

Rapport public

Date d'émission du rapport : 30 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1458-0005

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : St. Joseph's Health System

Foyer de soins de longue durée et ville : St. Joseph's Villa, Dundas, Dundas

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 22, 23, 24, 25, 28, 29 et 30 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Dossier : n° 00144873 – Incident critique (IC) n° 2975-000031-25 – Dossier en lien avec la prévention et la gestion des chutes
- Dossier : n° 00146423 – IC n° 2975-000037-25 – Dossier en lien avec la prévention et la gestion des chutes
- Dossier : n° 00146747 – IC n° 2975-000038-25 – Dossier en lien avec la prévention et la gestion des chutes
- Dossier : n° 00147336 – IC n° 2975-000040-25 – Dossier en lien avec la prévention et le contrôle des infections
- Dossier : n° 00152503 – Dossier en lien avec une plainte concernant la température ambiante, les exigences en matière de climatisation de même que les exigences en matière de refroidissement
- Dossier : n° 00152838 – Dossier en lien avec une plainte concernant la température ambiante, les exigences en matière de climatisation de même que les exigences en matière de refroidissement

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

- Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Services d'hébergement

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD).

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

Services d'hébergement

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

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que le foyer soit entretenu de sorte qu'il soit sûr et en bon état dans les zones résidentielles de personnes résidentes, dans un secteur donné du foyer.

La surface en plâtre des murs dans les couloirs du secteur donné du foyer semblait se détacher et avait un aspect bombé.

Dans certains endroits auxquels les personnes résidentes avaient accès (salles de bains, chambres à coucher, couloirs), des plinthes en vinyle étaient manquantes, entièrement ou partiellement détachées des murs et, dans certains cas, des morceaux détachés gisaient sur le sol. La bande de transition entre le balcon et l'intérieur était manquante dans un secteur, et il y avait également certains morceaux de carrelage sur le sol. Cela créait des risques de trébuchement pour les personnes résidentes qui se promenaient dans ces secteurs.

Source : Démarches d'observation.

AVIS ÉCRIT : Plans de soins et programmes de soins

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 29(3)11 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de soins

Paragraphe 29(3) – Le programme de soins doit être fondé au minimum sur l'évaluation interdisciplinaire de ce qui suit au sujet du résident :

11. Les risques saisonniers associés aux maladies liées à la chaleur, y compris les mesures de protection exigées pour prévenir ou atténuer ces maladies.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que le programme de soins des personnes résidentes comprenne les mesures de protection exigées pour prévenir ou atténuer les maladies liées à la chaleur.

Les mesures d'intervention pour la prévention des maladies liées à la chaleur dans les programmes de soins de quelques personnes résidentes étaient identiques, et ce, même si les résultats des évaluations des risques liés à la chaleur étaient distincts pour chacune de ces personnes. En effet, les résultats de certaines personnes résidentes indiquaient qu'elles étaient exposées à un risque élevé de contracter une maladie liée à la chaleur, et ces personnes vivaient dans des pièces du bâtiment qui recevaient directement la lumière du soleil et qui étaient plus chaudes que les autres. Des mesures d'intervention identiques étaient en place pour les personnes résidentes concernées, bien que chaque personne ait des facteurs de risque distincts, vu son profil clinique et l'exposition à des conditions environnementales qui lui étaient propres dans sa chambre.

Source : Mesures de la température ambiante dans les chambres à coucher des personnes résidentes; examen des évaluations des risques liés à la chaleur; programme de soins; entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

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).

Aux termes de l'alinéa 9.1b) de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (la « Norme »), l'hygiène des mains au foyer doit comprendre, mais sans s'y limiter, les quatre moments de l'hygiène des mains (avant de toucher à la personne résidente ou à son environnement; avant une intervention aseptique; après un risque de contact avec du liquide organique; après un contact avec la personne résidente ou son environnement).

Le titulaire de permis a omis de veiller au respect des normes ou protocoles délivrés par la directrice ou le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections à des dates données; en effet, certains membres du personnel n'ont pas suivi le processus d'hygiène des mains avant d'entrer dans la chambre à coucher d'une personne résidente et après en être sortis.

Source : Démarches d'observation; politique d'hygiène des mains du foyer; entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

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).

