

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 4 avril 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1078-0004

**Type d'inspection :**

Inspection proactive de conformité

**Titulaire de permis :** Extendicare (Canada) Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Extendicare Starwood, Nepean

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 24 au 28 et le 31 mars 2025, et du 1<sup>er</sup> au 4 avril 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00143031 – IPC.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies  
Gestion des médicaments  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Conseils des résidents et des familles  
Prévention et contrôle des infections  
Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Amélioration de la qualité  
Normes de dotation, de formation et de soins  
Droits et choix des personnes résidentes

Gestion de la douleur

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### Non-respect des exigences rectifié

Un **non-respect** a été constaté durant cette inspection, et le titulaire de permis l'a **rectifié** avant la fin de l'inspection. L'inspectrice a estimé que le non-respect satisfaisait au sens du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas d'autre mesure.

Problème de conformité n° 001 rectifié conformément au paragraphe 154 (2) de la LRSLD (2021)

#### **Non-respect du paragraphe 6 (2) de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (2). Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation du résident et de ses besoins et préférences.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins fussent fondés sur les besoins et préférences de cette personne résidente.

Plus précisément, les programmes de soins de quatre personnes résidentes déterminées n'indiquaient pas qu'elles préféraient ne pas avoir de soupe avec leurs repas.

Le 28 mars, la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) a remis à l'inspectrice des copies actualisées du programme de soins des quatre personnes résidentes déterminées, qui contenaient leurs besoins et préférences concernant la soupe lors des repas.

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Sources : Observation de l'inspectrice, dossier médical de quatre personnes résidentes, entretiens avec des PSSP et avec l'aide en diététique.

Date à laquelle la mesure corrective a été mise en œuvre : 28 mars 2025.

## **AVIS ÉCRIT : Obligation de répondre**

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect du paragraphe 63 (3) de la LRSLD (2021)**

Pouvoirs du conseil des résidents

Paragraphe 63 (3). Si le conseil des résidents l'a informé de sujets de préoccupation ou de recommandations en vertu de l'une ou l'autre des dispositions 6 ou 8 du paragraphe (1), le titulaire de permis lui répond par écrit au plus tard 10 jours après avoir été informé de ces sujets de préoccupation ou recommandations.

Le titulaire de permis n'a pas veillé, lorsque le conseil des résidents l'a informé de sujets de préoccupation, à ce qu'une réponse écrite fût fournie au conseil des résidents au plus tard 10 jours après avoir été informé de la préoccupation, comme l'ont confirmé l'administratrice ou l'administrateur et la ou le chef des programmes aux personnes résidentes.

Sources : Procès-verbal de la réunion du conseil des résidents de mars 2025, entretien avec l'assistante ou l'assistant du conseil des résidents, la présidente ou le président du conseil des résidents, l'administratrice ou l'administrateur et la ou le chef des programmes aux 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## **AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies**

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de la disposition 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 visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente qui présentait une lésion de pression fût réévaluée au moins une fois par semaine par un membre du personnel infirmier autorisé. Plus précisément, il manquait l'évaluation hebdomadaire des plaies de la personne résidente entre plusieurs semaines en décembre 2024, janvier 2025, février 2025 et mars 2025.

Sources : Dossiers médicaux d'une personne résidente, politique n° RC-23-01-02 intitulée programme de soins de la peau et des plaies : gestion des soins des plaies (*Skin and Wound Program: Pain Management Policy*). Entretien avec une ou un IA, avec l'infirmière ou l'infirmier chargé des soins des plaies, et la ou le DSI.

## **AVIS ÉCRIT : Planification des menus**

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de l'alinéa 77 (1) e) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Planification des menus

Paragraphe 77 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le cycle de menus du foyer réponde aux critères suivants :

e) il comprend un choix d'autres mets principaux et de plats d'accompagnement disponibles aux trois repas et un choix d'autres desserts au déjeuner et au dîner pour répondre aux besoins particuliers ou aux préférences alimentaires des résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé, un jour déterminé de mars 2025, à ce que le cycle de menus du foyer inclût un choix d'autres mets principaux et de plats d'accompagnement disponibles au déjeuner pour répondre à la préférence alimentaire particulière d'une personne résidente lorsqu'elle a refusé les deux options au menu et qu'on ne lui a pas offert une solution de rechange.

Sources : Entretien avec la personne résidente et avec une ou un IA.

**AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation**

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de la disposition 79 (1) 7 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

7. Le service des repas un plat après l'autre pour chaque résident, à moins que le résident ou ses besoins évalués n'indiquent le contraire.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'on offrît à une personne résidente un service de repas du déjeuner un plat après l'autre un certain jour de mars 2025, quand on a observé que tous les aliments étaient sur sa table au début du repas.

Source : Observation de l'inspectrice, entretien avec la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel et la personne résidente.

### **AVIS ÉCRIT : Entreposage sécuritaire des médicaments**

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

#### **Non-respect du sous-alinéa 138 (1) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Entreposage sécuritaire des médicaments

Paragraphe 138 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) les médicaments sont entreposés dans un endroit ou un chariot à médicaments qui réunit les conditions suivantes :
  - (ii) il est sûr et verrouillé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le chariot à médicaments fût verrouillé. En mars 2025, on a remarqué un chariot à médicaments laissé sans surveillance et déverrouillé dans le couloir conduisant à la salle à manger d'une unité déterminée.

Sources : Observation.

### **AVIS ÉCRIT : Entreposage sécuritaire des médicaments**

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de l'alinéa 138 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Entreposage sécuritaire des médicaments

Paragraphe 138 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) les substances désignées sont entreposées dans une armoire distincte, verrouillée à double tour et fixée en permanence dans l'endroit verrouillé, ou dans un endroit distinct, également verrouillé, à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une substance désignée fût entreposée dans un endroit distinct, verrouillé et à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé. En mars 2025, l'inspectrice a observé un narcotique destiné à une certaine personne résidente dans le bac à médicaments de la personne résidente situé dans le chariot à médicaments.

Sources : Observation, examen de la politique n° RC-16-01-13 intitulée gestion de l'insuline, des narcotiques et des médicaments désignés (*Management of Insulin, Narcotics and Controlled Drugs*), entretien avec des IAA, une ou un IA et la ou le DSI.