

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 : 31 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1595-0002

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : City of Toronto

Foyer de soins de longue durée et ville : Carefree Lodge, North York

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 20 et 21 et du 24 au 26 mars 2025

L'inspection concernait les demandes découlant d'un incident critique (IC) qui suivent :

- Demande n° 00140833 [IC n° M596-000002-25], liée à l'écllosion d'une maladie
- Demande n° 00141287 [IC n° M596-000003-25], liée à la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure
- Demande n° 00141885 [IC n° M596-000006-25], liée au droit à un foyer sûr et sécuritaire

L'inspection concernait les demandes découlant d'une plainte qui suivent :

- Demande n° 00141422 – Plainte portant sur les niveaux de personnel autorisé dans le foyer

L'inspection a permis de fermer la demande suivante :

- Demande n° 00141847 [IC n° M596-000005-25], liée à l'écllosion 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 :

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Prévention et contrôle des infections
- Foyer sûr et sécuritaire
- Normes de dotation, de formation et de soins
- Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation de se conformer au programme

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

Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente soient fournis à cette dernière, tel que le précise le programme.

La personne résidente avait une intervention en place pour gérer un comportement déclencheur. De plus, le programme de soins de la personne résidente précisait que l'équipement de protection devait être porté chaque jour.

La personne résidente a fait une chute et s'est blessée alors qu'une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) fournissait des soins à une autre personne résidente. Une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) était présente et a

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

reconnu que la PSSP n'avait pas réalisé l'intervention comportementale pour la personne résidente avant la chute.

La personne résidente a été observée sans l'équipement de protection. L'IAA a reconnu qu'il y avait un risque accru de blessure si la personne résidente faisait une chute sans l'équipement.

Sources : Observation; IC n° M596-000003-25; dossiers cliniques d'une personne résidente; entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins infirmiers 24 heures sur 24

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

Non-respect : du paragraphe 11 (3) de la *LRSLD* (2021)

Services infirmiers et services de soutien personnel

Paragraphe 11 (3) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'au moins une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé qui est à la fois un employé du titulaire de permis et un membre du personnel infirmier permanent du foyer soit de service et présent au foyer en tout temps, sauf disposition contraire des règlements.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait au moins une infirmière autorisée (IA) de service et présente au foyer en tout temps.

Aucune IA n'était de garde ou présente au foyer durant le quart de nuit le 2 mars 2025. Un membre du personnel a confirmé que personne n'était disponible pour faire ce quart.

Sources : Documentation du foyer; entretien avec le personnel.

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 : Portes dans le foyer

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

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

Portes dans le foyer

Paragraphe 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 toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles soient gardées fermées et verrouillées quand elles n'étaient pas supervisées par le personnel.

La porte donnant sur une salle comportant une affiche indiquant [traduction] « Bassin oculaire » et [traduction] « Mise en garde : entreposage d'oxygène » et renfermant cinq bouteilles d'oxygène portatives a été observée ouverte et non supervisée. Aucune personne résidente ne se trouvait à proximité à ce moment. Un membre du personnel a reconnu que le foyer n'avait pas veillé à ce que la porte soit gardée fermée et verrouillée en tout temps.

Sources : Observation; entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

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

Non-respect : de la disposition 19 du paragraphe 29 (3) 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 :

19. Les risques qu'il pose en matière de sécurité.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente soit fondé sur une évaluation des risques en matière de sécurité auxquels cette dernière est exposée compte tenu de son comportement particulier.

La personne résidente a eu un incident qui a entraîné une blessure. Une PSSP a confirmé que le risque en matière de sécurité auquel la personne résidente est exposée n'était pas inclus dans le programme de soins de celle-ci avant l'incident. Une IA a reconnu que le risque en matière de sécurité devait être inclus dans le programme de soins de la personne résidente afin d'assurer la sécurité de cette dernière.

Sources : Incident critique n° M596-0000006-25; dossiers cliniques de la personne résidente; entretiens avec le personnel.

