

**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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M2M 4K5  
Téléphone : 866-311-8002

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 9 octobre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1238-0004

**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** Hôpital général de North York

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Seniors' Health Centre, North York

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 25, 26 et 29 septembre 2025, ainsi que 2 et 3 et 6 au 9 octobre 2025

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 1<sup>er</sup> octobre 2025

L'inspection concernait les dossiers suivants à propos d'incidents critiques (IC) :

- Dossier : n° 00153970 {IC n° 2744-000023-25} – Dossier en lien avec la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure
- Dossier : n° 00154690 {IC n° 2744-000024-25} – Dossier en lien avec la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure
- Dossier : n° 00157744 {IC n° 2744-000025-25} – Dossier en lien avec l'éclosion d'une maladie

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

Prévention et contrôle des infections  
Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Exigences générales : programmes

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la *Loi*

**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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M2M 4K5  
Téléphone : 866-311-8002

*de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD).*

**Non-respect du : paragraphe 34(2) du Règl. de l'Ont. 246/22.**

**Exigences générales**

Paragraphe 34(2) – Le titulaire de permis veille à ce que les mesures prises à l'égard d'un résident dans le cadre d'un programme, notamment les évaluations, les réévaluations, les interventions et les réactions du résident aux interventions, soient documentées.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on consigne dans un dossier les mesures prises à l'égard d'une personne résidente dans le cadre du programme de prévention et de gestion des chutes, notamment les évaluations.

En effet, une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé (IAA) a indiqué qu'elle ou il avait réalisé une évaluation postérieure à la chute auprès de la personne résidente, après que celle-ci eut fait une chute ayant entraîné une blessure. Toutefois, elle ou il a omis de consigner les résultats de son évaluation dans les dossiers cliniques de la personne résidente.

**Sources :** Dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec une ou un IAA et la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

**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 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 Toronto**

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

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on mette en place un programme d'hygiène des mains, conformément à la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (la « Norme ») [avril 2022].

Plus précisément, la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) a omis de veiller à ce que les membres du personnel respectent les quatre moments de l'hygiène des mains. Aux termes de l'alinéa 9.1b) de la Norme (révisée en septembre 2023), le titulaire de permis devait veiller à ce qu'on respecte les pratiques de base dans le cadre du programme de prévention et de contrôle des infections et à ce que ces pratiques comprennent, au minimum, un processus d'hygiène des mains, y compris, mais sans s'y limiter, aux quatre moments requis.

i) L'inspectrice ou l'inspecteur a vu une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) sortir de la chambre d'une personne résidente et omettre de se laver les mains. La personne responsable de la PCI a déclaré que la PSSP aurait dû se laver les mains lorsqu'elle a quitté la chambre à coucher de la personne résidente après lui avoir fourni des soins personnels.

ii) Le même jour, l'inspectrice ou l'inspecteur a vu un membre du personnel d'entretien retirer ses gants sales et les jeter, puis omettre de se laver les mains par la suite. Le membre du personnel d'entretien a ensuite manipulé des vêtements propres dans le couloir. La personne responsable de la PCI a confirmé que le membre du personnel d'entretien aurait dû se laver les mains après avoir retiré les gants sales.

**Sources :** Démarches d'observation dans une aire du foyer où habitent des personnes résidentes; entretiens avec un membre du personnel d'entretien, une PSSP et la personne responsable de la PCI.

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Programme de  
prévention et de contrôle des infections**

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

**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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M2M 4K5  
Téléphone : 866-311-8002

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).

**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] :**

A) Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification lors des éclosions dans le cadre desquelles on met en place une obligation de porter un masque, afin de veiller à ce que les membres du personnel respectent le programme de prévention et de contrôle des infections du foyer.

B) Consigner dans un dossier les renseignements concernant le processus élaboré, notamment la fréquence des vérifications, les titres des personnes chargées des vérifications et les mesures prévues lorsqu'on constate un non-respect durant les vérifications.

C) Consigner dans un dossier les renseignements concernant les vérifications effectuées, et ce, pendant une période minimale de 90 jours à compter de la signification du présent ordre, ou jusqu'à ce que l'on établisse que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre de conformité lors d'un suivi.

**Motifs**

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. En effet, on a vu plusieurs membres du personnel omettre de porter un masque lors de l'éclosion d'une maladie respiratoire. En outre, lors des démarches d'observation, une obligation de porter un masque était en vigueur et des personnes résidentes étaient présentes.

Lors de l'éclosion, on a vu deux membres du personnel d'entretien qui ne portaient pas de masque dans une aire du foyer où habitent des personnes résidentes. Durant le service du souper, on a également vu deux PSSP qui ne portaient pas de masque et dont les masques étaient mal ajustés.

La personne responsable de la PCI a reconnu que tous les membres du personnel

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée 5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée Toronto (Ontario)

M2M 4K5

Téléphone : 866-311-8002

devaient respecter la politique concernant le port d'un masque lors d'une éclosion au foyer.

En omettant de participer à la mise en œuvre de la politique du foyer concernant le port du masque lors d'une éclosion, les membres du personnel ont augmenté le risque de transmission de la maladie en question.

**Sources** : Démarches d'observation dans une aire du foyer où habitent des personnes résidentes; entretien avec la personne responsable de la PCI.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le :**  
21 novembre 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<sup>e</sup> 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 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée 5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée Toronto (Ontario)

M2M 4K5

Téléphone : 866-311-8002

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 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<sup>e</sup> étage,  
Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directeur**

**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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M2M 4K5  
Téléphone : 866-311-8002

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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).