

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

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1236-0004

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Telfer Place, Paris

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 25, 26, 30 juin 2025 et les 3, 4, 7, 8, 9 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00148474 – rapport du système de rapport d'incidents critiques n° 2742-000016-25, concernant des allégations de mauvais traitements de la part du personnel envers une personne résidente.
- Le dossier : n° 00149770 – rapport du système de rapport d'incidents critiques n° 2742-000018-25, concernant les chutes et la gestion des soins aux personnes résidentes.

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

Gestion des médicaments

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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 : Droits des résidents

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 3 (1) 16) de la LRSLD (2021)

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

16. Le résident a droit à un hébergement, à une alimentation, à des soins et à des services qui sont convenables et qui correspondent à ses besoins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le droit d'une personne résidente à des soins appropriés qui correspondent à ses besoins soit promu.

L'examen du dossier d'une personne résidente et les entretiens avec le personnel ont montré que la personne résidente avait subi un incident urgent et n'avait pas fait l'objet d'une surveillance appropriée pendant toute la durée de l'incident.

Sources : dossiers de la personne résidente, examen des images de vidéosurveillance, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 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 ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part 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 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 plusieurs personnes résidentes soient protégées contre les mauvais traitements infligés par un membre du personnel, car le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) n'a pas donné suite à de nombreuses allégations de mauvais traitements de la part du personnel envers une personne résidente.

« Mauvais traitements d'ordre physique » s'entend de l'usage de la force physique de la part d'une personne autre qu'un résident pour causer des lésions corporelles ou de la douleur.

« Mauvais traitements d'ordre verbal » s'entend de toute forme de communication verbale de nature menaçante, intimidante, dénigrante ou dégradante, de la part d'une personne autre qu'un résident, qui a pour effet de diminuer chez un résident son sentiment de bien-être, de dignité ou d'estime de soi.

« Mauvais traitements d'ordre affectif » s'entend de gestes, actes, comportements ou remarques menaçants, insultants, intimidants ou humiliants et, notamment, de l'isolement social forcé, de l'ostracisme, du délaissement, du manque de reconnaissance ou de l'infantilisation de la part d'une personne autre qu'un résident;

L'examen des notes d'enquête du foyer et des entretiens avec le personnel a montré qu'au cours d'une période donnée, un certain nombre d'incidents de mauvais traitements envers des personnes résidentes, impliquant un membre précis du personnel, bien que plusieurs membres du personnel en aient été témoins et que ces derniers aient signalé les incidents au ou à la DSI.

Les entretiens avec le personnel et la direction ont montré que le ou la DSI aurait dû prendre des mesures immédiates lorsque le personnel a fait part de ses préoccupations pour la première fois et qu'il avait la responsabilité d'intervenir et de continuer à signaler celles-ci à différentes parties pour s'assurer que le membre du

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

personnel était arrêté, que les personnes résidentes étaient protégées contre les mauvais traitements et que ceux-ci n'étaient pas autorisés à se poursuivre.

Sources : entretiens avec le personnel et la direction, notes d'enquête du foyer et politiques et procédures sur les mauvais traitements et les dénonciations, examen de LTCHomes.net et du Système CARES.

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

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 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

Par. 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsqu'il y avait des motifs raisonnables de soupçonner des mauvais traitements de la part du personnel envers une personne résidente, les soupçons et les renseignements sur lesquels ils étaient fondés soient immédiatement signalés au directeur ou à la directrice. Des motifs raisonnables de soupçonner des mauvais traitements de la part du personnel envers une personne résidente ont été fournis lorsque plusieurs membres du personnel ont fait part de leurs inquiétudes au ou à la DSI. De plus, les membres du personnel qui ont été témoins des mauvais traitements de la part du personnel envers une personne résidente ou qui s'en inquiétaient n'ont pas fait part de leurs

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

soupçons à un autre membre de l'équipe de direction, au titulaire de permis ou au ministère des Soins de longue durée pour s'assurer qu'ils s'acquittaient de leur obligation de signaler les mauvais traitements.

Sources : entretiens avec le personnel et la direction, examen des notes d'enquête du foyer et politiques et procédures sur les mauvais traitements et les dénonciations, examen de LTCHomes.net et du système CARES.