

Rapport public**Date d'émission du rapport :** 22 août 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1377-0005**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.**Foyer de soins de longue durée et ville :** Extendicare Halton Hills, Georgetown**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 12 au 15, 18 au 20 et 22 août 2025

L'inspection concernait la plainte suivante :

- Dossier : n° 00151781 – Dossier en lien avec la dotation en personnel, l'équipement et la marche à suivre relative aux plaintes

L'inspection concernait l'incident critique (IC) suivant :

- Dossier : n° 00154766 – Dossier en lien avec une blessure de cause inconnue

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

Services de soins et de soutien à l'intention des personnes résidentes

Soins de la peau et prévention des plaies

Foyer sûr et sécuritaire

Comportements réactifs

Normes en matière de dotation en personnel, de formation et de soins

Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION**AVIS ÉCRIT : Programmes obligatoires**

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD).

Non-respect de : l'alinéa 53(1)2 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes obligatoires

Paragraphe 53(1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

2. Un programme de soins de la peau et des plaies visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique, la prévention des plaies et des lésions de pression, et le recours à des interventions efficaces en la matière.

Le titulaire de permis a omis de veiller à la mise en œuvre du programme de soins de la peau et des plaies au foyer.

Aux termes de l'alinéa 11(1)b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que l'on respecte les politiques écrites élaborées pour le programme de soins de la peau et des plaies.

Les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) devaient, exceptionnellement, consigner les signes d'altération de l'intégrité épidermique d'une personne résidente dans le système de points de service une fois par quart de travail, ce que l'on a omis de faire pour une personne résidente.

Sources : Programme de soins de la peau et des plaies; politique en matière de gestion des plaies; documents tirés du système de points de service au sujet de la personne résidente; entretiens avec les PSSP et la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 58(4)b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements réactifs

Paragraphe 58(4) – Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

b) des stratégies sont élaborées et mises en œuvre pour réagir à ces comportements,

dans la mesure du possible.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que des stratégies soient élaborées et mises en œuvre pour réagir aux comportements d'une personne résidente, dans la mesure du possible, lorsque celle-ci a manifesté des comportements réactifs.

Sources : Incident critique (IC); dossiers cliniques de santé de la personne résidente; entretiens avec une PSSP et la ou le DSI.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 108(1)1 du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108(1) – Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que chaque plainte verbale présentée à un membre du personnel concernant les soins fournis à une personne résidente ou l'exploitation du foyer fasse l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et à ce qu'une réponse conforme à la disposition 3 du paragraphe 108(1) du Règl. de l'Ont. 246/22 soit donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte.

Une personne résidente et sa mandataire spéciale ou son mandataire spécial ont fait part au foyer de leurs préoccupations concernant les soins fournis à la personne même et l'exploitation du foyer. Le titulaire de permis n'a pas pris leurs préoccupations en compte comme l'exige le règlement.

Sources : Classeur des plaintes et du service à la clientèle du foyer; dossiers cliniques

de santé d'une personne résidente; entretiens avec une personne résidente, la travailleuse sociale ou le travailleur social et la ou le DSI.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Services infirmiers et services de soutien personnel

Problème de conformité n° 004 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 35(3)a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services infirmiers et services de soutien personnel

Paragraphe 35(3) – Le plan de dotation en personnel doit :

a) prévoir une dotation en personnel variée qui est compatible avec les besoins évalués des résidents en matière de soins et de sécurité et qui satisfait aux exigences de la Loi et du présent règlement.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

