) Le titulaire de permis veille à ce que le résident, son mandataire spécial, s'il en a un, et toute autre personne que le résident ou le mandataire spécial

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

désignent la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins du résident.

Le mandataire spécial ou la mandataire spéciale d'une personne résidente n'a pas eu la possibilité de participer au programme de soins de la personne résidente lors d'un changement dans l'état de santé de celle-ci.

Sources : examen des dossiers de soins de santé d'une personne résidente et entretiens avec une personne résidente, sa famille et les membres du personnel.

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

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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.

Une personne résidente a fait une chute après que son programme de soins de prévention et de gestion des chutes n'ait pas été suivi comme précisé dans le programme.

Sources : observations dans le foyer, examen des dossiers de soins de santé d'une personne résidente et entretiens avec une personne résidente, sa famille et les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 2. de la LRSLD (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Un soupçon de mauvais traitements infligés à une personne résidente n'a pas été immédiatement signalé au directeur ou à la directrice.

Sources : examen du dossier du rapport d'incident critique n° 2878-000015-26 et dossiers de soins de santé d'une personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 140 (3) b) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (3) Sous réserve des paragraphes (4) et (6), le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne n'administre un médicament à un résident au foyer, sauf si, selon le cas :

b) dans le cas de l'administration d'un médicament sans accomplissement d'un

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

acte autorisé dans le cadre du paragraphe 27 (2) de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, la personne est, selon le cas :

(ii) un préposé aux services de soutien personnel qui : a reçu une formation en matière d'administration de médicaments conformément aux politiques et protocoles écrits élaborés dans le cadre du paragraphe 123 (2); de l'avis raisonnable du titulaire de permis, possède les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées pour administrer des médicaments dans un foyer de soins de longue durée; a été chargé d'administrer le médicament par un membre du personnel infirmier autorisé du foyer de soins de longue durée et agit sous la surveillance de ce membre conformément aux normes d'exercice et aux lignes directrices de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario et, selon le cas :

(A) satisfait aux exigences du paragraphe 52 (1) ou est visé au paragraphe 52 (2),

(B) est une infirmière ou un infirmier formé à l'étranger qui travaille comme préposé aux services de soutien personnel.

Une personne résidente recevait un traitement à l'aide de crèmes médicamenteuses par des personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) qui n'avaient pas été formées conformément aux politiques et marches à suivre écrites élaborées pour le système de gestion des médicaments du foyer.

Sources : observations dans le foyer, examen des dossiers de soins de santé d'une personne résidente et politiques du système de gestion des médicaments du foyer et entretiens avec une personne résidente, sa famille et les membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (CO) n° 001 Programme de soins

Problème de conformité n° 006 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 29 (3) 13. du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de soins

Paragraphe 29 (3) Le programme de soins doit être fondé au minimum sur

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'évaluation interdisciplinaire de ce qui suit au sujet du résident :

13. Son état nutritionnel, notamment sa taille, son poids et les risques qu'il court en matière de soins alimentaires.

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 doit se conformer à ce qui suit :

A) Effectuer une évaluation interdisciplinaire du risque nutritionnel d'une personne résidente. Cette évaluation interdisciplinaire doit faire appel à un diététiste professionnel ou à une diététiste professionnelle (Dt.P.) qui fait partie du personnel du foyer et doit être consignée dans le dossier de soins de santé électronique de la personne résidente.

B) Examiner et réviser le programme de soins d'une personne résidente afin 1) de refléter les résultats de l'évaluation décrite dans la partie A du présent ordre, 2) de préciser les mesures à prendre par les membres du personnel dans une situation où l'alimentation de la personne résidente est à risque, et 3) déterminer si une supervision directe ou indirecte est requise lorsque la personne résidente mange ou boit.

C) Communiquer toute mise à jour du programme de soins de la personne résidente concernant les repas à tout membre du personnel de soins directs qui s'occupe de la personne résidente. Conserver un dossier écrit de cette communication au foyer jusqu'à ce que l'ordre soit respecté.

D) En collaboration avec le ou la Dt.P., qui faisait partie de l'évaluation visée à la partie A du présent ordre, mettre à jour une politique alimentaire afin d'y inclure 1) la façon dont les préférences des personnes résidentes sont respectées, et 2) le moment où une mesure d'intervention diététique pourrait être envisagée pour une personne résidente individuelle.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne

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

résidente soit fondé sur une évaluation interdisciplinaire des risques et de l'état nutritionnel de la personne résidente. Le programme de soins de la personne résidente indique une préférence alimentaire, mais plusieurs membres du personnel ont indiqué que cette préférence était rarement respectée dans le cadre de l'une des politiques du foyer, ce qui augmentait le risque nutritionnel de la personne résidente.

