

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public**Date d'émission du rapport** : 4 juin 2025**Numéro d'inspection** : 2025-1288-0003**Type d'inspection** :

Inspection de conformité proactive

Titulaire de permis : Hellenic Care for Seniors (Toronto) Inc.**Foyer de soins de longue durée et ville** : Hellenic Care for Seniors (Toronto),
Toronto**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 26 au 30 mai 2025 et du 2 au 4 juin 2025

Les inspections concernaient :

- Plainte/incident n° 00146509 – Inspection de conformité proactive

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

Services de soins et d'assistance aux résidents
Prévention et gestion des problèmes de peau et des plaies
Gestion des médicaments
Alimentation, nutrition et hydratation
Conseils des résidents et des familles
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Normes en matière de dotation, de formation et de soins
Amélioration de la qualité
Droits et choix des résidents

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité no 001 Avis écrit aux termes de la disposition 154(1) 1. de la LRSLD (2021).

Non-respect du : paragr. 6(7) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragr. 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'un résident reçoive des plats comme l'exige son programme de soins écrit.

Sources : Observations, dossiers médicaux du résident et entrevue avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

Problème de conformité no 002 Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'al. 20b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

Paragr. 20. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

b) il est sous tension en tout temps;

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel du foyer soit sous tension lors d'une observation. L'inspecteur a constaté que le câble de sonnette d'appel d'un résident ne fonctionnait pas.

Sources : Observation à l'intérieur d'une chambre de résident; entrevue avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ No 001 Entreposage sécuritaire des médicaments

Problème de conformité no 003 Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'al. 138(1)b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entreposage sécuritaire des médicaments

Paragr. 138(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) les substances désignées sont entreposées dans une armoire distincte, verrouillée à double tour et fixée en permanence dans l'endroit verrouillé, ou dans un endroit distinct, également verrouillé, à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé.

L'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à se conformer à al. 138(1)b) du Règl. de l'Ont. 246/22, [LRSLD, 2021, al. 155(1)b)] :

Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

a) Informer tout le personnel autorisé qui administre des médicaments aux résidents pour lesquels des stupéfiants/médicaments réglementés sont couramment prescrits que ces médicaments doivent être entreposés dans un endroit distinct et verrouillé à l'intérieur du chariot à médicaments.

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

- b) Une procédure que le personnel autorisé doit suivre s'il remarque qu'un stupéfiant/médicament réglementé livré au foyer par la pharmacie ne peut pas être entreposé dans un endroit distinct et verrouillé à l'intérieur du chariot à médicaments et informer tout le personnel autorisé de cette procédure.
- c) Un système permettant d'effectuer des vérifications régulières pour veiller à ce que les stupéfiants/médicaments réglementés livrés au foyer par la pharmacie soient entreposés dans un endroit distinct et verrouillé à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé.

Le plan doit comprendre les rôles et responsabilités du personnel ainsi que les dates cibles pour la mise en œuvre de la procédure susmentionnée.

Veillez soumettre le plan écrit pour vous conformer à l'inspection n° 2025-1288-0003 par courriel à torontodistrict.mlrc@ontario.ca d'ici le 18 juin 2025.

Veillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient aucun renseignement personnel ou renseignement personnel sur la santé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les substances désignées soient entreposées dans un endroit distinct et verrouillé à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé.

L'inspecteur a constaté que le médicament d'un résident, qui était un médicament réglementé, était emballé avec d'autres médicaments non réglementés et n'était pas entreposé dans un endroit distinct et verrouillé à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé. La politique du foyer indiquait qu'un stupéfiant/médicament réglementé devait être comptabilisé et entreposé dans le bac à stupéfiants à l'intérieur du chariot à médicaments. La politique de la pharmacie du foyer indique que les types de médicaments observés doivent être traités de la même façon que les stupéfiants et les médicaments réglementés standards.

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Le pharmacien a déclaré que les types de médicaments observés à horaire régulier pour les résidents du foyer n'étaient pas envoyés pour être entreposés séparément dans le bac à stupéfiants à l'intérieur du chariot à médicaments du foyer. Un membre du personnel a déclaré avoir découvert que deux autres résidents avaient reçu le même type de médicament et qu'il l'avait entreposé à l'extérieur du bac à stupéfiants distinct et a reconnu que ces médicaments auraient dû être entreposés dans un endroit distinct et verrouillé à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé.

Le fait de ne pas veiller à ce que les substances désignées soient entreposées dans un endroit distinct et verrouillé à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé peut entraîner le détournement de ces médicaments.

Sources : Les politiques du foyer; observations et entrevues avec les membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 16 juillet 2025.

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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 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

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Adresse 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 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

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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
Adresse 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.