

Rapport public

Date d'émission du rapport : 11 mars 2026

Numéro d'inspection : 2026-1414-0001

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Kindera Living Care Centres GP Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Arbour Creek Long-Term Care Centre, Hamilton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 20, 23 au 27 février 2026, 2 au 5 mars et 9 au 11 mars 2026.

L'inspection concernait les signalements suivants à propos d'incidents critiques :

– Signalement n° 00165273 – Signalement en lien avec la prévention et le contrôle des infections

– Signalement n° 00166728 – Signalement en lien avec la prévention et le contrôle des infections

– Signalement n° 00166913 – Signalement en lien avec les soins liés à l'incontinence

– signalement n° 00166846 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence de même que les soins de la peau et des plaies

– Signalement n° 00164157 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence

– Signalement n° 00167565 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence

– Signalement n° 00169477 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence

L'inspection concernait la plainte suivante :

– Signalement n° 00167135 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence de même que les soins de la peau et des plaies

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 gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 – 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

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 écrit d'une personne résidente ne contenait pas de directives claires concernant le recours à un appareil. Plus particulièrement, le programme de soins ne précisait pas les indications pour l'utilisation de l'appareil.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente et entretiens avec des membres du personnel.

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 : paragraphe 23 (1) de la LRSLD

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 23 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à

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

ce que soit instauré, à l'égard du foyer, un programme de prévention et de contrôle des infections.

Aux termes de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis devait veiller à ce qu'on respecte les politiques écrites élaborées pour le programme de prévention et de contrôle des infections (PCI). Plus précisément, une politique en matière d'infection exigeait que le personnel effectue une surveillance à chaque quart de travail lorsqu'une personne résidente présentait des signes d'infection. Au cours de plusieurs quarts de travail sur une période de deux semaines et demie, la plaie d'une personne résidente a présenté des signes d'infection et la surveillance n'a pas été documentée.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente, politique de prévention et de contrôle des infections et entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Non-respect de : paragraphe 24 (1) de la LRSLD

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

En vertu de l'article 2 du Règl. de l'Ont. 246/22, un mauvais traitement d'ordre affectif s'entend de gestes, actes, comportements ou remarques menaçants ou intimidants de la part d'un résident qui suscitent la crainte ou la peur chez un autre résident, si le résident responsable de ces gestes, actes, comportements ou remarques en comprend la nature et les conséquences. À une occasion, une personne résidente a touché une autre personne résidente, ce qui a eu un des effets néfastes sur le plan émotionnel sur la personne résidente touchée.

Sources : Notes sur l'évolution de la situation, rapport d'incident critique et entretiens avec la personne résidente et des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Exigences générales

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

Non-respect de : paragraphe 34 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences générales

Paragraphe 34 (2) – Le titulaire de permis veille à ce que les mesures prises à l'égard d'un résident dans le cadre d'un programme, notamment les évaluations, les réévaluations, les interventions et les réactions du résident aux interventions, soient documentées.

À deux reprises, le personnel n'a pas documenté la dispensation des soins de plaie prévus ou nécessaires pour une personne résidente.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente et entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

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

Non-respect de : l'alinéa 78 (3) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (3) – Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui, à la fois :

b) empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire.

Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 78 (3).

Des membres du personnel ont été observés en train de passer derrière la dépense sans filet à cheveux lors du service du dîner.

Dans le contexte de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que l'on respecte les politiques écrites élaborées pour la politique sur les repas.

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

Plus précisément, le personnel n'a pas respecté la politique relative à l'apparence personnelle, qui indique que les cheveux et les poils du visage doivent être entièrement recouverts de bonnets ou de filets à cheveux à tout moment lorsqu'ils travaillent dans la cuisine.

Sources : Démarches d'observation; politique relative à l'apparence personnelle et entretien avec des membres du personnel.

Un employé a été observé derrière la dépenne en train de préparer le sandwich d'une personne résidente sans porter de gants et sans se laver les mains avant ou après avoir manipulé les aliments.

Dans le contexte de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que l'on respecte les politiques écrites élaborées pour la politique sur les repas.