Le fait que le foyer n'ait pas évalué le risque nutritionnel de la personne résidente n'a pas tenu compte des préférences alimentaires de la personne résidente et a contribué au maintien du risque nutritionnel élevé de la personne résidente.

Sources : observations d'une personne résidente, examen des dossiers de soins de santé de la personne résidente et une des politiques alimentaires du foyer et entretiens avec une personne résidente et les membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 1^{er} mai 2026.

ORDRE DE CONFORMITÉ (CO) n° 002 Programme de soins

Problème de conformité n° 007 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 29 (3) 18. du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de soins

Paragraphe 29 (3) Le programme de soins doit être fondé au minimum sur l'évaluation interdisciplinaire de ce qui suit au sujet du résident :

18. S'il suit des traitements particuliers et subit des interventions particulières.

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 doit se conformer à ce qui suit :

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

- A) S'assurer que le programme de soins d'une personne résidente concernant un traitement particulier est fondé sur une évaluation interdisciplinaire de la personne résidente.
- B) Examiner et réviser le programme de soins de traitement spécial d'une personne résidente afin de fournir aux membres du personnel des directives claires sur les particularités du traitement.
- C) Veiller à ce que toute mise à jour du programme de soins de la personne résidente visée par la partie B du présent ordre soit communiquée aux membres du personnel de soins directs. Une trace écrite de cette communication doit être conservée au sein du foyer.
- D) Examiner et réviser, si nécessaire, les politiques du foyer relatives au traitement particulier et aux directives médicales en vigueur pour toutes les personnes résidentes afin d'assurer l'harmonisation. Les dossiers relatifs à cet examen et à toute révision doivent être conservés par le foyer jusqu'à ce que l'ordre soit respecté.
- E) Une fois la partie D du présent ordre terminée, former à nouveau l'ensemble des membres du personnel infirmier autorisé aux mises à jour afin de garantir que la pratique couramment admise au sein du foyer correspond à ces documents. Un registre écrit du recyclage, y compris le contenu de la formation, les noms des personnes participantes et les dates de la formation, doit être conservé par le foyer jusqu'à ce que cet ordre soit respecté.
- F) Élaborer et mettre en œuvre une marche à suivre écrite pour garantir le suivi des dates d'aiguillage interdisciplinaire, des dates d'évaluation et des recommandations pour chaque personne résidente qui reçoit actuellement le traitement particulier.

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 ON N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

G) Proposer au mandataire spécial ou à la mandataire spéciale d'une personne résidente une réunion interdisciplinaire sur les soins pour examiner le programme de soins du traitement particulier en place pour la personne résidente au moment de la réunion, conformément aux parties A et B du présent ordre. La proposition de la réunion et les détails de la réunion, s'ils sont acceptés par le mandataire spécial ou la mandataire spéciale de la personne résidente, doivent être consignés dans le dossier de santé électronique de la personne résidente.

Motifs

Le programme de soins d'une personne résidente n'était pas basé sur une évaluation interdisciplinaire des besoins de traitement particulier de la personne résidente. La personne résidente a eu besoin du traitement particulier à plusieurs reprises, mais les membres du personnel n'ont pas suivi les politiques du foyer pour s'assurer que la personne résidente était évaluée pour le traitement particulier. De plus, des directives claires sur l'utilisation du traitement particulier n'ont pas été ajoutées au programme de soins de la personne résidente.

L'absence d'évaluation et de directives claires concernant le traitement particulier a eu à plusieurs reprises un effet négatif sur la santé de la personne résidente. La diminution de la clarté au sein du foyer quant à la manière dont l'utilisation du traitement particulier a créé un problème de sécurité potentiel pour la personne résidente et toute autre personne résidente qui pourrait avoir besoin du traitement particulier.

Sources : observations d'une personne résidente, examen de l'IC n° 2878-000002-26 et de l'IC ° 2878-000015-26, deux plaintes écrites concernant les soins prodigués à une personne résidente, dossiers de soins de santé d'une personne résidente et un des politiques du foyer et entretiens avec une personne résidente, le mandataire spécial ou la mandataire spéciale de la personne résidente et 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 ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 29 mai 2026.

(A1)

**Le problème de conformité suivant a fait l'objet d'une nouvelle délivrance :
problème de conformité n° 009**

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 009 – Avis écrit en vertu de la disposition 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 ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Plusieurs personnes résidentes ne disposaient pas d'orientations claires dans leur programme de soins écrit concernant de nombreux besoins en matière de soins.

Sources : observations de plusieurs personnes résidentes, examen des dossiers de soins de santé de plusieurs personnes résidentes et politiques du foyer et entretiens avec les personnes résidentes, la famille d'une personne résidente et 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 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 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

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 ON N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto ON 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.

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

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

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 ON 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 ON 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.