

***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 :** 10 décembre 2024.

**Numéro d'inspection :** 2024-1207-0006

**Type d'inspection :**  
Inspection proactive de conformité

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

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Extendicare West End Villa, Ottawa

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 20, 21, 22, 25, 26, 27 et 28 novembre, et 2, 3, 5, et 6 décembre 2024.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00132445 – IPC

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

Prévention et gestion de la peau et des plaies  
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Gestion des médicaments  
Conseils des résidents et des familles  
Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention et contrôle des infections  
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

**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

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 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 :

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 fournisse à une personne résidente, lors de deux jours distincts de novembre 2024, un service des repas un plat après l'autre lorsque la personne résidente ou ses besoins évalués n'indiquaient pas le contraire, quand on n'avait pas offert de soupe à la personne résidente pendant le repas du déjeuner. La personne préposée aux services de soutien personnel a déclaré que l'on n'avait pas fourni de soupe parce que la personne résidente n'en consommait pas d'habitude.

L'examen des notes d'évolution a permis de constater une réévaluation de la

***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

consommation de soupe de la personne résidente et un échange de vues avec le personnel pour ajouter de la soupe au repas du déjeuner.

Un jour de décembre 2024, un membre du personnel a expliqué que durant une réévaluation effectuée par la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel, la personne résidente avait consommé de la soupe. À la suite de la réévaluation, le programme de soins a été réexaminé, mais aucune mise à jour n'a été requise. Un échange de vues a eu lieu avec le personnel pour recommencer à offrir de la soupe à la personne résidente au repas du déjeuner.

Sources : Observations de l'inspectrice, dossier médical d'une personne résidente et entretiens avec du personnel. [000731]

Date à laquelle la mesure corrective a été mise en œuvre : 3 décembre 2024.

### **AVIS ÉCRIT : Conseils**

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

#### **Non-respect du paragraphe 43 (4) de la LRSLD (2021)**

Sondage sur l'expérience des résidents et de leur famille / fournisseur de soins  
Paragraphe 43 (4). Le titulaire de permis demande conseil au conseil des résidents et au conseil des familles, s'il y en a un, pour ce qui est de réaliser le sondage et de donner suite aux résultats qui en découlent.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'on demandât conseil au conseil des résidents et au conseil des familles pour réaliser le sondage 2024 sur l'expérience des résidents et de leur famille / fournisseur de soins, comme cela a été confirmé par un membre du personnel.

Sources : Entretiens avec le conseil des familles et un membre du personnel.

***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

[000731]

**AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer**

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de la sous-disposition 12 (1) 1 i. du Règl. de l'Ont. 246/22**

Portes dans le foyer

Paragraphe 12 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

1. Toutes les portes donnant sur un escalier et sur l'extérieur du foyer, à l'exception des portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur qui empêchent les résidents de sortir, y compris les balcons et les terrasses, ou des portes auxquelles les résidents n'ont pas accès, doivent être, à la fois :

i. gardées fermées et verrouillées.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toutes les portes donnant sur un escalier et sur l'extérieur du foyer à l'exception des portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur qui empêchent les personnes résidentes de sortir, y compris les balcons et les terrasses, ou des portes auxquelles les personnes résidentes n'ont pas accès, fussent être à la fois gardées fermées et verrouillées. Plus précisément, un jour de novembre 2024, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que six portes dans tout le foyer fussent fermées et verrouillées. Lors d'entretiens, des membres du personnel ont confirmé que les portes doivent être fermées et verrouillées.

Sources : Observations et entretiens avec du personnel. [000728]

**AVIS ÉCRIT : Température ambiante**

***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 du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

Paragraphe 24 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer fût maintenue à au moins 22 degrés Celsius lors de plusieurs jours en novembre 2024 lorsque la température avait baissé au-dessous de 22 degrés, comme l'ont confirmé le rapport des températures du foyer et la ou le chef des services de soutien personnel.

Sources : Rapport des températures du foyer pour novembre 2024 et entretiens avec du personnel. [000731]

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

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

**Non-respect de l'alinéa 77 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Planification des menus

Paragraphe 77 (2). Le titulaire de permis veille à ce que chaque cycle de menus, avant sa mise à disposition :

- a) soit examiné par le conseil des résidents du foyer;

***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

Le titulaire de permis n'a pas veillé, avant la mise à disposition du cycle de menus automne/hiver 2024-2025, à ce qu'il fût examiné par le conseil des résidents du foyer, comme l'a confirmé un membre du personnel.

Sources : Procès-verbal de la réunion du conseil des résidents pour 2024, et un entretien avec un membre du personnel. [000731]

## **ORDRE DE CONFORMITÉ OC n° 001 – Exigences en matière de refroidissement**

Problème de conformité n° 006 aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

### **Non-respect de l'alinéa 23 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

#### **Exigences en matière de refroidissement**

Paragraphe 23 (4). Chaque année, le titulaire de permis met en œuvre, entre le 15 mai et le 15 septembre, le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer. Il doit également le mettre en œuvre :

b) chaque fois que la température dans une aire du foyer, telle que la mesure le titulaire de permis conformément aux paragraphes 24 (2), (3) et (4), atteint 26 degrés Celsius ou plus, pour le reste de la journée et le lendemain. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 23 (4).

### **L'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

Le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

A) Réexaminer le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer avec les membres du personnel infirmier du foyer pour veiller à ce qu'ils sachent de quoi il s'agit et quand il doit être mis en œuvre.

***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

B) Mettre en œuvre le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer chaque fois que la température dans une aire du foyer, telle que la mesure le titulaire de permis, atteint 26 degrés Celsius ou plus, pour le reste de la journée et le lendemain.

C) Conserver des documents écrits de tout ce qui est requis aux points A et B. Les documents doivent être conservés jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer fût mis en œuvre lorsque la température dans des aires du foyer, telle que la mesurait le titulaire de permis, atteignait 26 degrés Celsius ou plus pendant plusieurs journées consécutives en novembre 2024.

Plus précisément, on a enregistré des températures de 26 degrés et plus dans une chambre, lors d'un certain jour de novembre 2024. Il y avait des températures de plus de 26 degrés pendant plusieurs jours en novembre 2024 dans une autre chambre, dans la salle d'activités, dans deux chambres d'une unité distincte, en plus d'une salle à manger.

Lors d'un examen, l'algorithme du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer indiquait que, dans le cas où la température intérieure du foyer mesurée dans n'importe quelle aire du foyer indiquerait 26 degrés ou plus, le foyer était tenu de mettre en œuvre le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur.

Lors d'un entretien, un membre du personnel a confirmé que l'on s'attendait à ce

***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

que le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer fût mis en œuvre pendant les périodes où la température dépassait la température requise de 26 degrés Celsius.

Un autre membre du personnel a déclaré que l'on n'avait pas mis en œuvre le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur pendant le mois de novembre.

Sources : Examen du relevé des températures, de l'algorithme du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer, entretiens avec du personnel. [000731]

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 janvier 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 d'Ottawa  
347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

**RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL**

**PRENDRE ACTE** Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur 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 de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de licence 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 d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur 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**

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

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 messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur 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 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 en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur, 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.

***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

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 suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

**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

**Directeur**

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

<https://www.hsarb.on.ca/>

***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