

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

Rapport public modifié Page couverture (M1)

Date d'émission du rapport modifié : 18 mars 2025

Date d'émission du rapport initial : 18 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1160-0002 (M1)

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Revera Long Term Care Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Kennedy Lodge, Scarborough

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport a été modifié pour :

L'ordre de conformité (OC) n° 001 a été modifié pour clarifier les exigences de l'étape 2 de l'OC.

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

Rapport public modifié (M1)

Date d'émission du rapport modifié : 18 mars 2025

Date d'émission du rapport initial : 18 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1160-0002 (M1)

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Revera Long Term Care Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Kennedy Lodge, Scarborough

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉE

Ce rapport a été modifié pour :

L'ordre de conformité (OC) n° 001 a été modifié pour clarifier les exigences de l'étape 2 de l'OC.

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 13, 14 et 17 mars 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00138397 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2654-000001-25] liée à un incident lié à un médicament;
- Demande n° 00141441 [n° du SIC : 2654-000004-25] liée à l'éclosion d'une maladie.

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

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

Gestion des médicaments
Prévention et contrôle des infections

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉS

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) b) (iii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

- b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :
- (iii) les surfaces de contact;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les surfaces de contact d'une chambre de personnes résidentes partagée soient nettoyées et désinfectées conformément aux pratiques fondées sur des données probantes.

Selon le Comité consultatif provincial des maladies infectieuses (CCPMI), en ce qui concerne le nettoyage de l'environnement, un chiffon neuf devrait être utilisé pour le nettoyage de l'espace de lit de chaque personne résidente lorsqu'il y a plus d'une personne résidente dans une chambre.

Un membre du personnel d'entretien ménager a utilisé un seul chiffon en microfibres pour nettoyer les surfaces à fort contact des espaces de lit des deux personnes résidentes d'une chambre partagée. La personne responsable de la

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

prévention et du contrôle des infections (PCI) a reconnu que la pratique exemplaire consiste à utiliser un chiffon pour chaque espace de lit d'une personne résidente.

Sources : Observations; *Pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections dans tous les milieux de soins de santé*, 3e édition, avril 2018, CCPMI, entretiens avec le personnel du foyer.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 102 (9) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (9) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

b) les symptômes sont consignés et les mesures nécessaires sont prises immédiatement pour réduire la transmission, isoler les résidents et les mettre en groupe au besoin. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (9).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les symptômes d'une personne résidente soient consignés au cours de chaque quart de travail quand cette dernière a reçu un diagnostic d'infection des voies respiratoires. Les évaluations ou les symptômes de la personne résidente n'ont pas été consignés au cours du quart de jour du 1^{er} mars 2025, alors que cette dernière présentait activement des symptômes et faisait l'objet de précautions d'isolement.

Sources : Examen des évaluations et des notes d'évolution de la personne résidente; entretien avec la personne responsable de la PCI.

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

AVIS ÉCRIT : Système de gestion des médicaments

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 123 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (2) Le titulaire de permis veille à ce que des politiques et des protocoles écrits soient élaborés pour le système de gestion des médicaments afin de veiller à ce que tous les médicaments utilisés au foyer soient acquis, préparés, reçus, entreposés, administrés, détruits et éliminés de façon rigoureuse.

Le titulaire de permis n'a pas respecté le programme de gestion des médicaments du foyer, une infirmière autorisée (IA) n'ayant pas vérifié deux identifiants d'une personne résidente avant d'administrer des médicaments à une personne résidente.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que les politiques écrites élaborées pour le programme de gestion des médicaments soient respectées.

Plus précisément, la politique d'administration des médicaments du foyer indiquait que l'infirmière devait vérifier deux identifiants avant d'administrer des médicaments à une personne résidente.

Sources : Politique du foyer intitulée « LTC – Medication Administration » (soins de longue durée – administration des médicaments), de mars 2024; notes d'enquête du foyer; entretien avec le personnel du foyer.

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

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 140 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'aucun médicament ne soit utilisé par un résident du foyer ou ne lui soit administré, à moins que le médicament ne lui ait été prescrit. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140 (1).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un médicament qui n'était pas prescrit pour une personne résidente ne lui soit pas administré. Une IA a accidentellement administré à une personne résidente un médicament ayant été prescrit pour une autre personne résidente. La personne résidente qui s'est vu administrer le mauvais médicament a dû être hospitalisée à la suite de l'incident.

