Ontario

Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 27 août 2025
Numéro d'inspection : 2025-1310-0006
Type d'inspection : Incident critique
Titulaire de permis : Mackenzie Health
Foyer de soins de longue durée et ville : Mackenzie Health Long Term Care Facility, Richmond Hill

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 19 au 21 et du 25 au 27 août 2025.
L'inspection a eu lieu à distance à la date suivante : 22 août 2025

Les dossiers suivants ont été inspectés lors de cette inspection liée à un incident critique (IC) :
– Un dossier lié à la négligence d'une personne résidente.
– Un dossier lié aux soins inadéquats prodigués à une personne résidente par les membres du personnel.

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

Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents

Non-respect nº 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)
Non-respect de : l'alinéa 3 (1) 1) de la LRSLD (2021)
Déclaration des droits des résidents
Paragraphe 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au

plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :
1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité, de sa valeur et de son individualité inhérentes, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit traitée avec courtoisie et respect par une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP). La personne résidente a indiqué qu'elle avait demandé l'aide de la PSSP à un moment précis. La personne résidente a déclaré que la PSSP lui avait parlé crûment et l'avait réprimandé parce qu'elle avait demandé de l'aide. La personne résidente a exprimé sa détresse émotionnelle à la suite de cette interaction.

Sources : dossiers médicaux d'une personne résidente, notes d'enquête du foyer de soins de longue durée, rapport d'incident critique, entretiens avec la personne résidente et les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position

Non-respect nº 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une PSSP utilise des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'elle aide une personne résidente à accomplir une activité de la vie quotidienne (AVQ). La personne résidente avait besoin de l'aide de deux personnes pour les AVQ. La PSSP a reconnu qu'elle avait transféré la personne résidente toute seule et qu'elle l'avait ensuite laissée sans surveillance pendant l'opération. Elle a reconnu qu'elle aurait dû suivre le programme de soins et informer l'infirmier ou l'infirmière pour qu'il ou elle réévalue le statut de transfert de la personne résidente.

Sources : dossier médical d'une personne résidente, notes d'enquête du foyer de soins de longue durée, entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Non-respect nº 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)
Non-respect de : l'alinéa 56 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22
Soins liés à l'incontinence et à la facilitation des selles
Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :
g) les résidents qui ont besoin de produits pour incontinence disposent d'assez de produits de rechange pour demeurer propres et au sec et se sentir en confort;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel change en temps opportun les produits pour incontinence d'une personne résidente afin que celle-ci demeure propre et au sec et se sente en confort. Les notes de l'enquête interne et les entretiens avec une PSSP et l'administrateur ou l'administratrice par intérim ont révélé que le membre du personnel n'a pas aidé la personne résidente pendant une période déterminée, au cours de laquelle la personne résidente avait un produit souillé et trempé.

Sources : notes d'enquête du foyer et entretiens avec une PSSP et l'administrateur ou l'administratrice par intérim.

AVIS ÉCRIT : Titulaire de permis : rapport d'enquête visé au par. 27 (2) de la Loi

Non-respect nº 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)
Non-respect du : paragraphe 112 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22
Titulaire de permis : rapport d'enquête visé au par. 27 (2) de la Loi
Paragraphe 112 (3) S'il n'est pas possible de fournir tout ce qu'exige le paragraphe (1) dans un rapport dans les 10 jours, le titulaire de permis fait un rapport préliminaire au directeur dans ce délai et lui présente un rapport final dans le délai que précise le directeur.

1) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un rapport final soit remis au directeur

ou à la directrice dans le délai imparti par ce dernier ou cette dernière.

Un rapport d'incident critique (RIC) a été soumis au directeur ou à la directrice concernant une allégation de négligence d'une personne résidente par une PSSP. Le titulaire de permis n'a pas fourni le rapport final dans le délai imparti par le directeur ou la directrice.

Sources : examen du RIC et entretien avec l'administrateur ou l'administratrice par intérim.

2) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un rapport final soit remis au directeur ou à la directrice dans le délai imparti par ce dernier ou cette dernière.

Un RIC a été signalé au directeur ou à la directrice au sujet d'une allégation soins inappropriés/inadéquats prodigués à une personne résidente par une PSSP. Le titulaire de permis n'a pas fourni de modifications ni de rapport final à l'issue de son enquête sur l'incident.

