

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 initial

Date d'émission du rapport : 14 juin 2024

Numéro d'inspection : 2024-1317-0002

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

Titulaire de permis : 2063414 Ontario Limited en tant qu'associé commandité de 2063414 Investment LP

Foyer de soins de longue durée et ville : Harmony Hills Community, Toronto

Inspectrice principale/Inspecteur principal

Michael Chan (000708)

Signature numérique de

**l'inspectrice/Signature numérique de
l'inspecteur**

Michael K Chan Signé numériquement par Michael K Chan
Date : 2024.07.08 12:59:11 -04'00'

Autres inspectrices ou inspecteurs

Lisa Salonen Mackay (000761)

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 16-17, 21-24, 27-29 mai 2024

Les inspections concernaient :

- Plainte : N° 00116270 – inspection proactive de conformité

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

nutrition et hydratation (Food, Nutrition and Hydration)

Gestion des médicaments (Medication Management)

Amélioration de la qualité (Quality Improvement)

Gestion de la douleur (Pain Management)

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

Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)
Prévention et prise en charge des lésions cutanées et des plaies (Skin and Wound
Prevention and Management)
Soins et services de soutien aux personnes résidentes (Resident Care and Support
Services)
Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien (Housekeeping, Laundry
and Maintenance Services)
Conseils des résidents et des familles (Residents' and Family Councils)
Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)
Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and
Neglect)
Droits et choix des résidents (Residents' Rights and Choices)
Rapport et plaintes (Reporting and Complaints)

RÉSULTATS 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'inspecteur était satisfait que les cas de non-conformité aient été rectifiés dans le respect de l'esprit du par. 154(2) et n'exige aucune autre mesure.

Non-conformité n° 001 — rectification réalisée conformément au paragraphe 154(2) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

Non-respect de : LRSLD, 2021, al. 85(3)i)

Affichage des renseignements

Par. 85(3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :

i) les nom et numéro de téléphone du titulaire de permis et l'adresse électronique gérée et surveillée par le titulaire de permis qui peut recevoir des communications d'un résident ou de son mandataire spécial.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une adresse électronique gérée et surveillée par le titulaire de permis soit affichée dans un endroit bien en vue et facile d'accès du foyer.

Justification et résumé

L'adresse électronique du titulaire de permis n'a pas été observée comme étant affichée dans le foyer. La directrice générale (DG) et la directrice des soins infirmiers (DSI) ont reconnu que l'adresse électronique du titulaire de permis n'était pas affichée dans le foyer.

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

À une date ultérieure, les coordonnées du titulaire de permis, y compris le numéro de téléphone et l'adresse électronique, ont été observées comme étant affichées dans chacun des ascenseurs et sur chaque étage, près du poste de soins infirmiers.

Sources : Entretien avec la direction du foyer, observations. [000708]

Date de mise en œuvre de la rectification : 27 mai 2024

Non-conformité n° 002 — rectification réalisée conformément au paragraphe 154(2) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 24(2)1.

Température ambiante

Par. 24(2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température soit mesurée et consignée, au minimum, dans les aires suivantes du foyer :

1. Au moins deux chambres à coucher de résidents dans différentes parties du foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température soit mesurée et consignée, au minimum, dans deux chambres à coucher de personnes résidentes dans différentes parties du foyer.

Justification et résumé

Un examen du journal de la température du foyer indiquait que la température n'était mesurée et consignée que pour une seule chambre à coucher de personne résidente. À une date précisée, la température a été maintenue aux exigences minimales de température. Le gestionnaire du service environnemental a indiqué que la climatisation était installée dans la chambre à coucher de chaque personne résidente, le foyer ne disposait toutefois que d'un seul thermostat qui mesurait une chambre à coucher de personne résidente.

À une date ultérieure, un autre thermostat a été installé dans une deuxième chambre à coucher de personne résidente pour surveiller une deuxième chambre à coucher. Un examen des journaux de température démontrait que le foyer avait effectué des vérifications manuelles de température dans les deux chambres à coucher de personnes résidentes.

Le fait de ne pas veiller à ce que la température soit mesurée et consignée dans au moins deux chambres à coucher de personnes résidentes dans différentes parties du foyer aurait pu mener à l'incapacité du foyer à surveiller la température dans les chambres à coucher des personnes résidentes.

Sources : Entretien avec la direction du foyer, examens des dossiers du journal de température du foyer.

[000708]

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

Date de mise en œuvre de la rectification : 28 mai 2024

Non-conformité n° 003 — rectification réalisée conformément
au par. 154(2) de la *Loi de 2021 sur le redressement des
soins de longue durée*.

