

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

Date d'émission du rapport : 16 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1100-0001

Type d'inspection :

Incident critique

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

Foyer de soins de longue durée et ville : Hawthorne Place Care Centre, North York

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 8 au 11 et du 14 au 16 avril 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00140355 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2586-000007-25], liée à l'éclosion d'une infection entérique

L'inspection a permis de fermer les demandes suivantes :

- Demande n° 00144612 [n° du SIC : 2586-000013-25], liée à une éclosion de Covid-19

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

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

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

AVIS ÉCRIT : Politique concernant les visiteurs

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

Non-respect : de l'alinéa 267 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Politique concernant les visiteurs

Paragraphe 267 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée élabore et met en œuvre une politique écrite concernant les visiteurs. Cette politique satisfait au moins aux critères suivants :

a) elle comprend le processus d'accès des visiteurs dans les situations de non-éclosion et d'éclosion d'une maladie transmissible ou d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, d'une épidémie, d'une pandémie ou d'une autre situation d'urgence;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à mettre en œuvre la politique concernant les visiteurs.

En raison d'une éclosion confirmée, Santé publique a recommandé au foyer de soins de longue durée (SLD) de mettre en place un dépistage actif. La politique du foyer de SLD concernant les visiteurs mentionnait que les visiteurs et les fournisseurs de soins du foyer doivent subir un dépistage adéquat et la marche à suivre de la personne responsable du dépistage mentionnait que les visiteurs ne sont pas autorisés à entrer au foyer s'ils échouent au dépistage en répondant oui à l'une des questions de dépistage ayant trait à l'éclosion. À une date précise, deux visiteurs ayant échoué aux questions de dépistage ont été autorisés à entrer au foyer et la personne responsable de la prévention et du contrôle des

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

infections (PCI) ou le superviseur n'en a pas été informé immédiatement conformément à la politique du foyer de SLD.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, politique du foyer de SLD concernant les visiteurs (politique n° E-150), marche à suivre de la personne responsable du dépistage et entretiens avec la personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) et la personne responsable de la PCI.

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

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (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, par. 102 (2).

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :

Le titulaire de permis doit :

1. Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification pour s'assurer que les personnes résidentes qui reçoivent un service de repas sur plateau se voient proposer l'hygiène des mains ou se font aider pour celle-ci avant de recevoir les repas dans leur chambre.

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

2. Effectuer les vérifications du point 1 au deuxième étage, au moins une fois par semaine, y compris lors du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner, chaque semaine, durant quatre semaines et les consigner. Le dossier de vérification doit comprendre, sans s'y limiter, la date et l'heure, les numéros des chambres des personnes résidentes, le nom de la personne ayant effectué la vérification et toute mesure corrective prise à la suite de la vérification.
3. Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification pour s'assurer que le personnel du deuxième étage pratique l'hygiène des mains conformément aux quatre moments de l'hygiène des mains.
4. Effectuer les vérifications du point 3 au deuxième étage, au moins une fois par semaine, y compris lors des quarts de jour, de soir et de nuit, chaque semaine, durant quatre semaines et les consigner. Le dossier de vérification doit comprendre, sans s'y limiter, la date et l'heure, le nom des membres du personnel visés par la vérification, le nom de la personne ayant effectué la vérification et toute mesure corrective prise à la suite de la vérification.
5. Donner une formation et un recyclage sur le programme d'hygiène des mains du foyer au personnel du deuxième étage.
6. Tenir un registre de la formation donnée (point 5) comprenant la date et l'heure, le nom de la personne ayant donné la formation et le nom des membres du personnel l'ayant suivie.
7. Élaborer et mettre en œuvre un processus de vérification pour s'assurer que le personnel du deuxième étage, y compris l'infirmière praticienne (IP) du foyer, effectue l'enfilage et le retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI) dans le bon ordre.

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

8. Effectuer les vérifications au deuxième étage au moins une fois par semaine, y compris lors des quarts de jour, de soir et de nuit, chaque semaine, durant quatre semaines, et les consigner. Le dossier de vérification doit comprendre, sans s'y limiter, la date et l'heure, les numéros des chambres des personnes résidentes, le type de précautions, le nom de la personne ayant effectué la vérification et toute mesure corrective prise à la suite de la vérification.

