

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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public**Date d'émission du rapport :** 4 juin 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1051-0003**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Axiom Extendicare LTC II LP, par ses partenaires généraux, Extendicare LTC Managing II GP Inc. et Axiom Extendicare LTC II GP Inc.**Foyer de soins de longue durée et ville :** Iler Lodge, Essex**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 27 au 30 mai et du 2 au 4 juin 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00143419 – plainte liée à la restauration
- Le dossier : n° 00144598 – plainte liée au personnel, à la restauration et à la maintenance
- Le dossier : n° 00144660 – plainte liée à l'utilisation du glucagon
- Le dossier : n° 00146657 – plainte liée à des allégations de négligence
- Le dossier : n° 00147593 – plainte liée au programme de soins

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention des problèmes cutanés et gestion de la peau et des plaies
Alimentation, nutrition et hydratation
Gestion des médicaments
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect rectifié

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la conclusion de l'inspection. L'inspecteur ou l'inspectrice a estimé que le problème de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait aucune autre mesure.

Problème de conformité n° 001 corrigé 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

Par. 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 personnel reçoive des directives claires concernant la mesure d'intervention individualisée d'une personne résidente.

Une personne résidente avait bénéficié d'une mesure d'intervention qui avait été inactivée. Le membre du personnel a indiqué que s'il avait besoin de renseignements pour les mesures d'intervention pour les personnes résidentes, il aurait examiné le programme de soins provisoire. Lors de l'examen du programme de soins provisoire, l'utilisation de la mesure d'intervention n'a pas été documentée.

Le 28 mai 2025, le personnel a confirmé que le programme de soins provisoire des personnes résidentes avait été mis à jour pour refléter la mesure d'intervention.

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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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

Date de la rectification apportée : 28 mai 2025

AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes

Problème de conformité no 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 26 (1) c) de la LRSLD (2021)

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une plainte écrite reçue par le foyer soit transmise au directeur ou à la directrice. Lors d'un entretien avec le directeur des soins infirmiers ou la directrice des soins infirmiers (DSI), il a été reconnu que le foyer avait omis de soumettre la plainte écrite au directeur ou à la directrice.

Sources : registre des plaintes du foyer, portail des foyers de soins de longue durée de l'Ontario, entretien avec le ou la DSI

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de non-conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Non-respect du : sous-alinéa 55 (2) (a) (ii) 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 :

(a) le résident dont l'intégrité épidermique risque d'être altérée se fait évaluer la peau par un membre du personnel infirmier autorisé :

(ii) dès son retour de l'hôpital, le cas échéant,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente présentant une altération de l'intégrité épidermique fasse l'objet d'une évaluation de la peau par une personne autorisée à son retour de l'hôpital. Plus précisément, une personne résidente présentant une altération de l'intégrité épidermique a été transférée à l'hôpital et est revenue le jour même. La personne résidente n'a pas fait l'objet d'une évaluation de la peau par une personne autorisée à son retour de l'hôpital.

Sources : dossier clinique de la personne résidente, entretien avec les membres du personnel

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de non-conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

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

Soins de la peau et des plaies

Par. 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 :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée décrite au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation 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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la personne résidente présentant une altération de l'intégrité épidermique fasse l'objet d'une évaluation de la peau par une personne autorisée au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies, conformément à la loi. Lors d'un entretien avec le personnel, il a été confirmé qu'une personne résidente n'avait pas fait l'objet d'une évaluation de la peau alors qu'elle présentait une zone d'altération de l'intégrité épidermique.

Sources : dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec les membres du personnel

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de non-conformité n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 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 (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit réévaluée au moins une fois par semaine par les membres du personnel autorisés lorsqu'elle présentait une zone d'altération de l'intégrité épidermique. Lors d'un entretien avec les membres du personnel, il a été confirmé que les réévaluations hebdomadaires n'étaient pas effectuées comme prévu.

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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de non-conformité n° 006 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 55 (2) (e) 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

(e) le résident qui présente un problème de peau pouvant vraisemblablement nécessiter une intervention en matière de nutrition, ou répondre à une telle intervention, comme des lésions de pression, des ulcères du pied, des plaies chirurgicales, des brûlures ou une dégradation de l'état de sa peau est évalué par un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer et toute modification que le diététiste recommande au programme de soins du résident, en ce qui concerne l'alimentation et l'hydratation, est mise en œuvre. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 55 (2); Règl. de l'Ont. 66/23, art. 12.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente dont l'intégrité épidermique était altérée soit aiguillée vers un ou une diététiste dès l'identification de l'altération de la peau. Lors d'un entretien avec les membres du personnel, il a été reconnu que la personne résidente aurait dû être aiguillée vers un ou une diététiste lorsque le foyer a détecté la zone d'altération.

