

Rapport public

Date d'émission du rapport : 21 août 2025

Numéro d'inspection : 2025-1409-0006

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Port Hope, Port Hope

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 11 au 15 et du 19 au 21 août 2025.

L'inspection concernait :

Un dossier lié à une plainte concernant la sécurité des personnes résidentes.

Des dossiers liés à des mauvais traitements.

Un dossier lié à une urgence médicale.

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

Alimentation, nutrition et hydratation

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

Non-respect n° 001 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.

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements d'ordre verbal de la part d'un visiteur.

Le Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre verbal comme « 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 ».

Un incident critique (IC) a été signalé au directeur ou à la directrice, indiquant que la personne résidente avait fait l'objet d'un échange verbal inapproprié de la part d'un visiteur. En conséquence, la personne résidente a cherché à obtenir un soutien émotionnel de la part du personnel.

Lors d'un entretien avec la personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP), qui a été témoin de plusieurs incidents de cet échange verbal entre le visiteur et la personne résidente, elle a indiqué qu'elle s'inquiétait pour la sécurité de la personne résidente.

Sources : examen de l'IC, examen des notes d'évolution de la personne résidente, examen du dossier d'enquête interne du foyer, entretien avec les membres du personnel.

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements de la part de visiteurs.

Le Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre verbal comme « 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 ».

Des IC ont été signalés au directeur ou à la directrice indiquant que la personne

résidente avait fait l'objet d'échanges verbaux inappropriés de la part de deux visiteurs. En outre, un visiteur a eu un accès continu à la personne résidente et, lors d'une visite ultérieure, il a été entendu en train d'obtenir des renseignements. En conséquence, la personne résidente a continué à être bouleversée et a cherché à obtenir un soutien émotionnel de la part du personnel.

Lors d'un entretien avec la PSSP, qui a été témoin de plusieurs incidents entre les visiteurs et la personne résidente, elle a signalé que la sécurité de la personne résidente et du personnel était menacée.

Sources : examen des IC, examen des notes d'évolution de la personne résidente, examen du dossier d'enquête interne du foyer, entretiens avec les membres du personnel.

3. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements d'ordre verbal.

L'alinéa 2 (1) (a) du Règlement de l'Ontario (Règl. de l'Ont.) 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre verbal comme « 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 ».

Le personnel a pu entendre un échange verbal inapproprié entre le visiteur et la personne résidente. Le personnel a immédiatement informé l'infirmière autorisée ou l'infirmier autorisé (IA) qui s'est approché(e) de la chambre de la personne résidente et a été témoin de l'incident. Lorsque le visiteur s'est aperçu de la présence de l'IA, il a changé d'attitude. La police a été informée de l'incident et le visiteur a été expulsé du foyer. En conséquence, la personne résidente a cherché à obtenir un soutien émotionnel de la part du personnel.

En ne veillant pas à ce que la personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements d'ordre verbal d'un visiteur, le risque de détresse émotionnelle de la personne résidente s'est accru.

Sources : notes d'enquête interne, IC et entretiens avec l'IA et le directeur des soins infirmiers ou la directrice des soins infirmiers (DSI).

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

Non-respect n° 002 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

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.

1. Le titulaire de permis n'a pas signalé immédiatement au directeur ou à la directrice une allégation de mauvais traitements infligés à une personne résidente de la part du personnel.

Un IC a été signalé au directeur ou à la directrice au sujet d'une allégation de mauvais traitements d'ordre verbal envers une personne résidente de la part d'un visiteur.

Les notes d'enquête du foyer indiquent qu'un incident de mauvais traitements d'ordre verbal s'est produit à l'encontre de la personne résidente. L'IA reconnaît qu'il ou elle n'avait pas signalé immédiatement l'incident au directeur ou à la directrice.

Le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI) du foyer a confirmé que l'allégation de mauvais traitements à l'égard d'une personne résidente aurait dû être signalée immédiatement au directeur ou à la directrice.

Le fait de ne pas signaler immédiatement les allégations de mauvais traitements des personnes résidentes augmente le risque d'aggravation des dommages subis par les personnes résidentes.

Sources : IC, notes d'enquête du foyer et entretiens avec le ou la DASI.

2. Le titulaire de permis n'a pas signalé immédiatement au directeur ou à la directrice les allégations de mauvais traitements concernant la personne résidente.

Le directeur ou la directrice a reçu une plainte indiquant qu'une communication par courriel avait eu lieu avec le directeur général ou la directrice générale (DG) du foyer dans le passé, lorsque des allégations de mauvais traitements avaient été signalées au foyer et n'avaient pas été communiquées au directeur ou à la directrice.

Le contenu des courriels échangés entre le plaignant et le ou la DG du foyer a été examiné. Des allégations de mauvais traitements de la part du visiteur à l'encontre de la personne résidente ont été communiquées au ou à la DG du foyer à plusieurs reprises. Ces incidents n'ont pas été signalés au directeur ou à la directrice.

Le fait de ne pas signaler immédiatement les allégations de mauvais traitements infligés à des personnes résidentes expose ces dernières à un risque accru de subir d'autres incidents.

Sources : courriels et entretien avec le plaignant et le ou la DG.

