

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Rapport public**

**Date d'émission du rapport :** 8 septembre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1475-0004

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Sharon Farms & Entreprises Limited

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Earls Court Village, London

**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 27 au 29 août 2025 et du 2 au 5 et le 8 septembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00153366 – incident critique (IC) n° 3047-000029-25 – lié à des allégations d'administration de soins de façon incompétente à une personne résidente.
- Le dossier : n° 00154680 – IC n° 3047-000033-25 – lié à des allégations de mauvais traitements d'une personne résidente.
- Le dossier : n° 00154729 – une plainte liée à des allégations de négligence et de soins inappropriés à l'égard d'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  
Gestion des médicaments

*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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Personnel, formation et normes de soins  
Rapports et plaintes  
Soins palliatifs

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Déclaration des 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) 25) 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 :

25. Le résident a le droit de recevoir des soins et des services fondés sur une philosophie de soins palliatifs.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les droits d'une personne résidente soient protégés en lui fournissant des soins et des services fondés sur une philosophie de soins palliatifs, comme l'exige la *Loi sur le redressement des soins de longue durée*.

Une personne résidente n'a pas reçu de soins en fin de vie qui respectent et promeuvent pleinement sa dignité.

**Sources :** examen du dossier de la plainte, dossiers médicaux électroniques de la personne résidente, entretiens avec les membres du personnel.

*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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 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  
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 programme de soins écrit fournisse des directives claires au personnel en ce qui concerne la mesure d'intervention médicale de la personne résidente.

**Sources :** examen du dossier de la plainte, documentation clinique d'une personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

## AVIS ÉCRIT : Participation de la personne résidente

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 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 désigne aient la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins du résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le mandataire spécial ou la mandataire

*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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

spéciale de la personne résidente ait la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins concernant l'aiguillage vers un spécialiste.

**Sources :** examen de la réception de la plainte, documentation clinique d'une personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

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

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins décrits dans le programme de soins de la personne résidente soient fournis selon les directives.

Le ou la médecin de la personne résidente a ordonné des évaluations précises et un plan de traitement à chaque quart de travail. Ces ordonnances n'ont pas été saisies ou débutées dans le dossier d'administration du traitement. Le personnel a confirmé que le protocole de traitement requis n'avait pas été mis en œuvre.

**Sources :** examen de la réception de la plainte, documentation clinique d'une personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

*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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## **ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 Système de gestion des médicaments**

Non-respect n° 005 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 123 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (2) Le titulaire de permis veille à ce que des politiques et des protocoles écrits soient élaborés pour le système de gestion des médicaments afin de veiller à ce que tous les médicaments utilisés au foyer soient acquis, préparés, reçus, entreposés, administrés, détruits et éliminés de façon rigoureuse.

**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 une procédure écrite formelle pour la réalisation des analyses de laboratoire de routine demandées par le médecin, y compris le contrôle du rapport international normalisé (RIN).**

Ce processus doit décrire clairement les étapes de la réception et de la documentation des ordonnances médicales, de leur transcription dans le programme de travail du laboratoire, de la préparation de la demande de laboratoire et de sa soumission au fournisseur de services de laboratoire. La méthode de soumission (par exemple, télécopieur, système électronique) doit refléter les pratiques actuelles. La procédure écrite doit être facilement accessible à l'ensemble du personnel infirmier autorisé.

**2) Mettre en place un système de vérification pour s'assurer que toutes les ordonnances de laboratoire prescrites sont bien traitées et soumises.**

*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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Ce système doit comporter des contrôles visant à confirmer que chaque étape, de la réception et la documentation de la commande à la préparation et la soumission de la demande, est achevée et documentée.

**3) Mettre en place un mécanisme permettant aux prescripteurs de suivre l'état de leurs ordonnances.**

Cela doit permettre aux prescripteurs de vérifier si leurs ordonnances de diagnostic ont été exécutées et complétées, quel que soit le système utilisé.

**4) Intégrer le processus de demande de laboratoire dans le programme d'orientation et de formation continue de l'ensemble du personnel infirmier autorisé.**

La formation doit comprendre des instructions sur les attentes du foyer en ce qui concerne le traitement des ordonnances de diagnostic, les délais et les procédures d'escalade. La preuve de la formation achevée doit être conservée et mise à disposition pour inspection.

**5) Effectuer une vérification de toutes les demandes de laboratoire RIN pour une période d'un mois.**

La vérification doit permettre de vérifier que toutes les ordonnances de RIN ont été introduites, que les demandes ont été remplies et que les tests ont été effectués conformément aux ordonnances. Toute divergence doit être documentée et traitée.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas respecté le système de gestion des médicaments du

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

foyer lorsque l'ordonnance d'un médecin pour la surveillance du rapport international normalisé (RIN) n'a pas été traitée comme prévu.

Une documentation a confirmé que le RIN de la personne résidente dépassait les niveaux de sécurité tout en continuant à recevoir un médicament correspondant. La direction a reconnu des lacunes dans le suivi des demandes et la formation du personnel en ce qui concerne les procédures de laboratoire.

**Sources :** examen de la réception des plaintes, documentation clinique d'une personne résidente et entretiens avec les membres du personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**  
6 novembre 2025.

## 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

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

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 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  
Ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

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.

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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1S4

***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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).