

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 22 janvier 2026

Numéro d'inspection : 2026-1498-0001

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

Titulaire de permis : Centres de soins du district D de la Légion royale canadienne

Foyer de soins de longue durée et ville : Tony Stacey Centre for Veterans' Care, Toronto

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 13, 14, 16, 19, 20 et 22 janvier 2026

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : 15 et 21 janvier 2026

L'inspection concernait :

– Inspection proactive de conformité

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies

Alimentation, nutrition et hydratation

Gestion des médicaments

Conseils des résidents et des familles

Foyer sûr et sécuritaire

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Amélioration de la qualité

Normes en matière de dotation en personnel, de formation et de soins

Droits et choix des résidents

Gestion de la douleur

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

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

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 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, paragraphe 102 (2).

On a omis de respecter les pratiques fondées sur des données probantes en ce qui concerne les précautions supplémentaires. Plus précisément, un membre du personnel a omis de porter l'équipement de protection individuelle (EPI) requis et de suivre la routine d'hygiène des mains obligatoire lorsqu'il s'est entretenu avec une personne résidente dans la chambre à coucher de cette dernière. En effet, dans le contexte d'une éclosion, on devait prendre des précautions supplémentaires envers cette personne.

Sources : Démarches d'observation; entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Entreposage sécuritaire des médicaments

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

Non-respect du : sous-alinéa 138 (1) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entreposage sécuritaire des médicaments

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

a) les médicaments sont entreposés dans un endroit ou un chariot à médicaments qui réunit les conditions suivantes :

(ii) il est sûr et verrouillé.

Lors d'une visite du foyer, on a vu que la porte du bureau de l'infirmière autorisée ou l'infirmier autorisé (IA) au premier étage était déverrouillée, ouverte et laissée sans

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

surveillance. On a également constaté que trois réfrigérateurs contenant des aliments et des médicaments avaient été laissés sans surveillance, déverrouillés et mal fermés, alors que deux personnes résidentes se trouvaient dans les environs. Dans le bureau de l'IA, on a aussi découvert qu'il y avait trois sacs de produits du tabac et une bouteille de médicament sur les étagères ouvertes.

Lors d'entretiens avec des membres du personnel, ceux-ci ont confirmé que la porte du bureau de l'IA devait être entièrement fermée et verrouillée.

Sources : Démarches d'observation; entretiens avec des membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Observation des instructions du fabricant

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 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.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

- 1) Le foyer de soins de longue durée doit offrir une formation à la personne responsable des services environnementaux, à la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) et à tous les membres du personnel d'entretien ménager. Cette formation doit aborder les marches à suivre appropriées pour vérifier la dilution du désinfectant et nettoyant multisurface au peroxyde d'Ecolab en effectuant des tests avec des bandelettes, de même que la façon d'interpréter les résultats et de remplir le formulaire de dilution des produits chimiques (Chemical Dilution Form), ce qui pourrait nécessiter la consultation d'une représentante ou d'un représentant d'Ecolab.
- 2) Après avoir reçu la formation du foyer de soins de longue durée, la personne responsable des services environnementaux, la personne responsable de la PCI ou une représentante ou un représentant doit effectuer une vérification, le jour et le soir, de l'utilisation des bandelettes de test et du formulaire de dilution des produits chimiques

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 du Centre-Est33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

(Chemical Dilution Form), et ce, pendant quatre semaines. Il pourrait être nécessaire de consulter une représentante ou un représentant d'Ecolab.

3) Consigner dans un dossier les renseignements sur les vérifications effectuées, notamment le nom de la personne qui a effectué chaque vérification, la date de cette dernière et toute mesure corrective prise.

Motifs

Le titulaire de permis doit veiller à ce que les membres du personnel d'entretien ménager utilisent l'ensemble de l'équipement et des fournitures disponibles au foyer, conformément aux instructions du fabricant.

Justification et résumé

Lors d'une inspection proactive de conformité, on a vu un distributeur de désinfectant Ecolab installé sur le mur dans un placard destiné au matériel d'entretien ménager; le foyer l'utilisait afin de diluer et de distribuer les produits désinfectants et nettoyants Ecolab employés pour le nettoyage et la désinfection des surfaces de contact dans les aires du foyer réservées aux personnes résidentes.

Lors d'un entretien avec des membres du personnel, ceux-ci ont confirmé que le foyer utilisait plusieurs produits chimiques d'Ecolab, mais qu'ils n'étaient pas au courant des tests chimiques devant être effectués sur les niveaux de peroxyde dans le désinfectant et nettoyant multisurface au peroxyde d'Ecolab, qu'ils ne testaient pas le peroxyde et qu'ils pensaient qu'une personne de l'extérieur venait tester les produits chimiques. Lors d'un entretien avec un autre membre du personnel, celui-ci a confirmé qu'il pensait que le personnel d'Ecolab venait au foyer pour vérifier la dilution appropriée du produit en question et qu'il ignorait s'il existait une politique ou une marche à suivre pour vérifier la dilution du peroxyde.

Selon la politique du foyer concernant la dilution des produits chimiques nettoyants (Dilutions of Cleaning Chemicals), la superviseuse ou le superviseur des services environnementaux, ou la personne qu'elle ou il désigne, et la représentante ou le représentant de l'entreprise qui fournit le produit chimique doivent effectuer un contrôle d'assurance qualité du système de distributeur chaque mois. Lors de ce contrôle, celles-ci ou ceux-ci doivent vérifier ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- La dilution est correcte.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

- L'équipement ne fuit pas.
- Les lignes de distribution sont en bon état.

Puisque les membres du personnel ont omis d'utiliser l'ensemble de l'équipement, des fournitures et des appareils au foyer conformément aux instructions du fabricant, le titulaire de permis a accru le risque d'infections associées à la prestation des soins de santé.

Sources : Démarches d'observation des distributeurs de désinfectant et nettoyant multisurface au peroxyde d'Ecolab; fiches d'information pour le désinfectant et nettoyant multisurface au peroxyde d'Ecolab (Ecolab Peroxide Multi Surface Disinfectant and Cleaner Information Sheets); fiches d'information pour les bandelettes de tests pour le peroxyde de 0 à 5 000 ppm d'Ecolab (Ecolab Peroxide 0-5000 ppm Test Strips information sheets); historique des appels de service à Ecolab pour 2025; politique du foyer concernant la dilution des produits chimiques nettoyants (Dilutions of Cleaning Chemicals Policy); entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 2 mars 2026.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

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 licence 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 du

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

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

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 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

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa ON L1H 1A1

Téléphone : 844-231-5702

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.