

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 7 mai 2025

Numéro d'inspection : 2025-1520-0002

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : St. Joseph's Health Care London

Foyer de soins de longue durée et ville : Mount Hope Centre for Long Term Care, London

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 25, 26, 27 et 28 mars 2025, et 3, 11, 14, 15 et 16 avril 2025

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : 31 mars 2025 et 7, 9 et 10 avril 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00140056 – Système de rapport d'incidents critiques (SIC), dossier n° 596-000032-25 – Dossier en lien avec la prévention et le contrôle des infections
- Dossier : n° 00140558 – SIC, dossier n° 596-000036-25 – Dossier en lien avec la prévention et le contrôle des infections
- Dossier : n° 00140657 – SIC, dossier n° 596-000038-25 – Dossier en lien avec la prévention et le contrôle des infections
- Dossier : n° 00141183 – SIC, dossier n° 596-000042-25 – Dossier en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Dossier : n° 00141310 – SIC, dossier n° 596-000043-25 – Dossier en lien avec la prévention et le contrôle des infections
- Dossier : n° 00141610 – SIC, dossier n° 596-000045-25 – Dossier en lien avec la prévention et le contrôle des infections
- Dossier : n° 00143112 – SIC, dossier n° 596-000054-25 – Dossier en lien avec la prévention et le contrôle des infections

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

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

- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs
- Frais exigés des personnes résidentes et comptes en fiducie

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect rectifié

Un **non-respect** a été constaté lors de cette inspection et il a été **rectifié** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a jugé que les mesures prises pour rectifier le non-respect correspondaient au sens du paragraphe 154(2) et qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.

Problème de conformité n° 001 – Non-respect rectifié aux termes du paragraphe 154(2) de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD).

Non-respect de : l'alinéa 102(7)11 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102(7) – Le titulaire de permis veille à ce que le responsable de la prévention et du contrôle des infections désigné en application du paragraphe (5) s'acquitte des responsabilités suivantes au foyer :

11. Il s'assure que soit mis en place un programme d'hygiène des mains conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2). Ce protocole doit comprendre au moins l'accès à des agents d'hygiène des mains aux divers points de service. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 102(7).

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'il y ait du désinfectant pour les mains à base d'alcool (DMBA) au point de service, dans certaines zones, pour que l'on puisse suivre les démarches d'hygiène des mains.

Lors de démarches d'observation dans le foyer, on a constaté qu'il n'y avait pas de DMBA dans certaines zones.

L'administratrice ou l'administrateur a informé l'inspectrice ou l'inspecteur qu'on avait fixé des bouteilles de DMBA sur les murs et qu'elles étaient fonctionnelles dans les zones en question du foyer. L'inspectrice ou l'inspecteur s'est rendu dans ces zones et a confirmé que des bouteilles de DMBA nouvellement installées s'y trouvaient.

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

Date de mise en œuvre des mesures de rectification : 28 mars 2025

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect du : paragraphe 102(8) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102(8) – Le titulaire de permis veille à ce que tout le personnel participe à la mise en œuvre du programme, notamment tous les membres de l'équipe de leadership, y compris l'administrateur, le directeur médical, le directeur des soins infirmiers et des soins personnels, et le responsable de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 102(8).

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que tous les membres du personnel participent à la mise en œuvre du programme de prévention et de contrôle des infections du foyer, car on a vu un membre du personnel qui ne portait pas l'équipement de protection individuelle (EPI) correctement.

Un membre du personnel n'a pas respecté la politique obligatoire à cet égard, ce qui a créé un risque d'exposer les personnes résidentes à des agents pathogènes causant une infection des voies respiratoires.

