

Rapport public

Date d'émission du rapport : 27 février 2026

Numéro d'inspection : 2026-1238-0002

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

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 : 20, 23, 24, 25, 26 et 27 février 2026

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 26 février 2026

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00170483 – Inspection proactive de conformité

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Soins liés à l'incontinence

Prévention et contrôle des infections

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect de conformité rectifié

Un **non-respect** de conformité 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 le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.

Problème de conformité n° 001 – Rectifié en vertu de la disposition 154 (2) de la

LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident.

i) Selon le programme de soins d'une personne résidente, celle-ci avait une préférence pour son bain. Toutefois, l'on encourageait les membres du personnel à lui demander quelles étaient ses préférences en la matière, puis à consigner cette information dans son programme de soins.

Selon le programme de soins de la personne résidente, elle avait également besoin d'un certain niveau d'aide pour prendre son bain. En revanche, une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a déclaré que la personne résidente avait besoin d'un différent niveau d'aide à cet égard.

On a révisé le programme de soins de la personne résidente en y indiquant que l'on devait lui demander ses préférences en matière de bain et en y précisant le niveau d'aide dont elle avait réellement besoin pour prendre son bain.

Sources : Démarches d'observation des soins fournis à une personne résidente; entretien avec deux PSSP et la directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers; programme de soins d'une personne résidente.

ii) Le programme de soins d'une personne résidente ne précisait pas le type d'aide dont elle avait besoin en ce qui concerne les soins liés à l'incontinence. La directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers a indiqué que l'on aurait dû consigner ces renseignements dans le programme de soins de la personne. Plus tard, elle ou il a mis ce programme à jour en y indiquant le niveau d'aide dont la personne résidente avait besoin à cet égard.

Sources : Démarches d'observation des soins fournis à une personne résidente; entretien avec la directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers; programme de soins d'une personne résidente.

Date de mise en œuvre de la rectification : 26 février 2026.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

Non-respect de : la disposition 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).

i) On a vu une PSSP enlever ses gants après avoir fourni des soins liés à l'incontinence à une personne résidente. Toutefois, la PSSP a omis de suivre le processus d'hygiène des mains avant de mettre une nouvelle paire de gants pour poursuivre les soins.

Sources : Démarches d'observation auprès d'une personne résidente; entretien avec une PSSP et la directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers.

ii) On a vu un membre du personnel des services environnementaux sortir de la chambre à coucher d'une personne résidente, alors qu'il portait des gants souillés. Il est ensuite entré dans la chambre à coucher d'une autre personne résidente avant de retirer ses gants et il a omis de suivre le processus d'hygiène des mains.

Sources : Démarches d'observation de l'inspectrice ou l'inspecteur dans une aire du foyer où habitent des personnes résidentes; entretien avec un membre du personnel des services environnementaux et la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI).

iii) On a vu un membre du personnel des services environnementaux entrer dans le couloir à partir de la chambre à coucher d'une personne résidente, alors qu'il portait des gants souillés. Lorsqu'il retiré ses gants, il a omis de suivre le processus d'hygiène des

mains.

Sources : Démarches d'observation de l'inspectrice ou l'inspecteur dans une aire du foyer où habitent des personnes résidentes; entretien avec un membre du personnel des services environnementaux et la personne responsable de la PCI.

iv) On a vu une PSSP entrer dans la chambre à coucher d'une personne résidente. Cette PSSP a omis de suivre le processus d'hygiène des mains.

Sources : Démarches d'observation de l'inspectrice ou l'inspecteur dans une aire du foyer où habitent des personnes résidentes; entretien avec une PSSP et la personne responsable de la PCI.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident.

Le programme de soins d'une personne résidente ne contenait pas d'information au sujet de l'entretien de l'un de ses appareils médicaux. Une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé (IAA) a indiqué que ces renseignements auraient dû figurer dans le programme de soins de la personne.

Sources : Démarches d'observation des soins fournis à une personne résidente; programme de soins d'une personne résidente; entretiens avec une ou un IAA et la directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 6 (7) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) – Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le programme de soins d'une personne résidente contenait des directives à l'égard des membres du personnel au sujet d'un appareil médical que celle-ci utilisait. Toutefois, on a vu des membres du personnel fournir des soins à la personne résidente d'une façon qui ne respectait pas les directives en question

Sources : Démarches d'observation auprès de la personne résidente; entretiens avec une PSSP, une ou un IAA et la directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 6 (8) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (8) – Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui fournissent des soins directs à un résident soient tenus au courant du contenu du programme de soins du résident et à ce que l'accès au programme soit pratique et immédiat.

Une PSSP a déclaré que c'était la première fois qu'elle fournissait des soins à une personne résidente. Toutefois, la PSSP avait omis d'examiner le programme de soins de cette dernière avant de lui fournir des soins.

Sources : Démarches d'observation des soins fournis à une personne résidente; entretien avec la PSSP.

AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de

position

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22

Techniques de transfert et de changement de position

Article 40 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

Une personne résidente avait besoin d'un certain niveau d'aide en ce qui concerne sa mobilité, car elle éprouvait des difficultés lorsqu'elle prenait place dans son lit.

Toutefois, on a vu une PSSP lui fournir des soins qui ne correspondaient pas au niveau d'aide requis quant à ces difficultés.

Sources : Démarches d'observation des soins fournis à une personne résidente; entretien avec une PSSP; examen du programme de soins d'une personne résidente.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 007 – 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).

L'inspectrice ou l'inspecteur a vu que l'appareil médical d'une personne résidente se trouvait sur le sol, ce qui ne respectait pas les exigences relatives à la prévention et au contrôle des infections pour cet appareil.

Sources : Démarches d'observation; Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (« la Norme »; révisée en septembre 2023); entretien avec la directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 008 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

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).

On a vu une PSSP omettre de porter l'équipement de protection individuelle (EPI) requis, alors qu'elle fournissait des soins personnels à une personne résidente à l'égard de laquelle on devait prendre des précautions supplémentaires.

Sources : Démarches d'observation; la Norme (révisée en septembre 2023); entretien avec la personne responsable de la PCI.