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 de Toronto
5700, rue Yonge, 5e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public

Date d'émission du rapport : 26 mars 2025
Numéro d'inspection : 2025-1528-0004
Type d'inspection : Plainte
Titulaire de permis : Ina Grafton Gage Home of Toronto
Foyer de soins de longue durée et ville : Ina Grafton Gage Home, Scarborough

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 3 au 7, ainsi que les 11 et 12 mars 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : les 13 et 14, du 17 au 21, ainsi que les 24 et 25 mars 2025

L'inspection concernait :

- Demande nº 00140958 – Plainte portant sur le financement, les qualités requises du personnel et les services de soins et de soutien aux personnes résidentes.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention et contrôle des infections
Normes de dotation, de formation et de soins
Frais et comptes en fiducie des résidents

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, 5e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Qualités requises : travailleurs sociaux et techniciens en travail social

Problème de conformité nº 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : de l'article 69 du Règl. de l'Ont. 246/22
Qualités requises : travailleurs sociaux et techniciens en travail social
Article 69. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les travailleurs sociaux ou les techniciens en travail social qui fournissent des services au foyer soient inscrits en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un coordonnateur des services sociaux qui fournissait des techniques de travail social au foyer soit inscrit en application de la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social*.

Un coordonnateur des services sociaux fournissait des services de travail social aux personnes résidentes, aux familles et au personnel et n'était pas inscrit à l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (OTSTTSO).

Sources : Répertoire du personnel du foyer, site Web de l'OTSTTSO, dossiers du personnel et entretien avec le coordonnateur des services sociaux. [501]

ORDRE DE CONFORMITÉ Nº 001 Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité nº 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : de la disposition 3 du paragraphe 28 (1) de la *LRSLD* (2021)

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, 5e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas
Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :
3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident.

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [*LRSLD* (2021), alinéa 155 (1) a)] :
Préparer une étude de cas sur le défaut de signalement de l'acte illégal d'un directeur des soins intérimaire. Cette étude doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

Examiner et évaluer ce qui a constitué un acte illégal dans le cas susmentionné, ce qui comprend les conséquences potentielles du défaut de signalement sur les personnes résidentes, et déterminer si l'inclusion d'une étude de cas sur un défaut de signalement comme celui-ci améliorerait la sensibilisation et l'apprentissage de chaque gestionnaire. Conserver un dossier écrit de vos dossiers d'évaluation et d'apprentissage pour chaque gestionnaire.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des personnes ayant des motifs raisonnables de soupçonner un acte illégal qui aurait entraîné un risque de préjudice pour des personnes résidentes fassent immédiatement rapport de leurs soupçons au directeur.

Une ancienne directrice des soins intérimaire a démissionné brusquement après avoir reçu un appel de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. Peu de temps après, un ex-directeur général a soupçonné que cette directrice des soins intérimaire avait emporté son dossier du personnel. Il a signalé le cas à l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, mais pas au directeur.

Quelques mois plus tard, un détective des services policiers de Toronto s'est rendu au foyer pour enquêter sur cette directrice des soins intérimaire, indiquant que cette personne n'était peut-être pas la personne qu'elle prétendait être. Une infirmière conseil/directrice des soins intérimaire ayant parlé avec le détective a reconnu qu'elle aurait dû signaler le cas au directeur. Cette infirmière conseil/directrice des soins intérimaire a aussi mentionné que l'ex-directeur général aurait dû signaler le vol de dossier au directeur.

Le fait de ne pas avoir signalé ces activités illégales a exposé les personnes résidentes à un risque important, car une personne avait un impact direct sur leurs soins et leur bien-être.

Sources : Dossiers personnels d'employés, site Web de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, et entretiens avec une infirmière conseil/directrice des soins intérimaire et un détective des services policiers de Toronto. [501]

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 8 mai 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ Nº 002 Directeur des soins infirmiers et des soins personnels

Problème de conformité nº 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : du paragraphe 77 (2) de la *LRSLD* (2021)
Directeur des soins infirmiers et des soins personnels
Paragraphe 77 (2) Le directeur des soins infirmiers et des soins personnels doit être une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé.

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à se conformer à [l'alinéa 155 (1) b) de la *LRSLD* (2021)] :
Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

a) Processus pour s'assurer que l'outil de référence « Find a nurse » pour trouver un membre autorisé de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO) et la liste des praticiens non autorisés sont examinés avant d'embaucher du personnel autorisé ou du personnel pour tout poste d'infirmière gestionnaire, y compris le poste de directeur des soins.
b) Avant qu'un membre du personnel inscrit ne devienne un directeur des soins intérimaire ou un directeur des soins, ou un employé de la société de gestion sous-traitante du foyer, il est revérifié auprès de l'OIIO pour s'assurer qu'il est toujours inscrit et autorisé à exercer.
c) Système pour s'assurer que les attestations d'études sont authentiques, que les références sont validées, que les curriculum vitæ sont comparés aux fins de conformité et que des entrevues sont menées pour traiter toute irrégularité pour toutes les personnes qui aspirent à devenir directeur des soins intérimaire ou directeur des soins.
d) Prestation d'une formation sur les éléments susmentionnés au coordonnateur de l'embauche et à toute personne qui fournit une aide pour l'embauche.

Le plan doit comprendre une définition des rôles et des responsabilités du personnel dans le cadre de la mise en œuvre et de l'évaluation du processus susmentionné. Un calendrier doit être établi pour la mise en œuvre de chaque élément des étapes a) à d) au plus tard à la date d'échéance de mise en conformité.

Veuillez soumettre le plan écrit pour l'atteinte de la conformité en réponse à l'inspection nº 2025-1528-0004 d'ici le 10 avril 2025.

Veuillez vous assurer que le plan écrit présenté ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements personnels de santé.

Motifs

Le titulaire de permis ne s'est pas assuré qu'une directrice des soins intérimaire était une infirmière autorisée.

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, 5e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Une ancienne directrice des soins intérimaire a travaillé au foyer durant une courte période et a démissionné brusquement. Les preuves ont révélé qu'elle n'était pas une infirmière autorisée.

Comme une infirmière non inscrite avait un accès direct aux renseignements sur les personnes résidentes et les familles et aux renseignements personnels sur la santé, et qu'elle supervisait le personnel sans les qualifications adéquates, il y avait un risque important pour les personnes résidentes et les activités du foyer.

Sources : Dossiers personnels d'employés, site Web de l'Ordre des infirmières, et infirmiers de l'Ontario et entretiens avec une infirmière conseil/directrice des soins intérimaire et un détective des services policiers de Toronto. [501]

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 8 mai 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, 5e 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, 5e 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, 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 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, 9e 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, 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.