Aux termes de l'alinéa 9.1f) de la Norme, les précautions supplémentaires doivent comprendre des exigences supplémentaires concernant l'équipement de protection individuelle (EPI), notamment en ce qui touche le port et le retrait adéquats de l'EPI.

Le titulaire de permis a omis de veiller au respect des normes ou protocoles délivrés par la directrice ou le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections à une date donnée; en effet, un membre du personnel s'est rendu dans une chambre d'isolement de contacts et a fourni des soins sans porter de blouse.

Source : Démarches d'observation; politique sur l'EPI; entretien avec un membre du

personnel.

AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit aux termes de l'alinéa 154(1)1 de la LRSLD.

Non-respect du : sous-alinéa 268(4)1xi du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268(4) – Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence prévoient ce qui suit :

1. La façon de faire face aux situations d'urgence, notamment :

xi. les désastres naturels et les phénomènes météorologiques extrêmes.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que son plan de mesures d'urgence comprenne un plan écrit pour faire face aux phénomènes météorologiques extrêmes.

Source : Plan de mesures d'urgence; entretien avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) et la personne responsable de l'entretien.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Exigences en matière de climatisation

Problème de conformité n° 006 – Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154(1)2 de la LRSLD.

Non-respect de : l'alinéa 23.1(3)1 du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de climatisation

Paragraphe 23.1(3) – Le titulaire de permis veille à ce que la climatisation fonctionne et soit utilisée conformément aux directives du fabricant dans chaque aire du foyer de soins de longue durée visée au paragraphe (1) dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

1. Lorsque cela est nécessaire pour maintenir la température à un niveau confortable pour les résidents pendant la période et les jours visés aux paragraphes (1) et (2).

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

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de HamiltonDirection de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

- Veiller à ce que les chambres à coucher des personnes résidentes soient équipées d'un système de climatisation qui fonctionne efficacement et qui est capable de rafraîchir les chambres tout en maintenant la température entre 22 et 26 degrés, et veiller à donner la priorité aux personnes résidentes ayant un risque élevé de contracter une maladie liée à la chaleur ainsi qu'aux chambres exposées au soleil.
- Inclure, dans le programme de soins des personnes résidentes dont la chambre à coucher est équipée d'un climatiseur supplémentaire pour veiller à leur confort, une mention de ce climatiseur ainsi que toute instruction que le personnel doit suivre pour le mettre en marche.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que la climatisation fonctionne efficacement pour rafraîchir les chambres à coucher des personnes résidentes et les aires de refroidissement lorsque la température extérieure dépassait 34 degrés (selon les prévisions d'Environnement et Changement climatique Canada) ou que la température intérieure dépassait 26 degrés, selon les mesures de la température ambiante qu'il avait lui-même effectuées.

On a déterminé que le système de climatisation du titulaire de permis était incapable de contrer la chaleur lors des journées extrêmement chaudes; il n'arrivait pas à maintenir une température intérieure confortable pour les personnes résidentes pendant ces journées, celle-ci dépassant 26 degrés Celsius (°C). Plus précisément, les registres de la température pour les jours en question indiquaient une température entre 26 et 29 °C.

Dans un secteur donné du foyer, certaines chambres à coucher de personnes résidentes étaient directement exposées au soleil, et certaines personnes résidentes qui se trouvaient dans les secteurs exposés au soleil avaient un risque élevé de contracter une maladie liée à la chaleur. La plupart des chambres à coucher des personnes résidentes étaient équipées de ventilateurs fournis par le foyer et des membres de la famille. Il y avait de grands ventilateurs dans les couloirs et des climatiseurs ou des ventilateurs portatifs dans les aires de refroidissement. Ces appareils n'étaient pas suffisants pour maintenir la température dans le foyer à un degré acceptable pendant les jours de phénomènes météorologiques extrêmes, et aucun

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de Hamilton

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

équipement supplémentaire permettant de rafraîchir l'environnement n'a été offert pour maintenir la température adéquate dans le foyer ces jours-là.

Sources : Démarches d'observation; registres de la température (juin et juillet 2025); registres de la température élevée des services (juillet 2025); mesures de la température ambiante; entretien avec un membre du personnel.

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

23 octobre 2025

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 :

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de Hamilton

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 119, rue King Ouest, 11^e étage

Hamilton (Ontario) L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

- (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.

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

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 (Ontario) L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

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.