

## Rapport public modifié Page de couverture (A1)

**Date d'émission du rapport modifié :** 21 juillet 2025

**Date d'émission du rapport d'origine :** 1 mai 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1061-0004 (A1)

**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Kindera Living Care Centres LP par ses sociétés en commandite Kindera Living Care Centres GP Inc. et Kindera Living Management Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Banwell Gardens Care Centre, Windsor

## RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport a été modifié pour :

L'avis de mise en conformité no 001 relatif à la *LRSLD*, 2021, art. 19 (2) a) émis le 1er mai 2025 a été modifié le 21 juillet 2025 afin d'inclure une mesure d'application progressive (MAP) qui n'avait pas été précédemment émise.

## Rapport public modifié (A1)

**Date d'émission du rapport modifié :** 21 juillet 2025

**Date d'émission du rapport d'origine :** 1 mai 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1061-0004 (A1)

**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Kindera Living Care Centres LP par ses sociétés en commandite Kindera Living Care Centres GP Inc. et Kindera Living Management Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Banwell Gardens Care Centre, Windsor

## RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport a été modifié pour :

L'avis de mise en conformité no 001 relatif à la *LRSLD*, 2021, art. 19 (2) a) émis le 1er mai 2025 a été modifié le 21 juillet 2025 afin d'inclure un avis de pénalité administrative (APA) qui n'avait pas été précédemment émis.

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 14 au 16 avril, le 25 avril, du 28 au 30 avril et le 1er mai 2025.

L'inspection concernait :

- Signalement : no 00143441 – Plainte relative à un mauvais traitement présumé et à des soins inadéquats.
- Signalement : no 00144071 – Plainte relative à un mauvais traitement présumé et à des soins inadéquats.

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

Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien  
(Housekeeping, Laundry and Maintenance Services)

Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse  
and Neglect)

## RÉSULTATS MODIFIÉS DE L'INSPECTION

### Non-conformité rectifiée

**Des cas de non-conformité** ont été recensés pendant cette inspection et ont été **rectifiés** par le titulaire de permis avant la conclusion de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur est satisfait(e) de la rectification des cas de non-respect dans l'esprit du paragraphe 154 (2) et n'exige aucune autre mesure.

Problème de conformité n° 001 – rectification réalisée conformément à la disposition 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

#### **Non-respect de : la disposition 12 (1) 3 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Portes dans le foyer

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

3. Toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les personnes résidentes. Elles doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la salle de douche du corridor no 4, comprenant une aire de rangement non résidentielle, soit verrouillée. La salle de douche comprenait un contenant pour objets tranchants, accessible à la fois sur le comptoir et dans l'aire de rangement. Il a été observé que la porte de la salle de rangement était verrouillée et que le contenant pour objets tranchants avait été retiré le lendemain.

**Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Sources : observations de la salle de douche du corridor no 4, entretien avec le personnel.

Date de mise en œuvre du redressement : 29 avril 2025

**ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Services d'hébergement**

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de : la disposition 19 (2) a) de la LRSLD (2021).**

Services d'hébergement

19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires.

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un avis de mise en conformité [LRSLD, 2021, art. 155 (1) a)] :**

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

1. Assurer le maintien de la propreté et de la salubrité dans toutes les salles de bain et de douche, en portant une attention particulière aux coins, au coulis des carreaux, aux murs des douches et aux jonctions entre le plancher et les murs.
2. Un audit quotidien de la propreté de toutes les salles de bain et de douche devra être réalisé par la directrice ou le directeur des soins infirmiers, la ou le gestionnaire des services environnementaux ou leur désigné, en s'assurant que chaque quart de travail impliqué dans les bains soit couvert. Les audits doivent indiquer, sans s'y limiter, le nom de la personne ayant réalisé l'audit, la date et l'heure de réalisation, l'aire auditée, ainsi que la nature de l'audit, qu'il s'agisse d'un nettoyage général ou d'un nettoyage en profondeur.
3. Conserver un registre de tous les audits, des déficiences constatées ainsi que des mesures correctives mises en œuvre.

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

4. Réviser et mettre à jour le processus de nettoyage et de désinfection des salles de douche. Tenir un registre écrit de cette révision, en indiquant les noms des participants, la date, les modifications apportées et la méthode retenue pour maintenir la propreté.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas assuré le maintien de la propreté et de la salubrité du foyer, y compris des salles de douche.

Suite au signalement d'une personne résidente concernant la propreté des salles de douche, une inspection a été réalisée dans les salles de douche des corridors no 4 et no 6. Les salles de douche des corridors no 4 et no 6 présentaient une accumulation noire dans la plupart des coins, sur la majorité du coulis des carreaux et sur le calfeutrage périphérique. Une décoloration rose, couvrant environ les deux tiers du mur arrière de la douche, a aussi été constatée dans les salles de douche des corridors no 4 et no 6. Un membre du personnel a confirmé que l'état des salles de douche s'était rapidement dégradé et que la prolifération bactérienne avait augmenté rapidement. Un membre du personnel a signalé que la salle de douche du corridor no 4, dans son état actuel, ne convenait pas à l'utilisation par les personnes résidentes.

Le manquement à maintenir les salles de douche propres et sanitaires exposait les personnes résidentes à un risque pour leur bien-être ainsi qu'à des problèmes potentiels de contrôle des infections.

Sources : observations, entretiens avec des membres du personnel.

**Cet ordre doit être respecté au plus tard le :**

27 juin 2025

**Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

**Un avis de pénalité administrative est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité (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 AMP n° 001**

**Relatif à l'ordre de conformité OC n° 001**

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 1100\$, 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*, cette pénalité administrative est émise au titulaire de permis qui ne s'est pas conformé à une exigence, entraînant un ordre de conformité aux termes de l'article 155 de la *Loi* et pendant les trois ans immédiatement avant la date d'émission de cet ordre aux termes de l'article 155, le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la même exigence.

**Historique de la conformité :**

Un avis de mise en conformité (soins et hygiène) a été émis en vertu de l'art. 19 (2) a) de la *LRSLD* le 17 janvier 2023.

Il s'agit de la première fois qu'un APA est délivré au titulaire de permis en raison du non-respect de l'exigence en question.

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

Le titulaire de permis ne doit PAS utiliser les fonds destinés aux soins des résidents pour payer une pénalité administrative [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En effectuant le paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste que les fonds utilisés ne proviennent pas de l'enveloppe destinée aux APA des personnes résidentes.

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> 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 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 à la directrice ou 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 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 la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou 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 la directrice ou 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 :

### **Directrice ou directeur**

a/s de la coordonnatrice ou 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

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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 faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;
- c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

***Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

**Commission d'appel et de révision des services de la santé**

À l'attention du registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directrice ou directeur**

a/s de la coordonnatrice ou 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 [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).