9. Donner une formation et un recyclage sur l'ordre approprié de l'enfilage et du retrait de l'EPI au personnel du deuxième étage, y compris l'IP du foyer.

10. Tenir un registre de la formation donnée (point 9) comprenant la date et l'heure, le nom de la personne ayant donné la formation et le nom des membres du personnel l'ayant suivie.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas mis en œuvre les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections.

Plus précisément, le point b) de la section 9.1 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* (Norme de PCI) stipule que le titulaire de permis doit veiller au respect des pratiques de base et des précautions supplémentaires dans le programme de PCI. Au minimum, les pratiques de base comportent ce qui suit : 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 un risque de contact avec un liquide organique, et après un contact avec la personne résidente ou son environnement).

(i) Une observation a révélé qu'une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) n'avait pas effectué l'hygiène des mains avant de prendre la pression artérielle d'une personne

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

résidente et après, et que deux PSSP n'avaient pas effectué l'hygiène des mains avant un contact avec une personne résidente ou son environnement et après.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, Norme de PCI, avril 2022 (révisée en septembre 2023), politique du foyer de SLD sur l'hygiène des mains et l'utilisation des gants (politique n° PCI H-15) et entretiens avec l'IAA et les PSSP.

(ii) Une observation a révélé qu'une PSSP n'avait pas effectué l'hygiène des mains après avoir changé la culotte d'incontinence d'une personne résidente et qu'un technicien en radiologie n'avait pas effectué l'hygiène des mains avant un contact avec une personne résidente ou son environnement et après.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, Norme de PCI, avril 2022 (révisée en septembre 2023), politique du foyer de SLD sur l'hygiène des mains et l'utilisation des gants (politique n° PCI H-15) et entretiens avec la PSSP et la personne responsable de la PCI.

Plus précisément, le point f) de la section 9.1 de la Norme de PCI stipule que le titulaire de permis doit veiller à ce que les précautions supplémentaires comportent, au minimum : des exigences supplémentaires concernant l'EPI, notamment le choix, le port, le retrait et l'élimination appropriés.

(i) Une observation a révélé que l'IP n'avait pas retiré son masque et sa visière après un contact avec une personne résidente ayant obtenu un résultat positif à la COVID-19.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, Norme de PCI, avril 2022 (révisée en septembre 2023), politique du foyer de SLD sur l'EPI (politique n° PCI F-15) et entretien avec l'IP.

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

(ii) Une observation a révélé qu'une IAA et un préposé aux loisirs avaient retiré leur EPI de la mauvaise façon après un contact avec une personne résidente ayant obtenu un résultat positif à la COVID-19. L'IAA a d'abord retiré sa blouse, puis ses gants, n'a pas effectué l'hygiène des mains et a retiré sa visière. De plus, elle n'a pas changé son masque chirurgical. Le préposé aux loisirs a d'abord retiré la blouse, puis la visière, a poursuivi en retirant ses gants, n'a pas effectué l'hygiène des mains, et a retiré son masque pour mettre un nouveau masque sans effectuer l'hygiène des mains.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, Norme de PCI, avril 2022 (révisée en septembre 2023), politique du foyer de SLD sur l'EPI (politique n° PCI F-15) et entretiens avec l'IAA et le préposé aux loisirs.

Plus précisément, les points h) et i) de la section 10.4 de la Norme de PCI stipulent que le titulaire de permis doit s'assurer que le programme d'hygiène des mains prévoit également des politiques et des marches à suivre en tant que composantes du programme global de PCI, ainsi qu'un soutien aux personnes résidentes pour qu'elles pratiquent l'hygiène des mains avant de prendre leurs repas et leurs collations et après être allés aux toilettes, et un soutien aux personnes résidentes qui éprouvent de la difficulté à pratiquer l'hygiène des mains en raison d'une mobilité réduite, de troubles cognitifs ou autres.

Une observation a révélé que deux PSSP n'avaient pas proposé l'hygiène des mains à trois personnes résidentes ou aidé ces dernières dans cette démarche avant le déjeuner.

Sources : Observations de l'inspectrice ou de l'inspecteur, Norme de PCI, avril 2022 (révisée en septembre 2023), politique du foyer de SLD sur l'hygiène des mains et l'utilisation des gants (politique n° PCI H-15) et entretiens avec les PSSP.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 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 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;
- 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.

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

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.