Ontario

Rapport d'inspection prévu par 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 de London
130, avenue Dufferin, 4e étage
London ON N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 8 mai 2026
Numéro d'inspection : 2026-1619-0002
Type d'inspection : Plainte Incident critique
Titulaire de permis : The Corporation of Norfolk County
Foyer de soins de longue durée et ville : Norview Lodge, Simcoe

RÉSUMÉ D'INSPECTION

Les inspections ont eu lieu sur place aux dates suivantes : les 5, 6, 7 et 8 mai 2026.

Les inspections concernaient :
Signalement : nº 00172391 — plainte relative au refus d'un lit pour l'auteur d'une demande d'admission dans un foyer de soins de longue durée.
Signalement : No 00176371 — plainte relative aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes et à la gestion des médicaments.
Signalement : No 00175560/IC no M624-000010-26 — plainte relative aux soins liés à l'incontinence ainsi qu'aux droits et aux choix de la personne résidente.

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

Soins liés à l'incontinence (Continence Care)
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support Services)
Gestion des médicaments (Medication Management)
Droits et choix des personnes résidentes (Residents' Rights and Choices)
Rapports et plaintes (Reporting and Complaints)
Admission, absences et mises en congé (Admission, Absences and Discharge)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Autorisation d'admission dans un foyer

NC no 001 — Avis écrit aux termes de la *LRSLD*, 2021, disposition 154 (1) 1.

Non-respect : l'article 51 (7) b) de la *LRSLD* (2021).
Autorisation d'admission à un foyer
Par. 51 (7) Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :
b) le personnel du foyer n'a pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins;

Un avis écrit remis à l'auteur de la demande indiquait que le personnel du foyer de soins de longue durée ne possédait pas l'expertise infirmière nécessaire pour répondre aux besoins de l'auteur de la demande en matière de soins relativement à ses comportements réactifs.

Le personnel du foyer a indiqué qu'il disposait de ressources internes et externes pour soutenir les personnes résidentes présentant des comportements réactifs. Le personnel a également confirmé que le personnel du foyer avait reçu une formation sur le soutien aux personnes résidentes présentant des comportements réactifs.

L'évaluation de l'auteur de la demande indiquait que ses comportements réactifs s'étaient résorbés ou que des interventions étaient en place pour soutenir l'auteur de la demande et gérer ses comportements.

Sources : Documents de placement de l'auteur de la demande et entrevues avec des membres du personnel externe ainsi qu'avec la direction du foyer de soins de longue durée.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

Problème de conformité nº 002 — Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : de l'alinéa 108 (1) 1. du Règl. de l'Ont. 246/22.
Traitement des plaintes
Par. 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.

Une allégation a été formulée selon laquelle une personne résidente aurait subi une blessure au foyer de soins de longue durée. L'incident lié à cette allégation a été consigné dans le dossier clinique de la personne résidente, et un membre du personnel a déclaré qu'il l'aurait signalé à sa superviseure ou à son superviseur.

La gestionnaire ou le gestionnaire des soins infirmiers et des services de soutien a reconnu qu'une enquête sur l'incident aurait dû être entreprise immédiatement, ce qui n'a pas été fait.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente et entrevues avec le personnel.