Sources : Démarches d'observations dans le foyer.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 28(1)4 de la LRSLD

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28(1) – Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

4. La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident.

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] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

a) Offrir aux membres du personnel de direction et du personnel chargé des finances une formation d'appoint sur les politiques et protocoles du foyer en lien avec le signalement des cas de mauvais traitements et de négligence à l'égard de personnes résidentes. Cette formation doit comprendre un examen des différents types de mauvais traitements possibles, y compris l'exploitation financière, ainsi que du rôle et des responsabilités des membres du personnel pour ce qui est de signaler les incidents allégués, soupçonnés et observés de mauvais traitements et de négligence, quelle qu'en soit la nature, et d'intervenir lorsqu'ils se produisent.

b) Il faut conserver, au foyer, un dossier sur la formation d'appoint ainsi fournie. Le dossier doit comprendre tous les documents examinés, la ou les dates auxquelles la formation a été fournie et achevée, ainsi que le nom de la ou des personnes qui l'ont offerte, en plus d'être signé par les membres du personnel qui ont reçu la formation.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de signaler immédiatement à la directrice ou au directeur ses soupçons de mauvaise utilisation ou de détournement de l'argent de personnes résidentes au foyer.

L'équipe du foyer chargée de la comptabilité a relevé ce qu'elle soupçonnait être des cas de détournement de l'argent de plusieurs personnes résidentes.

Le foyer a omis de faire part immédiatement à la directrice ou au directeur de ses soupçons de mauvaise utilisation ou de détournement de l'argent de personnes résidentes et de communiquer les renseignements sur lesquels ces soupçons étaient fondés, ce qui a retardé la prise éventuelle de mesures de sa part pour donner suite à ces allégations.

Sources : Examen du rapport d'incident critique; des notes d'enquête du foyer; entretien avec la directrice ou le directeur de la trésorerie et la directrice ou le directeur des finances.

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 6 juin 2025

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 – Avis : police

Problème de conformité n° 004 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

Non-respect de : l'article 105 du Règl. de l'Ont. 246/22

Avis : police

Article 105 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le service de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence envers un résident s'il soupçonne que l'incident constitue une infraction criminelle.

Règl. de l'Ont. 246/22, article 105, paragraphe 390(2).

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] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

- a) Offrir aux membres du personnel de direction et du personnel chargé des finances une formation d'appoint sur les politiques et protocoles du foyer en lien avec le signalement au service de police des cas présumés de mauvais traitements et de négligence à l'égard de personnes résidentes.
- b) Il faut conserver, au foyer, un dossier sur la formation d'appoint ainsi fournie. Le dossier doit comprendre tous les documents examinés, la ou les dates auxquelles la formation a été fournie et achevée, ainsi que le nom de la ou des personnes qui l'ont offerte, en plus d'être signé par les membres du personnel qui ont reçu la formation.
- c) Faire part au service de police des soupçons d'exploitation financière concernant des personnes résidentes.

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

Motifs

Le titulaire de permis a pris connaissance d'un incident présumé d'exploitation financière, susceptible de constituer une infraction criminelle, de la part de membres du personnel à l'égard de personnes résidentes; cependant, il a omis de veiller à ce qu'on en avise immédiatement le service de police concerné.

L'équipe du foyer chargée de la comptabilité a relevé ce qu'elle soupçonnait être des cas de détournement de l'argent de plusieurs personnes résidentes.

Lorsque le foyer a été informé de l'incident, il a omis de faire part immédiatement au service de police des soupçons d'exploitation financière concernant plusieurs personnes résidentes. Puis, au cours de l'inspection, on a appris que le foyer avait communiqué avec le service de police pour faire part d'un cas présumé d'exploitation financière à l'endroit d'une personne résidente concernée par l'incident.

Le titulaire de permis a omis de signaler immédiatement au service de police ses soupçons d'exploitation financière à l'égard de plusieurs personnes résidentes; cela a retardé le lancement par le service de police d'une enquête criminelle concernant les fonds de ces personnes.

Sources : Examen du rapport d'incident critique; des notes d'enquête du foyer; entretien avec la directrice ou le directeur de la trésorerie et la directrice ou le directeur des finances.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 6 juin 2025

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^e 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 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.

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

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 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.

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^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800-663-3775

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
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.