

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

Date d'émission du rapport : 24 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1512-0001

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Better Living at Thompson House

Foyer de soins de longue durée et ville : Better Living at Thompson House,
North York

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 11 au 14, du 17 au 20 et le 24 mars 2025.

L'inspection concernait les demandes découlant d'une plainte qui suivent :

- Demande n° 00137684, liée à des mauvais traitements d'ordre physique, à de la négligence, à des blessures d'origine inconnue et à un suivi du foyer.

L'inspection concernait les demandes découlant d'un incident critique (IC) qui suivent :

- Demandes n° 00140174 [IC n° 3017-000007-25] et n° 00142151 [IC n° 3017-000009-25], liées à des éclosions de maladie.
- Demande n° 00141095 [IC n° 3017-000008-25], liée à une chute ayant entraîné une blessure.

L'inspection a permis de fermer les demandes suivantes : n° 00136460 [IC n° 3017-000001-25] et n° 00137165 [IC n° 3017-000002-25] liées à des éclosions de maladie.

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

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
Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention et gestion des chutes

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : PROGRAMME DE SOINS

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 6 (4) b) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (4) Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

b) l'élaboration et la mise en œuvre du programme de soins de sorte que les différents aspects des soins s'intègrent les uns aux autres, soient compatibles les uns avec les autres et se complètent.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent à l'élaboration et la mise en œuvre du programme de soins de sorte que les différents aspects des soins s'intègrent les uns aux autres, soient compatibles les uns avec les autres et se complètent. À une date donnée, une personne résidente a subi des blessures à des parties précises de son corps. Le même jour, une infirmière autorisée (IA) a discuté avec le mandataire spécial de la personne résidente d'une intervention et a envoyé un courriel aux directeurs adjoints des soins infirmiers pour en demander l'ordonnance. Entretemps, plusieurs types d'interventions ont fait l'objet d'un essai, mais se sont avérés inefficaces. Le mandataire spécial a fait un suivi auprès du foyer à une date ultérieure concernant l'ordonnance d'intervention, mais celle-ci n'avait pas encore été donnée en raison de lacunes en matière de communication.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente, entretiens avec une IA et les directeurs adjoints des soins infirmiers.

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

AVIS ÉCRIT : SOINS DE LA PEAU ET DES PLAIES

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

Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(i) se fait évaluer la peau par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément pour l'évaluation de la peau et des plaies,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente présentant des signes d'altération de l'intégrité épidermique fasse l'objet d'une évaluation de la peau et des plaies. À une date précise, la personne résidente présentait des signes d'altération de l'intégrité épidermique. Une IA a affirmé que l'évaluation hebdomadaire de la peau devait être réalisée au moment de l'apparition de toute altération de l'intégrité épidermique. Ce n'est qu'à une date ultérieure que cet outil d'évaluation de l'altération de l'intégrité épidermique de la personne résidente a été utilisé.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec une IA.

AVIS ÉCRIT : SUBSTANCES DANGEREUSES

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

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'article 97 du Règl. de l'Ont. 246/22

Substances dangereuses

Article 97 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les substances dangereuses du foyer soient étiquetées de façon appropriée et gardées hors de la portée des résidents en tout temps.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les substances dangereuses soient gardées hors de la portée des personnes résidentes en tout temps. On a aperçu dans une section accessible aux résidents un chariot d'entretien ménager laissé sans surveillance dont un compartiment déverrouillé renfermait des fournitures de nettoyage. Le membre du personnel d'entretien ménager a expliqué qu'il n'avait pas reçu de clé pour garder le chariot verrouillé. Dans une autre partie de la section accessible aux résidents, le même membre du personnel d'entretien ménager a montré un local d'entreposage où se trouvaient des fournitures de nettoyage. Ce local n'était pas non plus verrouillé malgré une affiche placée sur la porte indiquant qu'il devait être gardé verrouillé. Le membre du personnel d'entretien ménager a reconnu que le chariot d'entretien ménager et le local d'entreposage auraient dû être verrouillés conformément à la politique du foyer pour la sécurité des personnes résidentes.

Sources : Observations, entretien avec un membre du personnel d'entretien ménager.

**AVIS ÉCRIT : PROGRAMME DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE
DES INFECTIONS**

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

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

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

Prévention et 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 mis en œuvre les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections (PCI). L'exigence supplémentaire 11.6 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* indiquait que les foyers de soins de longue durée devaient installer aux entrées et dans tout le foyer des affiches qui présentent les signes et les symptômes de maladies infectieuses à des fins d'autosurveillance ainsi que les mesures à prendre si une maladie infectieuse est soupçonnée ou confirmée chez une personne. Le foyer a installé ces affiches uniquement à l'entrée principale.

Sources : Observations.

**AVIS ÉCRIT : PROGRAMME DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE
DES INFECTIONS**

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD (2021)*.

Non-respect : de l'alinéa 102 (9) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Prévention et contrôle des infections

Paragraphe 102 (9) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

b) les symptômes sont consignés et les mesures nécessaires sont prises immédiatement pour réduire la transmission, isoler les résidents et les mettre en groupe au besoin. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (9).