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

AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes

Problème de conformité n° 007 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la

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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. i. du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la réponse fournie à une personne qui a déposé une plainte comprenne le numéro de téléphone sans frais du ministère pour les plaintes concernant les foyers et ses heures de service, ainsi que les coordonnées de l'ombudsman des patients en vertu de la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*.

Sources : dossiers des plaintes du foyer et entretien avec les membres du personnel et le directeur général ou la directrice générale.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la procuration de la personne résidente qui a envoyé une plainte écrite au foyer reçoive des renseignements sur le numéro de téléphone sans frais du ministère et les coordonnées de l'ombudsman des patients, comme l'exige la loi.

Sources : les dossiers de plaintes du foyer et l'entretien avec le ou la DSI.

AVIS ÉCRIT : Régimes médicamenteux des résidents

Problème de conformité n° 008 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1) de la LRSLD (2021).

Non-respect du : paragraphe 146 (b) 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 de London

130 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Régimes médicamenteux des résidents

Article 146. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) des mesures appropriées sont prises à la suite des incidents liés à un médicament mettant en cause un résident, des incidents d'hypoglycémie sévère et d'hypoglycémie ne répondant pas à un traitement, et des réactions indésirables à un médicament ou à un mélange de médicaments, y compris des médicaments psychotropes;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des mesures appropriées soient prises en réponse à un incident d'hypoglycémie ne répondant pas à un traitement impliquant une personne résidente.

Une personne résidente n'a pas bénéficié d'une action appropriée immédiatement après un épisode d'hypoglycémie ne répondant pas à un traitement. Le ou la DSI du foyer a déclaré que l'on s'attendait à ce que la personne résidente reçoive un traitement immédiatement. La personne résidente a été admise à l'hôpital à la suite de l'incident.

Sources : examen des dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec le ou la DSI.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 009 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Par. 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure 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 London

130 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

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]] :

1. Examiner et réviser la politique et les procédures du foyer pour s'assurer que les exigences de l'alinéa 108 (1) 1 du Règlement de l'Ontario 246/22 sont incluses, ainsi que tous les autres alinéas requis liés aux rapports et aux plaintes.
2. Conserver un registre écrit de l'examen et de la révision de la politique en matière de plaintes, y compris les personnes impliquées, la date de révision et les changements apportés
3. Compléter la formation avec toute personne du foyer susceptible d'être responsable de la gestion et de l'instruction des plaintes liées à la politique revue et corrigée
4. Conserver un registre écrit de la formation dispensée, y compris la date à laquelle la formation a été achevée, la personne qui a dispensé la formation et celle qui l'a reçue.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une plainte verbale déposée auprès d'un membre du personnel lié aux soins **prodigués** à une personne résidente fasse l'objet d'une enquête et qu'une réponse soit fournie dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Un examen des dossiers cliniques des personnes résidentes a révélé que le représentant légal ou la représentante légale de la personne résidente avait fait part de ses inquiétudes au directeur adjoint ou à la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI) du foyer concernant un incident au cours duquel la personne résidente avait subi des blessures. Au cours d'un entretien avec le ou la DSI, il a été confirmé qu'il

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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

n'existait aucune information permettant d'affirmer que la plainte avait fait l'objet d'une enquête ou d'une réponse conformément au règlement de l'Ontario 246/22, alinéa 108 (1) 1.

Sources : examen des dossiers cliniques des personnes résidentes et entretien avec le ou la DSI

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une enquête soit menée à la suite d'une plainte écrite déposée par le représentant légal ou la représentante légale d'une personne résidente, concernant un incident au cours duquel la personne résidente a subi des blessures. Lors d'un entretien avec le ou la DSI, il a été indiqué qu'aucune enquête n'avait été ouverte.

Sources : dossiers de plaintes du foyer, dossiers cliniques des personnes résidentes et entretien avec le ou la DSI

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 18 juillet 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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) 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 ou la directrice 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 ou à la directrice 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 la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 ou la directrice 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 ou directrice

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des 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 London

130 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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 ou de la directrice 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 ou la directrice et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, 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 Dufferin Avenue, 4th Floor
London (Ontario) 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 ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

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 ou directrice

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.