

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 : 13 janvier 2025

Numéro d'inspection : 2024-1590-0006

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique
Suivi

Titulaire de permis : City of Toronto

Foyer de soins de longue durée et ville : True Davidson Acres, Toronto

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 6, 7, 8, 9 et 10 janvier 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00128922 liée au suivi de l'ordre de conformité (OC) n° 001 de l'inspection n° 2024-1590-0005;
- Demande n° 00129352 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : M586-000036-24] liée à un incident d'hypoglycémie;
- Demande n° 00129351 [n° du SIC : M586-000035-24] liée à une allégation d'administration de soins à une personne résidente de façon inappropriée;
- Demande n° 00129845 [n° du SIC : M586-000037-24] liée à une chute entraînant une blessure;
- Demande n° 00132651 liée à une plainte portant sur le refus d'approbation de l'admission;
- Demande n° 00133434 [n° du SIC : M586-000045-24] liée à une éclosion;
- Demande n° 00135195 [n° du SIC : M586-000049-24] liée à une allégation de mauvais traitements à une personne résidente.

L'inspection a permis de fermer les demandes suivantes :

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

- Demande n° 00136364 [n° du SIC : M586-000001-25] liée à une chute entraînant une blessure;
- Demande n° 00136536 [n° du SIC : M586-000003-25] liée à une éclosion;
- Demande n° 00134630 [n° du SIC : M586-000047-25] liée à une éclosion.

Ordres de conformité délivrés antérieurement :

L'inspection a établi la conformité aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1590-0005 en vertu du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021).

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

Soins liés à l'incontinence
Gestion des médicaments
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Prévention et gestion des chutes
Admission, absences et mises en congé

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Autorisation d'admission à un foyer

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 51 (7) b) de la *LRSLD* (2021)

Autorisation d'admission à un foyer

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 51 (7) Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :

b) le personnel du foyer n'a pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins;

Le titulaire de permis n'a pas démontré que le personnel du foyer ne possédait pas les compétences infirmières nécessaires pour s'occuper des besoins en matière de soins de l'auteur d'une demande. L'admission de l'auteur d'une demande au foyer a été refusée parce que le titulaire de permis avait indiqué que son personnel ne possédait pas les compétences infirmières nécessaires pour gérer les besoins de soins de l'auteur d'une demande. Le responsable du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (Projet OSTC) a indiqué que le personnel du foyer possédait les compétences infirmières nécessaires pour s'occuper des besoins en matière de soins de l'auteur de cette demande.

Sources : Entretien avec le responsable du Projet OSTC et l'administrateur; évaluations de l'auteur d'une demande et lettre de refus d'approbation de l'admission au foyer.

AVIS ÉCRIT : Autorisation d'admission à un foyer

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

Non-respect : de l'alinéa 51 (9) d) de la *LRSLD* (2021)

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (9) S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

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

d) les coordonnées du directeur.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les coordonnées du directeur figurent dans l'avis écrit de refus d'approbation de l'admission de l'auteur d'une demande. La lettre du foyer signalant le refus d'admission de l'auteur d'une demande ne contenait pas les coordonnées du directeur.

Sources : Lettre de refus d'admission de l'auteur d'une demande; entretien avec l'administrateur.

AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position

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 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) et une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) utilisent des techniques de transfert sécuritaires en aidant une personne résidente. L'IAA et la PSSP ont effectué un transfert avec la personne résidente à la suite d'une chute. L'infirmière gestionnaire et une autre IAA ont déclaré que l'aide au transfert apportée à cette personne résidente n'était pas sécuritaire.

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

Sources : Politique du foyer intitulée « No Lift Policy » (politique sans soulèvement), datée d'août 2024; notes d'évolution d'une personne résidente; entretiens avec deux IAA et une infirmière gestionnaire.

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

Problème de conformité n° 004 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

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)] :

1. Former cinq IAA à la politique du foyer sur la gestion des médicaments (*Medication Management Policy*) et à toute autre politique pertinente.
2. Effectuer deux vérifications aléatoires par semaine, sur au moins deux personnes résidentes diabétiques et sous insuline, afin de s'assurer que toutes les mesures nécessaires ont été prises pour l'administration de l'insuline. Ces vérifications doivent être menées pendant au moins quatre semaines à compter de la signification du présent ordre.
3. Conserver un dossier écrit des vérifications effectuées, comprenant, mais sans s'y limiter, la date de la vérification, le nom de la personne résidente, le nom du ou des membres du personnel et toute mesure corrective prise à la suite de la vérification.
4. Conserver un dossier écrit de la formation dispensée au personnel au cours de la première étape de cet ordre, et veiller à ce que les éléments suivants soient y

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

inclus : nom de la personne ayant dispensé la formation, date de la formation et contenu de 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.

Une personne résidente a dû être hospitalisée à la suite d'une urgence médicale. Les dossiers cliniques de la personne résidente révèlent qu'avant cela, une IAA n'avait pas administré les médicaments d'une personne résidente conformément à l'ordonnance du prescripteur. L'examen des registres électroniques d'administration des médicaments a montré que des incidents médicamenteux similaires concernant la personne résidente s'étaient produits à plusieurs reprises avant cet incident.

Le fait de ne pas avoir respecté les directives relatives à l'administration des médicaments, telles que précisées par le prescripteur, a exposé la personne résidente à un risque d'impact sur son état de santé.

Sources : Rapports d'incident critique n° M586-000035-24 et n° M586-000036-24, dossiers cliniques d'une personne résidente, notes d'enquête du foyer, entretien avec une IAA et une infirmière gestionnaire.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
25 février 2025.

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Programme de prévention
et de contrôle des infections**

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° 005 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 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).

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

1. Réaliser trois vérifications aléatoires relativement à une IAA en ce qui concerne les étapes d'enfilage et de retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI). Les vérifications doivent préciser le nom de la personne qui les a effectuées, la date à laquelle elles ont été réalisées et si l'enfilage et le retrait ont été effectués correctement. Les vérifications doivent également inclure des détails sur les mesures de suivi prises si l'IAA n'a pas suivi les étapes appropriées pour enfiler et retirer l'EPI.
2. Conserver un dossier écrit des vérifications réalisées dans le cadre de la première étape de l'ordre.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une IAA enfiler et retire correctement son EPI.

Une IAA n'a pas veillé à enfiler et à retirer son EPI conformément à la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI). Plus précisément, l'IAA n'a pas veillé à porter un écran facial lorsqu'elle est entrée dans la chambre de deux personnes résidentes qui faisaient l'objet de précautions, et elle n'a pas retiré son masque lorsqu'elle est sortie de la chambre de ces personnes résidentes, ce qui fait partie des procédures du foyer concernant l'utilisation correcte de l'EPI. Ces deux personnes résidentes avaient reçu un diagnostic de maladie respiratoire.

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 fait de ne pas respecter les procédures d'enfilage et de retrait de l'EPI peut se traduire par une propagation accrue des maladies infectieuses.

Sources : Observation d'une IAA; entretien avec l'IAA et la personne responsable de la PCI, politique du foyer en matière d'EPI IC-0604-00, publiée le 01-05-2015, *Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée*, avril 2022, section 9.1, Exigence supplémentaire.

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