Sources : examen du RIC et entretien avec l'administrateur ou l'administratrice par intérim.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) nº 001 Programme de prévention et contrôle des infections de l'infection

Non-respect nº 005 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) 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. Paragraphe 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :
Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :
1) Le ou la responsable de la PCI ou son représentant doit former à nouveau l'ensemble du personnel qui fournit aux personnes résidentes des repas ou des collations au programme d'hygiène des mains du foyer, en particulier pour aider les

personnes résidentes à se laver les mains avant les repas et les collations.
2) Conserver les documents relatifs à la formation (par exemple, le nom du ou des formateurs, la date et l'heure de la formation, le nom des personnes formées et leur signature, le contenu de la formation et les mettre à la disposition de l'inspecteur ou de l'inspectrice sur demande.
3) Réaliser de manière aléatoire deux vérifications des repas et une vérification des collations relative à l'hygiène des mains des personnes résidentes à chaque étage, par semaine, pendant quatre semaines.
4) Les vérifications doivent être documentées et contenir les éléments suivants : la date et l'heure de la vérification, l'aire du foyer, le nom de la personne qui a effectué la vérification et les mesures correctives prises, le cas échéant.

Motifs

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée délivrée par le directeur ou la directrice soit respectée.

Conformément à l'exigence supplémentaire 10.2 (c) de la norme de la PCI pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022, révisée en septembre 2023), le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme d'hygiène des mains pour les personnes résidentes comprenne de l'aide pour effectuer l'hygiène des mains avant les repas et les collations.

Justification et résumé :
Le foyer a reçu une lettre de plainte signalant qu'une personne résidente avait été trouvée en train de manger avec la main visiblement souillée. La PSSP a reconnu qu'elle n'avait pas vérifié les mains de la personne résidente avant de lui servir des aliments et a admis qu'elle aurait dû l'aider à se laver les mains avant de lui donner de la nourriture ou des boissons.

L'absence d'hygiène des mains avant les repas a conduit la personne résidente à manger avec des mains visiblement souillées, ce qui peut augmenter le risque de maladie dû à l'exposition à des agents infectieux.

Sources : notes d'enquête du foyer et entretien avec les membres du personnel.

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la Norme de prévention et de

contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée délivrée par le directeur ou la directrice soit respectée.

Conformément à l'exigence supplémentaire 10.2 (c) de la norme de la PCI pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022, révisée en septembre 2023), le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme d'hygiène des mains pour les personnes résidentes comprenne de l'aide pour effectuer l'hygiène des mains avant repas et les collations.

Justification et résumé :
Le foyer de soins de longue durée a soumis un RIC lié à une plainte selon laquelle une personne résidente avait été trouvée en train de manger une collation avec ses mains alors que celles-ci étaient visiblement souillées.

Les inspecteurs ou les inspectrices ont observé les services de repas de midi sur plusieurs étages du foyer de soins de longue durée. Lors de ces observations, la plupart des personnes résidentes des salles à manger de ces étages n'étaient pas aidées pour l'hygiène des mains avant leur repas. Les inspecteurs ou les inspectrices ont également observé qu'à un étage, lors de la collation de l'après-midi, les personnes résidentes n'étaient pas aidées à se laver les mains avant de se voir proposer des aliments tenus à la main.

La politique du FSLD en matière d'hygiène des mains indique que le programme d'hygiène des mains pour les personnes résidentes doit comprendre une aide pour l'hygiène des mains avant les repas et les collations.

Deux PSSP et le ou la responsable de la PCI ont tous confirmé que les personnes résidentes doivent être aidées pour l'hygiène des mains avant et après les repas et les collations. Le ou la responsable de la PCI a également reconnu que cette lacune dans le programme d'hygiène des mains pour les personnes résidentes avait auparavant été cernée et que le personnel avait été formé aux attentes.

Le fait de ne pas aider les personnes résidentes à se laver les mains avant de manger les expose au risque de contracter des maladies infectieuses.

Sources : observations, politique du foyer en matière d'hygiène des mains, dernière révision en février 2025, entretiens avec les membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 17 novembre 2025.

Un avis de pénalité administrative est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité nº 001.

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021)
Avis de pénalité administrative APA nº 001
Lié à l'ordre de conformité OC nº 001

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 5 500 $, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.
Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est infligée parce que le titulaire de permis n'a pas respecté une exigence, qui a donné lieu à un ordre de conformité en vertu de l'article 155 de la LRSLD (2021) et que, au cours des trois années précédant immédiatement la date d'émission de l'ordre en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté la même exigence.

Historique de la conformité :

Au cours des 36 derniers mois, un ordre de conformité a été délivré (nº 2025-1310-0001) en vertu de l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le 13 janvier 2025.

Il s'agit de la première pénalité administrative émise à l'encontre du titulaire de

permis pour le non-respect de cette exigence.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la notification du présent avis.
Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux personnes résidentes fournie par le ministère des Soins de longue durée [c.-à-d. soins infirmiers et soins personnels; services de programmes et de soutien; aliments crus]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux personnes résidentes afin de payer l'APA.

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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 ou à la directrice de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un avis de pénalité administrative (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 la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur ou directrice
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, 8e 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 suivants, 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, 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 ou d'une inspectrice.

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 ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

Commission d'appel et de révision des services de santé
À l'attention du registrateur
151 rue Bloor Ouest, 9e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur ou directrice
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, 8e 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.