

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 18 décembre 2025**Numéro d'inspection** : 2025-1233-0004**Type d'inspection** :

Plainte

Titulaire de permis : Kindera Living Care Centres LP par ses partenaires généraux, Kindera Living Care Centres GP Inc. et Kindera Living Management Inc.**Foyer de soins de longue durée et ville** : Dundurn Place Care Centre, Hamilton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16 et 18 décembre 2025.

L'inspection concernait :

- le signalement de plainte n° 00163746 lié à la prévention des mauvais traitements et de la négligence, à la gestion des médicaments et à l'alimentation, la nutrition et l'hydratation.
- le signalement de plainte n° 00162792 lié aux services d'entretien ménager, de buanderie et de maintenance, aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes et à l'alimentation, à la nutrition et à l'hydratation.

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Entretien ménager, services de buanderie et de maintenance
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Gestion des médicaments
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Lutte contre les ravageurs

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 94 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Lutte contre les ravageurs

Paragraphe 94 (1) Dans le cadre des programmes structurés de services d'entretien ménager et de services d'entretien prévus aux alinéas 19 (1) a) et c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit mis en place au foyer un programme structuré de lutte préventive contre les ravageurs prévoyant le recours aux services d'un préposé au contrôle des ravageurs agréé et, notamment, la tenue de dossiers indiquant les dates des visites effectuées et les mesures prises.

Le foyer ne disposait pas d'un programme structuré de lutte contre les ravageurs.

La politique du foyer en matière de lutte contre les ravageurs ne précise pas les mesures précises à prendre dans le cadre du programme de lutte préventive contre les ravageurs. Il n'y avait pas de directives claires quant aux mesures à prendre ni aux personnes responsables. Aucune méthode supplémentaire n'a été mise en œuvre outre les services du préposé ou de la préposée au contrôle des ravageurs agréé(e) pour gérer l'infestation de ravageurs dans le foyer.

Sources : observations des chambres des personnes résidentes, entretiens avec des membres du personnel et avec le préposé ou la préposée au contrôle des ravageurs agréé(e) du foyer et examen de la politique en matière de lutte contre les infections et les ravageurs.

AVIS ÉCRIT : Destruction et élimination des médicaments

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

Non-respect de : l'alinéa 148 (2) 3. du Règl. de l'Ont. 246/22

Destruction et élimination des médicaments

Paragraphe 148 (2) La politique de destruction et d'élimination des médicaments doit également prévoir ce qui suit :

3. La destruction et l'élimination des médicaments d'une manière sûre et

respectueuse de l'environnement, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises.

Les médicaments n'ont pas été détruits et éliminés d'une manière sûre et respectueuse de l'environnement, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes. Deux infirmiers auxiliaires autorisés ou infirmières auxiliaires autorisées (IAA) différentes ont déclaré que leur procédure d'élimination des substances contrôlées injectables gaspillées consistait à placer les flacons contenant des médicaments dans un contenant pour objets tranchants.

Sources : entretiens avec les IAA et le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI), et section F du manuel des politiques et procédures de MediSystem.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Services d'hébergement

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 19 (2) a) de la LRSLD (2021)

Services d'hébergement

Paragraphe 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis d'élaborer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer le respect des termes de l'alinéa 19 (2) a) de la LRSLD (2021) [alinéa 155 (1) (b) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit préparer, soumettre et mettre en œuvre un plan visant à garantir la propreté et la salubrité du foyer en raison de l'infestation de ravageurs en cours. Le plan doit comprendre notamment :

- 1) la façon dont le foyer évaluera l'étendue de l'infestation (évaluation initiale de tous les sites);
- 2) la façon dont le foyer s'assurera que le personnel sait comment identifier les ravageurs et les signaler;
- 3) la façon dont le foyer assurera la surveillance et le contrôle des ravageurs;
- 4) les mesures supplémentaires qui peuvent être envisagées et mises en œuvre dans les cas où la présence de ravageurs demeure élevée;

- 5) la façon dont le foyer s'assurera que les procédures de nettoyage des chambres des personnes résidentes sont adéquates et mises en œuvre afin qu'elles soient maintenues propres et salubres;
- 6) la façon dont le foyer s'assurera que les membres du personnel qui a des responsabilités liées à l'infestation de ravageurs en cours disposent d'une orientation claire quant à leur rôle et à leurs responsabilités;
- 7) les mesures qui seront prises dans une pièce identifiée pour lutter contre les ravageurs.

Le plan doit être mis en œuvre avant la date limite de mise en conformité.

Motifs

Le foyer n'était pas propre et salubre.

En novembre 2025, une augmentation du nombre de ravageurs a été constatée dans le foyer. Le préposé ou la préposée au contrôle des ravageurs agréé(e) du foyer effectuait, chaque semaine, une visite au foyer et traitait les chambres des personnes résidentes aux différents étages, ainsi que les aires communes des personnes résidentes et la cuisine où les membres du personnel avaient repéré la présence de ravageurs.

Dans le rapport de lutte contre les ravageurs datant de quelques semaines avant l'inspection, il était indiqué que la chambre d'une personne résidente était infestée de ravageurs. Lors de l'inspection, il a été constaté que la chambre était toujours infestée et qu'aucune mesure n'avait été prise lorsque des membres du personnel avaient signalé la présence de ravageurs aux mêmes endroits à l'étage où se trouvaient les personnes résidentes.

Il a été constaté que les sols de deux unités pour personnes résidentes étaient sales et couverts de débris. Des observations ont été réalisées dans six chambres de personnes résidentes où une fréquence plus élevée de ravageurs avait été signalée dans les rapports de lutte contre les ravageurs et où des ravageurs étaient présents.

Chaque aire réservée aux personnes résidentes disposait d'un registre de contrôle des ravageurs dans lequel les membres du personnel devaient consigner les observations de ravageurs, et le préposé ou la préposée externe au contrôle des ravageurs traitait les aires selon les renseignements contenus dans les registres. Les

ravageurs observés dans un certain nombre d'aires du foyer n'ont pas été identifiés dans les registres du foyer. Lors d'une visite hebdomadaire, des chambres ont été traitées à un étage en particulier qui nécessitait un traitement, car le registre ne pouvait être localisé. Le préposé ou la préposée au contrôle des ravageurs a rapporté des problèmes persistants liés à l'absence de registres.

Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager, les tables de chevet et les tiroirs des personnes résidentes devaient être vidés et nettoyés à tour de rôle. Il a été constaté que cette tâche n'est pas toujours accomplie en raison de la coordination par les membres du personnel de la tâche consistant à vider et à nettoyer les tiroirs.

Bien que le ou la responsable de l'environnement ait évoqué des mesures supplémentaires de surveillance et de lutte contre les ravageurs, telles que l'utilisation de pièges collants et d'insecticides à pulvériser, il a été déterminé qu'aucun processus n'était en place concernant l'utilisation des pièges et qu'il n'y avait pas de stock disponible de d'insecticides à pulvériser dans le foyer.

Malgré l'augmentation récente de l'activité des ravageurs, aucune mesure renforcée n'a été mise en place pour garantir la propreté et la salubrité de l'environnement des personnes résidentes.

Sources : observations, rapports de lutte contre les ravageurs, registres de lutte contre les ravageurs, politique en matière de lutte contre les infections et les ravageurs, entretiens avec les membres du personnel d'entretien ménager, le personnel infirmier et le personnel d'assistance, le ou la responsable de l'environnement et le préposé ou de la préposée au contrôle des ravageurs agréé(e) du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 27 février 2026.

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 pas 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
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

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 suivants 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

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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.