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 265(3)1

Affichage des renseignements

Par. 265(3) Le titulaire de permis veille à ce que les renseignements visés aux dispositions 7, 8
et 9 du paragraphe (1) soient affichés à chaque étage du foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les coordonnées, y compris un numéro de
téléphone et une adresse électronique de l'administratrice et de la directrice des soins
infirmiers, soient affichées sur chaque étage du foyer.

Justification et résumé

Les coordonnées de la DG et de la DSI n'ont pas été observées comme étant affichées sur
chaque étage du foyer. La DG et la DSI ont reconnu que les coordonnées de la directrice
générale et la directrice des soins infirmiers n'étaient pas affichées sur chaque étage du
foyer.

À une date ultérieure, les coordonnées de la DG et de la DSI ont été affichées partout dans
le foyer, sur chaque étage près des postes de soins infirmiers et dans les ascenseurs.

Sources : Entretien avec la direction du foyer, observations. [000708]

Date de mise en œuvre de la rectification : 27 mai 2024

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

Problème de conformité n° — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la
LRSLD (2021).

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 78(3)b)

Préparation alimentaire

Par. 78(3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le
système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de
méthodes qui, à la fois :

b) empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire. Règl. de
l'Ont. 246/22, par. 78(3).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à se conformer au système concernant la mesure de la
température et l'entreposage des aliments.

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

Conformément à disposition 11(1)b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit s'assurer qu'il existe une politique faisant en sorte que tous les aliments compris dans le système de préparation alimentaire soient servis au moyen de méthodes qui empêchent les maladies d'origine alimentaire et qu'elle est respectée.

En particulier, le personnel ne s'est pas conformé à la politique du foyer sur les températures des aliments.

Justification et résumé

Pendant le service d'un dîner dans une aire de foyer des personnes résidentes, tous les aliments froids ont été observés sur de la glace dans le module de distribution des aliments trente minutes avant le service. Un membre du personnel a été observé prenant la température d'un aliment froid et de deux aliments chauds seulement. Toutes les températures des aliments ont été enregistrées pour le service du dîner dans le journal de température des aliments.

Le défaut du personnel à entreposer les aliments froids adéquatement et à mesurer la température de tous les aliments avant le service représentait un risque que les aliments servis aux personnes résidentes soient dangereux et à des températures indigestes.

Sources : Observation; examen du journal de la température des aliments; politique du foyer; entretiens avec le personnel et la direction du foyer.

[000761]

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 004 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD (2021)*.

Non-respect de : LRSLD, 2021, par. 6(7)

Programme de soins

Par. 6(7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis à la personne résidente, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis à la personne résidente, conformément à son programme, lorsqu'un membre du personnel a fourni une assistance d'une personne lors du transfert d'une personne résidente.

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

Justification et résumé

Le programme de soins de la personne résidente précisait que celle-ci avait besoin de l'assistance de deux personnes pour les transferts. Le dossier clinique de la personne résidente indiquait que la personne résidente avait reçu l'assistance d'une personne pour la prestation de soins pour plusieurs quarts de travail.

Un membre du personnel a confirmé avoir fourni de l'assistance par elle-même à la personne résidente pendant plusieurs quarts de travail.

Le défaut du foyer à respecter le programme de soins de la personne résidente aurait pu mener à un risque de blessure pour la personne résidente.

Source : Entretien avec le personnel et la direction du foyer, examen du dossier clinique d'une personne résidente.

[000708]

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 006 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 102(2)b

Programme de prévention et de contrôle des infections

Par. 102(2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102(2).

Le titulaire de permis a omis de veiller à la mise en œuvre d'une norme ou d'un protocole établi par la directrice en ce qui concerne la prévention et le contrôle des infections (PCI).

Particulièrement, la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée à la disposition 9.1(f) indiquait que le titulaire de permis veille à ce que l'on se conforme aux précautions supplémentaires. Au minimum, les précautions supplémentaires doivent inclure l'utilisation appropriée de l'équipement de protection individuelle (EPI), y compris la sélection, l'application, le retrait et l'élimination appropriés.

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

Justification et résumé

Un membre du personnel a été observé en train d'enfiler des gants provenant de la poche de son uniforme à l'extérieur de la chambre d'une personne résidente qui faisait l'objet de précautions supplémentaires. Après que le membre du personnel ait fini de fournir les soins, le membre du personnel a été observé en train de retirer les gants et une chemise d'hôpital dans le couloir, de jeter la chemise dans la chambre de la personne résidente et de placer les gants dans la salle de bain du personnel située derrière le poste de soins infirmiers.

Un autre membre du personnel a été observé et a reconnu que le fait de garder des gants dans la poche d'un employé, de jeter l'EPI dans le couloir et d'éliminer les gants dans la salle de bain du personnel peut augmenter le risque de propager des infections.

