

Rapport public

Date d'émission du rapport : 1^{er} mai 2025

Numéro d'inspection : 2025-1061-0004

Type d'inspection :

Plainte

Titulaire de permis : Kindera Living Care Centres LP par ses partenaires généraux, Kindera Living Care Centres GP Inc. et Kindera Living Management Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Banwell Gardens Care Centre, Windsor

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 14 au 16 avril, le 25 avril, du 28 au 30 avril et le 1^{er} mai 2025

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00143441 – plainte relative à des allégations de mauvais traitements et de négligence.
- Le dossier : n° 00144071 – plainte relative à des allégations de mauvais traitements et de négligence.

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

Services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect rectifié

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la conclusion de l'inspection. L'inspecteur ou l'inspectrice a estimé que le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait aucune autre mesure.

Non-respect n° 001 rectifié conformément aux termes du paragraphe 154 (2) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 12 (1) 3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Portes dans le foyer

Par. 12 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

3. Toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les résidents. Elles doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, dans quatre couloirs, les salles de douche dotées d'une aire de rangement non résidentielle à l'intérieur soient verrouillées. Dans une salle de douche, un contenant pour objets tranchants était accessible sur le comptoir et dans l'aire de rangement. Il a été constaté que la porte du local de rangement était verrouillée et que le conteneur d'objets tranchants avait été retiré le lendemain.

Sources : observations des salles de douche de quatre couloirs, entretien avec le personnel.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 29 avril 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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Services d'hébergement

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 19 (2) (a) de la LRSLD (2021)

Services d'hébergement

Par. 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient instaurés, à l'égard du foyer, les programmes suivants :

(a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;

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 :

1. Veiller à ce que toutes les salles de bain et de douche soient propres et sanitaires, y compris les coins, le coulis des carreaux, les murs des douches et la jonction entre le sol et les murs.
2. Le directeur ou la directrice des soins infirmiers ou le ou la gestionnaire des services environnementaux, ou son représentant, doit procéder à une vérification quotidienne de la propreté de toutes les salles de bain et de toutes les salles de douche, en veillant à ce que les équipes de tous les quarts de travail qui donnent le bain soient incluses dans la vérification. Les vérifications doivent indiquer, sans s'y limiter, le nom de la personne qui l'effectue, la date et l'heure de la vérification, la zone concernée et s'il s'agit d'une vérification effectuée après un nettoyage général ou après un nettoyage en profondeur.
3. Tenir un registre de toutes les vérifications, de toutes les lacunes constatées et de toutes les mesures correctives prises.
4. Examiner et réviser le processus de nettoyage et d'assainissement des salles de douche. Conserver une trace écrite de cet examen, des personnes qui 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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

ont participé, de la date à laquelle il a eu lieu, de tout changement apporté et de la manière dont la propreté sera maintenue.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer, y compris les salles de douche, reste propre et sanitaire.

Après qu'une personne résidente a fait part de ses inquiétudes concernant la propreté des salles de douche, une observation a été effectuée dans les salles de douche des couloirs 4 et 6. Dans les salles de douche des couloirs 4 et 6, des dépôts noirs ont été observés dans la plupart des coins, sur la plupart des joints des carreaux et sur le calfeutrage le long du périmètre de la pièce. Une décoloration rose a également été observée sur environ deux tiers de la paroi arrière de la douche dans les salles de douches des couloirs 4 et 6. Un membre du personnel a confirmé que l'état des salles de douche s'était rapidement détérioré et que les bactéries s'étaient rapidement accumulées. Un membre du personnel a indiqué que l'état actuel de la salle de douche des quatre couloirs n'était pas acceptable pour l'utilisation par les personnes résidentes.

Le fait que les salles de douche ne soient pas propres et sanitaires constitue un risque pour le bien-être des personnes résidentes et des problèmes potentiels en matière de contrôle des infections.

Sources : observations et entretiens avec les membres du personnel.

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

27 juin 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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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 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 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 ou la directrice 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

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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 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.

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

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.