

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 25 août 2025

Numéro d'inspection : 2025-1461-0004

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : Schlegel Villages Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Village of Glendale Crossing,
London

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 11 au 15, le 18, du 20 au 22 et le 25 août 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier n° 00150055 – plainte concernant une allégation de négligence à l'égard d'une personne résidente.
- Le dossier n° 00153701 – plainte concernant la réduction des tarifs et les frais d'hébergement.
- Le dossier n° 00150434 – Incident critique (IC) n° 2979-000038-25 – concernant la prévention et la gestion des chutes.
- Le dossier n° 00150478, IC n° 2979-000039-25 – concernant les soins de la peau et des plaies.
- Le dossier n° 00150500, IC n° 2979-000040-25 – concernant une allégation de négligence à l'égard d'une personne résidente.
- Le dossier n° 00154479, IC n° 2979-000053-25 – concernant une blessure d'une personne résidente.

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

- Le dossier n° 00150974, suivi de l'ordre de conformité (OC) n° 001 émis aux termes de l'inspection 2025_1461_0003 en vertu de l'article 5 de la LRSLD (2021), Foyer sûr et sécuritaire.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1461-0003 aux termes de l'article 5 de la LRSLD (2021)

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

Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Rapports et plaintes
Gestion de la douleur
Prévention et gestion des chutes
Frais d'hébergement et comptes en fiducie

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

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

Non-respect de : l'alinéa 115 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Rapports : incidents graves

Par. 115 (4) S'il survient un incident qui cause une lésion à un résident et nécessite son transport à un hôpital, mais que le titulaire de permis n'est pas en mesure d'établir dans un jour ouvrable si la lésion a provoqué un changement important dans l'état de santé du résident, le titulaire fait ce qui suit :

b) s'il établit que la lésion a provoqué un changement important dans l'état de santé du résident ou qu'il n'est toujours pas en mesure d'établir si cette lésion a provoqué un tel changement, il avise le directeur de l'incident au plus tard trois jours ouvrables après l'incident et il fait suivre le rapport exigé au paragraphe (5).

Le titulaire de permis n'a pas avisé le directeur ou la directrice dans les trois jours ouvrables après un incident ayant entraîné un changement important dans l'état de santé d'une personne résidente pour lequel cette dernière a été transportée à l'hôpital.

Sources : examen des dossiers de soins de santé de la personne résidente et de l'IC n° 2979-000053-25, et entretien avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Non-respect n° 002 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 1) 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

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

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

1) Former à nouveau un membre du personnel sur les exigences de signalement immédiat des soupçons d'administration de traitement de façon inappropriée ou incompétente ayant entraîné un préjudice ou un risque de préjudice pour une ou plusieurs personnes résidentes.

2) Conserver un registre écrit du recyclage au foyer jusqu'à ce que l'ordre soit respecté.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne qui avait des motifs raisonnables de soupçonner que plusieurs personnes résidentes ont fait l'objet d'une administration de traitement de façon inappropriée ou incompétente ayant causé un préjudice ou un risque de préjudice, signale immédiatement ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés au directeur ou à la directrice.

Un membre du personnel a eu des soupçons d'une administration de traitement de façon inappropriée ou incompétente de la part d'un autre membre du personnel, mais il n'a pas immédiatement fait part de ses soupçons à l'équipe de direction du foyer. L'administration d'un traitement de façon inappropriée ou incompétente de la part du membre du personnel a causé un risque de préjudice pour plusieurs personnes résidentes.

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Sources : examen des dossiers de l'IC n° 2979-000039-25 et entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
19 septembre 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 002 Soins de la peau et des plaies

Non-respect n° 003 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) 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 un membre du personnel infirmier autorisé, si cela s'impose sur le plan clinique;

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) Élaborer et mettre en œuvre un plan de réévaluation des personnes résidentes du foyer qui présentent actuellement des altérations de la peau.
- 2) Former à nouveau un groupe de personnel au programme de soins de la peau et des plaies.
- 3) Examiner et réviser un processus si nécessaire pour s'assurer que les personnes

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

résidentes ayant des signes d'altération de l'intégrité épidermique bénéficient d'évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies jusqu'à ce que les altérations de la peau soient résolues.

4) Élaborer un plan pour qu'un membre du personnel supervise l'application du programme de soins de la peau et des plaies afin de s'assurer que le personnel suit systématiquement le processus d'évaluation hebdomadaire de la peau et des plaies pour les personnes résidentes souffrant d'altérations de la peau.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsque plusieurs personnes résidentes présentaient une altération de l'intégrité épidermique, elles soient réévaluées au moins une fois par semaine par un membre du personnel infirmier autorisé.

L'examen des dossiers cliniques de plusieurs personnes résidentes a révélé l'absence, l'inexactitude ou l'interruption des évaluations de la peau et des plaies. Un examen plus approfondi a révélé que les pratiques du personnel en matière d'évaluation des plaies ne correspondaient pas aux attentes cliniques. Ces écarts par rapport aux pratiques d'évaluation requises ont exposé plusieurs personnes résidentes à des risques de complications liées aux plaies.

Sources : examen du dossier clinique de plusieurs personnes résidentes et entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
17 octobre 2025.

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
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 de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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 avis de pénalité administrative (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 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur ou directrice

a/s du coordonnateur des appels

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

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

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 suivants, 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 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 ou d'une inspectrice.

Loi de 2021 sur le redressement 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, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

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 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.