La responsable de la PCI a confirmé que le membre du personnel aurait dû se procurer les gants dans le panier roulant et jeter l'EPI dans la chambre de la personne résidente.

Le fait que le personnel n'utilise pas les gants appropriés et ne jette pas l'EPI de façon adéquate a augmenté le risque de propagation d'une maladie infectieuse parmi les personnes résidentes, le personnel et d'autres personnes.

Sources : Observations; et entretiens avec le personnel et la direction du foyer

[000761]

AVIS ÉCRIT : Orientation

Problème de conformité n° 007 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD (2021)*.

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 259(2)b)

Orientation

Par. 259(2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne ce qui suit :

(b) les modes de transmission des infections.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la formation pour l'entretien ménager dans le cadre de la prévention et du contrôle des infections conformément à la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne les modes de transmission des infections.

Justification et résumé

Un membre du personnel n'a pas reçu la formation sur le mode de transmission des infections pendant l'orientation. Le superviseur de l'entretien ménager et du service de buanderie a

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

reconnu que la formation sur les modes de transmission des infections n'avait pas été abordée pendant l'orientation.

L'omission du foyer à s'assurer que le personnel nouvellement recruté suive la formation sur la PCI pour les modes de transmission des infections a augmenté le risque que les nouveaux employés ne respectent pas les pratiques du foyer en matière de PCI.

Sources : Programme de formation pour les nouveaux employés; et entretiens avec le personnel et la direction du foyer.

[000761]

AVIS ÉCRIT : Orientation

Problème de conformité n° 008 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la *LRSLD (2021)*.

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 259(2)c

Orientation

Par. 259(2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne ce qui suit :

- (c) les signes et symptômes des maladies infectieuses.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la formation pour l'entretien ménager dans le cadre de la prévention et du contrôle des infections conformément à la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne les signes et symptômes des maladies infectieuses.

Justification et résumé

Un membre du personnel n'a pas reçu de formation sur les signes et symptômes des maladies infectieuses. Le superviseur de l'entretien ménager et du service de buanderie a reconnu que la formation sur les signes et symptômes des infections n'avait pas été abordée pendant l'orientation.

L'omission du foyer à s'assurer que le personnel nouvellement recruté suive la formation sur la PCI pour les signes et symptômes des infections a augmenté le risque que les nouveaux employés ne respectent pas les pratiques du foyer en matière de PCI.

Sources : Programme de formation pour les nouveaux employés; et entretiens avec le personnel et la direction du foyer.

[000761]

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

AVIS ÉCRIT : Orientation

Problème de conformité n° 009 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 259(2)d)

Orientation

Par. 259(2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne ce qui suit :

- (d) l'étiquette respiratoire.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la formation pour l'entretien ménager dans le cadre de la prévention et du contrôle des infections conformément à la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne l'étiquette respiratoire.

Justification et résumé

Un membre du personnel n'a pas reçu de formation sur l'étiquette respiratoire pendant l'orientation. Le superviseur de l'entretien ménager et du service de buanderie a reconnu que la formation sur l'étiquette respiratoire n'avait pas été abordée pendant l'orientation.

L'omission du foyer à s'assurer que le personnel nouvellement recruté suive la formation sur la PCI pour l'étiquette respiratoire a augmenté le risque que les nouveaux employés ne respectent pas les pratiques du foyer en matière de PCI.

Sources : Programme de formation pour les nouveaux employés; et entretiens avec le personnel et la direction du foyer.

[000761]

AVIS ÉCRIT : Orientation

Problème de conformité n° 010 — avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : Règl. de l'Ont. 246/22, al. 259(2)e)

Orientation

Par. 259(2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne ce qui suit :

- (e) les mesures à prendre en cas de symptômes de maladie infectieuse.

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 la formation pour l'entretien ménager dans le cadre de la prévention et du contrôle des infections conformément à la disposition 9 du paragraphe 82(2) de la Loi comprenne les mesures à prendre en cas de symptômes de maladie infectieuse.

Justification et résumé

Un membre du personnel n'a pas reçu les instructions sur les mesures à prendre en cas de symptômes de maladie infectieuse pendant l'orientation. Le superviseur de l'entretien ménager et du service de buanderie a reconnu que les mesures à prendre en cas de symptômes de maladie infectieuse n'avaient pas été abordées pendant l'orientation.

L'omission du foyer à s'assurer que le personnel nouvellement recruté suive la formation sur la PCI pour les mesures à prendre en cas de symptômes de maladie infectieuse a augmenté le risque que les nouveaux employés ne respectent pas les pratiques du foyer en matière de PCI.

Sources : Programme de formation pour les nouveaux employés; et entretiens avec le personnel et la direction du foyer.

[000761]