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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'au court de chaque quart de travail, les symptômes indiquant la présence d'infection chez une personne résidente soient consignés. La personne résidente présentait des symptômes d'infection à une date précise et a été soumise à des précautions supplémentaires. Une IA a confirmé que pendant la période où la personne résidente continuait de faire l'objet de précautions supplémentaires, ses symptômes d'infection n'avaient pas été consignés lors de plusieurs quarts de travail.

Sources : Dossiers cliniques de la personne résidente, liste sommaire des éclosions, et entretien avec une IA.

AVIS ÉCRIT : RAPPORTS : INCIDENTS GRAVES

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 5 du paragraphe 115 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Rapports : incidents graves

Paragraphe 115 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille, d'une part, à immédiatement informer le directeur, de façon aussi détaillée que possible dans les circonstances, des incidents suivants et, d'autre part, à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

5. L'éclosion d'une maladie importante sur le plan de la santé publique ou d'une maladie transmissible au sens de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le directeur soit immédiatement informé de l'éclosion d'une maladie transmissible ou présentant un intérêt du point de vue de la santé publique.

1) Le foyer a consigné que plusieurs personnes résidentes d'une section accessible aux résidents particulière présentaient des symptômes d'infection à une période

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

précise, ce qui répondait à sa définition d'un type d'éclosion de maladie. Ce n'est qu'à une date ultérieure que le directeur a été informé de cette éclosion de maladie.

Sources : Liste sommaire des éclosions, politique en matière d'établissement et de signalement d'éclosions (*Outbreak identification and reporting*), et rapport d'incident critique (IC).

2) Le foyer a consigné que plusieurs personnes résidentes d'une section accessible aux résidents particulière présentaient des symptômes d'infection à une période précise, ce qui répondait à sa définition d'un type d'éclosion de maladie. Ce n'est qu'à une date ultérieure que le directeur a été informé de cette éclosion de maladie.

Sources : Liste sommaire des éclosions, politique en matière d'établissement et de signalement d'éclosions, et rapport d'IC.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 PROGRAMME DE PRÉVENTION ET DE CONTRÔLE DES INFECTIONS

Problème de conformité n° 007 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

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

Prévention et contrôle des infections

Paragraphe 102 (11) Le titulaire de permis veille à ce que soit mis en place ce qui suit :

a) un système de gestion des épidémies permettant de détecter, de gérer et de contrôler les épidémies de maladies infectieuses, avec notamment les responsabilités définies du personnel, les protocoles de présentation de rapports fondés sur les exigences que prévoit la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, les plans de communication et les protocoles qui permettent de recevoir des alertes médicales et d'intervenir en l'occurrence;

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

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

Le titulaire de permis doit :

- 1) Donner à la personne responsable de la PCI une formation en personne sur la politique du foyer relative aux exigences de signalement au bureau de santé publique de Toronto.
 - a) Tenir un registre de l'enseignement et de la formation offerts, y compris le contenu, la date, la signature des participants et le nom du ou des membres du personnel qui ont donné l'enseignement.
- 2) Conserver tous les registres jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit suivi un système de gestion des éclosions permettant de détecter, de gérer et de contrôler les éclosions de maladies infectieuses, notamment des protocoles de présentation de rapports fondés sur les exigences prévues par la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que les politiques écrites élaborées pour le programme de PCI soient respectées. Plus précisément, la politique du foyer indiquait que toutes les éclosions soupçonnées devaient être signalées immédiatement au bureau de santé publique de Toronto.

- 1) Le foyer a consigné que plusieurs personnes résidentes d'une section accessible aux résidents particulière présentaient des symptômes d'infection à une période précise, ce qui répondait à sa définition d'un type d'éclosion de maladie. Ce n'est qu'à une date ultérieure que le bureau de santé publique de Toronto a été informé

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

de l'éclosion de maladie. Ce fait a été confirmé par la directrice des soins infirmiers. À cette date, d'autres personnes résidentes étaient déjà infectées.

Sources : Politique en matière d'établissement et de signalement des éclosions, liste sommaire des éclosions, liste de contrôle de la gestion des éclosions confirmées, entretien avec la directrice des soins infirmiers.

2) Le foyer a consigné que plusieurs personnes résidentes d'une section accessible aux résidents particulière présentaient des symptômes d'infection à une période précise, ce qui répondait à sa définition d'un type d'éclosion de maladie. Ce n'est qu'à une date ultérieure que le bureau de santé publique de Toronto a été informé de l'éclosion de maladie. Ce fait a été confirmé par une inspectrice ou un inspecteur du bureau de santé publique de Toronto. À cette date, d'autres personnes résidentes étaient déjà infectées.

Sources : Politique en matière d'établissement et de signalement des éclosions, liste sommaire des éclosions, liste de contrôle de la gestion des éclosions confirmées, courriel d'une inspectrice ou d'un inspecteur du bureau de santé publique de Toronto.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 mai 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.