- 1) Déterminer, pour chaque personne résidente d'un secteur donné du foyer, l'aide requise en personnel pendant le quart de jour en ce qui concerne les transferts, l'alimentation, l'élimination et les soins d'hygiène personnelle.
- 2) Collaborer avec les PSSP de jour à temps plein et à temps partiel, les membres du personnel infirmier et les personnes résidentes de ce secteur du foyer, dans la mesure du possible, afin de relever les lacunes liées à la prestation rapide de soins appropriés pendant le quart de jour, et ce, à l'aide des membres du personnel en place.
- 3) Évaluer les domaines dans lesquels les PSSP ont besoin d'aide, selon les renseignements recueillis aux points 1 et 2, et réviser la routine de travail des PSSP volants de jour, au besoin.
- 4) Examiner le processus actuel du foyer pour réagir à l'absence d'une PSSP pendant le quart de jour, et le réviser, au besoin, afin de veiller à ce que la dotation en personnel dans ce secteur du foyer pendant le quart de jour soit compatible avec les besoins évalués des personnes résidentes en matière de soins et de sécurité.

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

5) Consigner dans un dossier les renseignements sur toutes les mesures prises dans le cadre des points 1 à 4. Ce dossier doit être fourni à l'inspectrice ou l'inspecteur, sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que le plan de dotation en personnel prévoit une dotation en personnel variée qui soit compatible avec les besoins évalués des personnes résidentes en matière de soins et de sécurité.

Une plainte a été déposée concernant le manque continu de personnel lors du quart de jour dans un secteur donné du foyer; en effet, ce manque de personnel a entraîné des lacunes dans la prestation rapide des soins aux personnes résidentes et des retards dans le service des repas.

D'après les démarches d'observation de l'inspectrice ou de l'inspecteur, l'examen des dossiers et les entretiens, les personnes résidentes dans ce secteur du foyer n'ont pas reçu les soins appropriés en temps voulu, puisqu'on n'a pas toujours vu à la dotation requise en PSSP volants de jour.

Sources : Plan de dotation du foyer; notes de service aux membres responsables du personnel infirmier; routine de travail des PSSP volants de jour; dossiers cliniques de santé des personnes résidentes; démarches d'observation de l'inspectrice ou de l'inspecteur; entretiens avec une personne résidente, des PSSP, une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé (IAA), des infirmières autorisées ou des infirmiers autorisés (IA) et d'autres membres du personnel.

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

22 septembre 2025

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 – Disponibilité des fournitures

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Non-respect de : l'article 48 du Règl. de l'Ont. 246/22

Disponibilité des fournitures

Article 48 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les fournitures, l'équipement et les appareils et dispositifs nécessaires pour répondre aux besoins des résidents en matière de soins infirmiers et de soins personnels soient aisément disponibles au foyer.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

A) Désigner chaque personne résidente d'un secteur donné du foyer qui a besoin d'un équipement particulier pour les transferts et les soins liés à l'incontinence.

B) Évaluer la nécessité d'un équipement supplémentaire en fonction du nombre de personnes résidentes qui en ont besoin et en collaborant avec les membres du personnel infirmier et les PSSP à temps plein, de jour et de nuit, dans ce secteur.

C) Élaborer et mettre en œuvre une marche à suivre visant à garantir la disponibilité d'un nombre suffisant d'équipements pour répondre aux besoins en matière de soins infirmiers et de soins personnels des personnes résidentes dans ce secteur du foyer.

D) Consigner dans un dossier les renseignements sur les mesures prises dans le cadre des points A à C. Ce dossier doit être fourni à l'inspectrice ou l'inspecteur, sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'équipement soit aisément disponible au foyer pour répondre aux besoins des personnes résidentes en matière de soins infirmiers et de soins personnels.

Une personne résidente, une PSSP et une ou un IAA ont indiqué qu'étant donné qu'il n'y avait qu'une seule pièce d'équipement dans leur secteur du foyer, les temps d'attente étaient plus longs pour les transferts, l'élimination et le service des repas.

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Sources : Dossiers cliniques de santé des personnes résidentes; note de service dans PointClickCare; démarches d'observation de l'inspectrice ou de l'inspecteur; entretiens avec une personne résidente, une PSSP, une ou un IAA et la personne responsable des services environnementaux.

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

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

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 :

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 du Centre-Ouest
609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

- (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.

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^e étage,
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo (Ontario) N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

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.