Sources : Notes d'enquête du foyer; entretiens avec le personnel du foyer; rapport d'incident lié à un médicament du foyer relatif à cet incident.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 11 du paragraphe 102 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

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

Paragraphe 102 (7) Le titulaire de permis veille à ce que le responsable de la prévention et du contrôle des infections désigné en application du paragraphe (5) s'acquitte des responsabilités suivantes au foyer :

11. Il s'assure que soit mis en place un programme d'hygiène des mains conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2). Ce protocole doit comprendre au moins l'accès à des agents d'hygiène des mains aux divers points de service. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (7).

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité à la disposition 11 du paragraphe 102 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22. [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) b)]

Le titulaire de permis doit préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à s'assurer que le personnel précisé de l'unité des soins complexes continus respecte les pratiques exemplaires en matière d'hygiène des mains.

Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

1. Élaborer un processus pour la vérification et la surveillance des pratiques d'hygiène des mains d'une IA et d'une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) précisées. Dans le cadre du processus, déterminer quelle personne coordonnera les vérifications et la surveillance du personnel ainsi que la fréquence de ces vérifications et de cette surveillance.

2. Élaborer un processus pour la vérification et la surveillance des pratiques d'hygiène des mains des personnes résidentes avant les heures de repas pour s'assurer que le personnel fournit une aide d'une manière conforme aux pratiques exemplaires en matière d'hygiène des mains. Dans le cadre du processus,

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

déterminer quelle personne coordonnera les vérifications et la surveillance du personnel ainsi que la fréquence de ces vérifications et de cette surveillance.

3. Déterminer les mesures à prendre par le foyer lorsqu'une non-conformité est observée au moment où le personnel effectue l'hygiène des mains et/ou aide des personnes résidentes avec l'hygiène des mains.

4. Cerner les lacunes potentielles dans la formation sur les pratiques d'hygiène des mains à l'unité des soins complexes continus et déterminer les mesures prises pour corriger ces lacunes.

Veuillez soumettre le plan écrit de mise en conformité pour l'inspection n° 2025-1160-0002 par courriel avant le 31 mars 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 n'a pas veillé à ce que le programme d'hygiène des mains soit mis en œuvre conformément à la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* (Norme de PCI) que délivre le directeur.

La Norme de PCI stipule : « Le titulaire de permis s'assure que le programme d'hygiène des mains comprend l'accès à des agents d'hygiène des mains, notamment à du désinfectant pour les mains à base d'alcool à 70-90 %. Elle stipule également qu'au minimum, les pratiques de base comportent « l'hygiène des mains, notamment lors des quatre moments de l'hygiène des mains (avant de toucher la personne résidente ou son environnement, avant une intervention aseptique, après

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

un risque de contact avec un liquide organique, et après un contact avec la personne résidente ou son environnement) ».

Lors d'un service de repas, toutes les personnes résidentes ont reçu des essuie-mains sans alcool pour effectuer leur hygiène des mains. De plus, une IA a utilisé les mêmes essuie-mains sans alcool pour l'hygiène des mains, n'a pas jeté ceux-ci immédiatement après leur utilisation et n'a pas utilisé un désinfectant pour les mains à base d'alcool (DMBA) alors qu'elle aidait plusieurs personnes résidentes dans la salle à manger. Également, une PSSP est entrée dans la chambre d'une personne résidente sans effectuer l'hygiène des mains.

La PSSP a reconnu qu'elle avait oublié d'effectuer l'hygiène des mains en entrant dans la chambre de la personne résidente et l'IA a reconnu le risque de transmission d'infection lorsque l'hygiène des mains n'est pas effectuée avec le produit adéquat.

La personne responsable de la PCI a expliqué que le personnel devait respecter les quatre moments de l'hygiène des mains et utiliser le DMBA fourni au foyer pour les personnes résidentes et leur propre hygiène des mains.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que l'hygiène des mains des personnes résidentes et du personnel soit effectuée de façon appropriée, avec des agents d'hygiène des mains renfermant 70 à 90 % d'alcool, a entraîné un risque de transmission d'infection.

Sources : Observations, politique d'hygiène des mains IPC2 – O10.04, manuel Medline pour les lingettes Certainty (*IPC2 – O10.04, Medline Manual for Certainty Wipes*); entretiens avec le personnel du foyer.

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

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

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, 5^e 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, 5^e 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, 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 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;

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

- 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
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.