

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 9 décembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1503-0004

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : Unity Health Toronto

Foyer de soins de longue durée et ville : Providence Healthcare, Scarborough

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 25 au 29 novembre et du 2 au 4 décembre 2024.

L'inspection concernait :

- Incident critique (IC) n° 3006-000037-24 – en rapport avec une blessure de cause inconnue
- Plainte portant sur l'administration de soins de façon potentiellement inappropriée et le consentement
- IC n° 3006-000039-24 – en rapport avec l'éclosion d'une maladie
- Suivi de l'ordre de conformité (OC) n° 001 lié à la préparation alimentaire
- IC n° 3006-000046-24 – en rapport avec un incident lié à un médicament

Ordres de conformité délivrés antérieurement :

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1503-0003 en vertu de l'alinéa 78 (2) d) du
Règl. de l'Ont. 246/22

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Gestion des médicaments
- Prévention et contrôle des infections
- Comportements réactifs
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Normes de dotation, de formation et de soins

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Prévention et contrôle des infections

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du
paragraphe 154 (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, par. 102 (2).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à mettre en œuvre les normes ou protocoles
que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections (PCI)
sur le plan des pratiques de base minimales.

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Conformément au point b) de la section 9.1 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* (avril 2022), les pratiques de base doivent comprendre, au minimum, l'hygiène des mains, notamment lors des quatre moments de l'hygiène des mains. Plus précisément, un membre du personnel n'a pas respecté les quatre moments de l'hygiène des mains quand il allait d'un environnement d'une personne résidente à un autre.

Justification et résumé

On a observé des membres du personnel qui servaient des collations aux personnes résidentes sans effectuer l'hygiène des mains quand ils allaient d'un environnement d'une personne résidente à un autre.

La personne responsable de la PCI a indiqué qu'entrer dans l'environnement d'une personne résidente sans effectuer l'hygiène des mains n'était pas conforme aux quatre moments de l'hygiène des mains et augmentait le risque de transmission.

Ne pas effectuer l'hygiène des mains quand on va d'un environnement d'une personne résidente à un autre peut potentiellement augmenter le risque de transmission d'infection.

Sources : Observations, entretiens avec le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Administration des médicaments

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 140 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Paragraphe 140 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les médicaments soient administrés aux résidents conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140 (2).

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)]:

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

- 1) Donner à l'infirmière auxiliaire autorisée (IAA) une séance de recyclage sur la politique d'administration des médicaments du foyer et la procédure relative à l'examen des ordonnances médicales et à l'administration des médicaments, conformément au registre électronique d'administration des médicaments.
- 2) Passer en revue la *Norme d'exercice : Médicaments* de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario avec l'IAA pour s'assurer que cette dernière connaît ses responsabilités quand elle administre des médicaments, qu'elle possède les connaissances, les compétences et le jugement nécessaires pour utiliser des pratiques d'administration des médicaments de façon sécuritaire et que, lorsqu'elle lit une ordonnance médicale qui n'est pas claire, complète ou appropriée, elle n'administre pas le médicament et effectue un suivi auprès du prescripteur sans tarder.
- 3) Conserver un registre de la formation des étapes 1 et 2 comprenant la date, le contenu de la formation, le nom du formateur ou de la formatrice et le nom de la personne ayant reçu la formation.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un médicament soit administré à une personne résidente conformément au mode d'emploi précisé par le prescripteur.

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Une personne résidente s'est vu administrer un médicament qu'elle n'était pas censée recevoir.

Justification et résumé

Une IAA a administré un médicament à une personne résidente. Immédiatement après l'administration, l'IAA a appelé une infirmière autorisée (IA) pour vérifier l'ordonnance médicale. L'IA a établi que l'IAA avait mal lu l'ordonnance et qu'elle n'aurait pas dû administrer le médicament. Par la suite, le médecin et le mandataire spécial ont été informés et la personne résidente a été transférée à l'hôpital afin de recevoir des soins.

L'IAA et la directrice des soins ont indiqué que l'IAA n'aurait pas dû administrer le médicament à la personne résidente. La directrice des soins a indiqué que la vie de la personne résidente aurait été menacée si l'incident n'avait pas été signalé et que le foyer n'était pas intervenu à temps.

Quand l'IAA a administré de façon erronée le médicament, la personne résidente a dû être hospitalisée afin de recevoir des soins.

Sources : Dossier clinique d'une personne résidente, notes d'enquête du foyer, entretien avec le personnel et la direction du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le

20 janvier 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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON 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.

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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 Toronto

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

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.