Plus précisément, le personnel n'a pas respecté la politique relative à l'utilisation des gants qui indique que tous les employés doivent manipuler tous les aliments de façon sécuritaire en utilisant des ustensiles tels que des gants et des pinces pour prévenir les maladies d'origine alimentaire et que des gants en plastique doivent être portés lors de la manipulation directe des aliments avec les mains lorsqu'il s'agit d'aliments prêts à être consommés.

Sources : Démarches d'observation; politique relative à l'utilisation des gants et entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 006 – 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).

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 Hamilton119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton, ON, L8P 4Y7

Téléphone : 800 461-7137

Aux termes de l'article 10.4 de la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée, intitulé Programme d'hygiène des mains, il faut offrir « un soutien aux résidents pour qu'ils pratiquent l'hygiène des mains avant les repas et les collations ». À une occasion, on a constaté que trois personnes résidentes n'avaient pas pratiqué l'hygiène des mains avant un repas.

Sources : Démarches d'observation, Norme de PCI d'avril 2022 et entretien avec des membres du personnel.

La section 6 de la Norme de PCI intitulée Équipement de protection individuelle, notamment l'article 6.1, Exigence supplémentaire aux termes de la norme, indique que le titulaire de permis doit assurer un accès adéquat à l'équipement de protection individuelle (EPI) pour les pratiques de base et les précautions supplémentaires. À une occasion, on a constaté qu'il n'y avait pas de blouses, de gants ou de masques dans le chariot d'EPI à l'extérieur de la chambre d'une personne résidente faisant l'objet de précautions quant aux contacts.

Sources : Démarches d'observation et entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Dossiers des résidents

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 274 b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Dossiers des résidents

Article 274 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que :
b) ce dossier écrit soit tenu à jour en tout temps.

Le dossier écrit d'une personne résidente n'a pas été mis à jour lorsque le personnel a saisi des documents relatifs à la surveillance des infections pour une infection présumée de la plaie plus d'un mois après que la surveillance aurait dû avoir lieu.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente, rapport d'incident critique, politique relative à la documentation du foyer, norme d'exercice « Documentation » de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, courriels échangés avec la direction du foyer et entretiens avec des membres du personnel.

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

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Programmes obligatoires

Problème de conformité n° 008 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 53 (1) 2 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes obligatoires

Paragraphe 53 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

2. Un programme de soins de la peau et des plaies visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique, la prévention des plaies et des lésions de pression, et le recours à des interventions efficaces en la matière.

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

1. Former l'ensemble du personnel infirmier autorisé travaillant dans une unité spécifique du foyer relativement aux signes et symptômes d'une plaie qui se détériore, ainsi qu'aux personnes à avertir et aux mesures à prendre lorsque la plaie d'une personne résidente se détériore, conformément à la politique d'évaluation de l'altération de l'intégrité épidermique du foyer.
2. Conserver un registre écrit comprenant notamment la formation dispensée, les noms et les rôles des membres du personnel qui l'ont suivie, la date à laquelle la formation a été suivie et la personne qui l'a dispensée.

Motifs

Le titulaire de permis devait veiller au respect des politiques écrites élaborées pour le programme de soins de la peau et des plaies. Plus précisément, la politique d'évaluation de l'altération de l'intégrité épidermique du foyer demandait au personnel infirmier de signaler les signes de détérioration de la plaie à la personne responsable des soins des plaies, au médecin, à la personne résidente et/ou à la mandataire spéciale ou au mandataire spécial.

À une date précise, un membre du personnel a effectué une évaluation hebdomadaire de la peau sur la plaie d'une personne résidente et a constaté de nouveaux signes de détérioration de la plaie et une possible infection. Cette constatation n'a pas été

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

communiquée aux personnes concernées, conformément à la politique du foyer. Trois jours plus tard, la personne résidente a été transférée à l'hôpital et est décédée, la blessure étant considérée comme un facteur important ayant contribué à son décès.

Lorsque les personnes devant être informées ne l'ont pas été, l'équipe interdisciplinaire n'a pas été invitée à examiner l'état de la personne résidente et son état de santé avec le personnel concerné et la personne résidente/mandataire spécial, ce qui peut avoir entraîné un retard dans le traitement, les soins ou les services fournis à la personne résidente.

Sources : Dossier clinique de la personne résidente, certificat de décès de la personne résidente, les dossiers de l'hôpital, politique du foyer concernant la peau et les plaies et entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 31 mars 2026

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

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 licence 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.

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

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

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 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

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

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.