

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 17 février 2026

Numéro d'inspection : 2026-1355-0001

Type d'inspection :
Incident critique

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 : West Oak Village, Oakville

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13 et 17 février 2026.

L'inspection concernait :

- Le signalement n° 00161088 – l'incident critique (IC) n° 2870-000074-25/2870-000076-25 relatif à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Le signalement n° 00161364 – l'IC n° 2870-000078-25 relatif à la prévention et au contrôle des infections (PCI).
- Le signalement n° 00165320 – l'IC n° 2870-000085-25 – relatif aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes.
- Le signalement n° 00166002 – l'IC n° 2870-000088-25 – relatif à la PCI.

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Non-respect de : l'alinéa 6 (10) b) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;

(a) Une personne résidente avait des antécédents connus de comportements réactifs à l'égard d'une autre personne résidente. Une mesure d'intervention a été mise en œuvre pour gérer ce comportement. Cependant, le programme de soins n'a pas été révisé pour refléter l'évolution des besoins en matière de soins.

Sources : examen des dossiers d'une personne résidente, entretiens avec des membres du personnel.

(b) Une personne résidente avait des antécédents connus de comportements identifiés et son programme de soins n'a pas été révisé lorsque ses besoins en matière de soins ont changé en ce qui concerne les comportements réactifs et que de nouvelles mesures d'intervention ont été mises en œuvre.

Sources : examen des dossiers de la personne résidente; entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

L'article 2 du Règlement de l'Ontario 246/22 définit les mauvais traitements d'ordre physique comme « l'usage de la force physique de la part d'un résident pour causer des lésions corporelles à un autre résident ».

Une personne résidente avait des antécédents connus de comportements réactifs. À une date déterminée, un incident s'est produit entre cette personne résidente et une autre

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

personne résidente. L'une des personnes résidentes a donc subi une blessure et a été envoyée à l'hôpital pour y être soignée.

Sources : examen du rapport d'incident critique, dossiers de la personne résidente; entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Observation des instructions du fabricant

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'article 26 du Règl. de l'Ont. 246/22

Observation des instructions du fabricant

Article 26 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le personnel utilise l'ensemble de l'équipement, des fournitures, des appareils, des appareils fonctionnels et des aides pour changer de position du foyer conformément aux instructions du fabricant.

Un lève-personne de transfert de position assise à debout n'a pas été utilisé conformément aux instructions du fabricant lorsqu'il était utilisé pour le transfert d'une personne résidente.

Sources : examen des dossiers de la personne résidente, notes d'enquête du foyer, instructions du fabricant du lève-personne de transfert de position assise à debout, enregistrements vidéo des caméras de surveillance et entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 93 (2) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

a) le nettoyage du foyer, notamment :

(ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs;

Le foyer disposait de marches à suivre pour le nettoyage des aires communes et des murs.

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Toutefois, elles n'ont pas été mises en œuvre, car plusieurs zones ont été observées comme malpropres lors de l'inspection. Lors de la visite initiale du foyer et tout au long de l'inspection, des murs ont été trouvés sales, en particulier près des salles à manger et autour des distributeurs de désinfectant.

Sources : observations des sections du foyer; examen des politiques et marches à suivre du foyer sur la fréquence de nettoyage (Cleaning Frequency) (mai 2025); entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Évaluation

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

Non-respect du : paragraphe 106 a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Évaluation

Article 106 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) il est procédé promptement à une analyse de chaque cas de mauvais traitements ou de négligence envers un résident du foyer après qu'il en prend connaissance;

Un incident de mauvais traitements d'ordre physique s'est produit, au cours duquel une personne résidente a été blessée. Cependant, aucune analyse n'a été effectuée après cet incident, contrairement aux exigences.

Sources : examen du rapport de l'incident critique, examen de la communication par courriel et entretien avec les membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Entretien ménager

Problème de conformité n° 006 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : sous-alinéa 93 (2) b) (iii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :

(iii) les surfaces de contact.

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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)] :

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

1. Veiller à ce que tout le personnel d'entretien ménager reçoive une nouvelle formation sur la politique d'entretien ménager, en particulier en ce qui concerne la fréquence de nettoyage et de désinfection des zones à contact élevé, y compris dans les chambres des personnes résidentes. Un registre doit être tenu de la formation, y compris les noms des participants, les dates et le nom de la personne ayant donné la formation.
2. Effectuer une vérification pendant une semaine, au moins une fois par jour, pour s'assurer que les surfaces à contact élevé sont nettoyées et désinfectées à la fréquence appropriée, conformément à la politique d'entretien ménager du foyer. Les registres de la vérification doivent être conservés aux fins d'examen.

Motifs

L'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22 stipule que le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que des marches à suivre soient élaborées et mises en œuvre dans le cadre du programme d'entretien ménager, en particulier en ce qui concerne le nettoyage et la désinfection des surfaces de contact.

Les observations du nettoyage des chambres des personnes résidentes ont permis de constater que les zones à contact élevé n'étaient pas nettoyées et désinfectées au moins une fois par jour. Les distributeurs de désinfectant dans les couloirs n'étaient pas non plus désinfectés au moins une fois par jour. Ce fait a été confirmé par le personnel de l'entretien ménager. Le fait que les surfaces de contact n'aient pas été nettoyées et désinfectées au moins une fois par jour a pu augmenter le risque de transmission d'infections.

Sources : observations des sections nettoyées dans le foyer; examen du programme d'entretien ménager du foyer – liste de contrôle des zones à contact élevé (High Touch Point Area Checklist); entretiens avec les membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 17 mars 2026.

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 permis 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 pas 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
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

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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 suivants 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
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.