

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 : 31 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1051-0004

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Suivi

Titulaire de permis : Axiom Extendicare LTC II LP, par ses partenaires généraux, Extendicare LTC Managing II GP Inc. et Axiom Extendicare LTC II GP Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Iler Lodge, Essex

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 22 au 25 et du 28 au 31 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier n° 00147041 – n° de suivi : 1 – ordre de conformité n° 001/2025-1051-0002 lié à l'alinéa 79 (1) 5) du Règl. de l'Ont. 246/22. Température des aliments. Date limite de mise en conformité : 20 juin 2025.
- Le dossier n° 00147042 – n° de suivi : 1 – ordre de conformité n° 002/2025_1051_0002 lié au sous-alinéa 138 (1) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22. Entreposage sécuritaire des médicaments. Date limite de mise en conformité : 25 juillet 2025.
- Le dossier n° 00149255 – n° de suivi : 1 – ordre de conformité n° 001/2025-1051-0003 lié à l'alinéa 108 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22. Traitement des plaintes. Date limite de mise en conformité : 18 juillet 2025.
- Le dossier : n° 00150982 – lié à une plainte pour de multiples préoccupations.

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° 00151713 – incident critique (IC) n° 2129-000021-25 – lié à une éclosion.
- Le dossier : n° 00151789 – lié à une plainte pour de multiples préoccupations.
- Le dossier : n° 00153229 – lié à une plainte concernant la préparation alimentaire au foyer.
- Le dossier : n° 00153267 – lié à une plainte concernant la préparation alimentaire au foyer.

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° 2025-1051-0002 lié à l'alinéa 79 (1) 5) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1051-0003 lié à l'alinéa 108 (1) 1) du Règl. de l'Ont. 246/22.

L'inspection **N'A PAS** établi la conformité à l'ordre de conformité suivant délivré antérieurement :

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025-1051-0002 lié au sous-alinéa 138 (1) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Soins liés à l'incontinence
Prévention et gestion des soins de la peau et des plaies
Gestion des médicaments
Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention et contrôle des infections

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 et plaintes

Soins palliatifs

Activités récréatives et sociales

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Non-respect n° 001 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

Par. 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 qu'une personne résidente bénéficie du régime alimentaire dans son programme dans la texture prévue, la personne résidente ayant reçu et consommé un repas dans la texture et selon un régime alimentaire non prévus à une date déterminée.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, observations et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Délivrance des permis

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect du : paragraphe 104 (4) de la LRSLD (2021)

Conditions du permis

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Par. 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire de permis n'a pas respecté l'ordre de conformité n° 002 lié au sous-alinéa 138 (1) a (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22 et émis le 8 mai 2025 lors de l'inspection n° 2025-1051-0002, ayant comme date limite de mise en conformité le 25 juillet 2025.

L'élément suivant de l'ordre n'a pas été respecté :

B) Suivre la formation relative à l'article A) avec l'ensemble du personnel infirmier autorisé et des personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP). Un registre écrit doit être conservé et préciser la méthode de formation, la date de la formation et les personnes participantes de la formation.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'ensemble du personnel infirmier autorisé et des PSSP suive la formation sur la politique et les marches à suivre du foyer en matière d'entreposage et d'utilisation sécuritaires des médicaments topiques.

Sources : examen des feuilles de présence à la formation et entretiens avec le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers et le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI).

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit – APA n° 001

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

Avis de pénalité administrative – APA n° 001

Lié à l'avis écrit concernant l'ordre de conformité n° 002

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, la pénalité administrative est infligée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à un ordre donné en vertu de l'article 155 de la Loi.

Historique de la conformité :

Il s'agit du premier avis écrit et du non-respect du paragraphe 104 (4) de la LRSLD émis relativement à l'ordre de conformité n° 002 délivré lors de l'inspection n° 2025-1051-0002.

Il s'agit de la première pénalité administrative émise à l'encontre du titulaire de permis pour le non-respect de cette exigence.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la notification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux personnes résidentes fournie par le ministère des Soins de longue durée [c.-à-d. soins infirmiers et soins personnels; services de programmes et de soutien; aliments crus]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux personnes résidentes afin de payer l'APA.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Non-respect du : sous-alinéa 55 (2) b) (i) 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 :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la personne résidente ayant éprouvé un problème de peau à une date précise se fasse évaluer la peau au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies. Lors d'un entretien avec le directeur ou la directrice adjointe des soins infirmiers, il a été confirmé que cette personne résidente ne s'était pas fait évaluer précisément la peau et les plaies lorsqu'elle a éprouvé un problème de peau.

Sources : dossier clinique d'une personne résidente, entretien avec le directeur ou la directrice adjointe des soins infirmiers.

AVIS ÉCRIT : Planification des menus

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 77 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22

Planification des menus

Par. 77 (5) Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation. Paragraphe 390 (1) du Règl.

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

de l'Ont. 246/22.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, à une date précise, les choix indiqués au menu planifié soient offerts à toutes les personnes résidentes et soient disponibles pour elles.

Sources : procès-verbaux des réunions du conseil des résidents et du comité de l'alimentation et entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

Non-respect n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non respect de : l'alinéa 78 (3) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire :

Paragraphe 78 (3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui, à la fois :

a) préservent le goût, la valeur nutritive, l'apparence et la qualité des aliments;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, à une date précise, certains aliments compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés de façon que leur goût et leur qualité soient préservés. Cette préoccupation a été soulevée lors des réunions du conseil des résidents et du comité de l'alimentation, où plusieurs personnes résidentes ont exprimé leur déception concernant le goût et la qualité de ces aliments.

Sources : procès-verbaux des réunions du conseil des résidents et du comité de l'alimentation et entretiens avec des personnes résidentes et des membres du personnel.

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

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Service de restauration et de collation

Non-respect n° 006 Ordre aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 79 (1) 1 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 :

1. La communication des menus hebdomadaires et quotidiens aux résidents.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis d'élaborer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer la conformité avec l'alinéa 79 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22 [alinéa 155 (1) b) de la LRSLD (2021)] :

Le plan doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants : plus précisément, le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

- A. Élaborer un plan ou un processus permettant d'assurer que le menu quotidien est affiché et exact et qu'il communique les options servies chaque jour.
- B. Former toutes les personnes désignées comme responsables du respect du plan ou du processus.
- C. Conserver un registre écrit de la formation dispensée, des personnes participantes et de la méthode utilisée pour donner la formation.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité à l'inspecteur principal ou à l'inspectrice principale des foyers de soins de longue durée du ministère des Soins de longue durée par courriel à l'adresse londondistrict.mlhc@ontario.ca d'ici le 5 août 2025.

Veillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels de base ou de renseignements personnels sur la santé.

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le menu quotidien soit communiqué aux personnes résidentes des unités définies, à une date précise. Le menu quotidien avait été affiché sur l'unité définie pour le jeudi de la semaine 3, soit une date antérieure. Sur l'autre unité définie, le menu quotidien avait été affiché pour le vendredi de la semaine 2. Le ou la gestionnaire de la nutrition a confirmé que le menu affiché en rotation aurait dû être celui de la semaine 3. Les entretiens avec des personnes résidentes ont révélé que les préoccupations des personnes résidentes concernant l'affichage du menu avaient été soulevées lors des réunions du conseil des résidents et du comité de l'alimentation; les personnes résidentes y avaient aussi exprimé leur déception lorsqu'un élément du menu attendu n'avait pas été servi.

Sources : observations, cycle du menu, entretiens avec des personnes résidentes et le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le

3 octobre 2025.

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 London130, 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 ou la directrice 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 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 ou la directrice 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

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du

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 ou de la directrice 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 ou la directrice et aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) 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.

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 London130, 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 du
ministère des Soins de longue durée438, 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.