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 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 :

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

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 préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité à l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22 [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) b)] :

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

1. Élaborer un processus pour la vérification et la surveillance des pratiques de retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI) que doit respecter le personnel d'une section accessible aux résidents en particulier. Dans le cadre du processus, on doit déterminer quelle personne ou équipe supervisera les vérifications et la surveillance du personnel ainsi que la fréquence de ces vérifications et de cette surveillance.
2. Élaborer un processus pour la prestation d'une formation sur le choix et le port adéquats de l'EPI aux fournisseurs de soins qui visitent des personnes résidentes faisant l'objet de précautions supplémentaires. Dans le cadre du processus, on doit déterminer quelle personne ou équipe supervisera la prestation de cette formation.
3. Élaborer un processus pour la vérification et la surveillance du choix et du port de l'EPI des visiteurs qui rendent visite à une personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires dans une section accessible aux résidents en particulier. Dans le cadre du processus, on doit déterminer quelle personne ou équipe supervisera les vérifications ainsi que la fréquence de celles-ci.
4. Élaborer un processus pour s'assurer que des EPI sont à la disposition du personnel et des visiteurs dans des boîtes d'EPI dans chaque unité. Dans le cadre du processus, on doit déterminer quelle personne ou équipe en supervisera l'élaboration et la mise en œuvre.

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

5. Élaborer un processus pour vérifier les boîtes d'EPI, pour s'assurer que celles-ci contiennent l'équipement adéquat. Dans le cadre du processus, on doit déterminer quelle personne ou équipe supervisera les vérifications ainsi que la fréquence de celles-ci.

6. Mesures prises par le foyer dans le cas où un problème de conformité serait observé sur le plan du retrait de l'EPI chez le personnel.

Veillez soumettre le plan écrit pour l'atteinte de la conformité en réponse à l'inspection n° 2025-1595-0002 à l'inspectrice ou l'inspecteur de foyers de soins de longue durée, ministère des Soins de longue durée, par courriel, au plus tard le 14 avril 2025.

Veillez 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 au respect de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* (Norme de PCI) délivrée par le directeur.

i. Plus précisément, la Norme de PCI (avril 2022, révisée en septembre 2023) mentionne, au point f) de l'exigence supplémentaire 9.1, que, au minimum, les précautions supplémentaires doivent comporter des exigences supplémentaires concernant l'EPI, notamment le choix, le port, le retrait et l'élimination appropriés.

Après avoir quitté une chambre faisant l'objet de précautions supplémentaires, une IAA et une PSSP n'ont pas effectué l'hygiène des mains après avoir retiré et jeté leur masque et avant de prendre un nouveau masque dans la boîte d'EPI.

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

De plus, deux fournisseurs de soins qui visitaient deux personnes résidentes distinctes faisant l'objet de précautions contre la transmission par gouttelettes ne portaient pas l'EPI requis dans la chambre – un ne portait pas de gants et l'autre ne portait pas de protection oculaire.

Le fait de ne pas porter l'EPI requis et de ne pas retirer celui-ci correctement a entraîné un risque de transmission d'agents infectieux.

Sources : Observations; politiques du foyer; entretiens avec le personnel.

ii. Plus précisément, il est mentionné à la section 6.2 que le titulaire de permis doit mettre des EPI à la disposition et à la portée des visiteurs essentiels, selon l'objectif de leur visite et leur niveau de risque, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes.

Un fournisseur de soins rendant visite à une personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires ne portait pas d'écran facial, ce que le foyer utilisait comme protection oculaire. Quand le membre de la famille a été interrogé à ce sujet, il a expliqué qu'il n'y avait pas d'écran facial dans la boîte, ce qu'une observation a permis de confirmer.

Le fait de ne pas veiller à ce que des EPI soient à la disposition et à la portée des visiteurs essentiels a entraîné un risque de transmission d'agents infectieux.

Sources : Observations; entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 mai 2025.

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité (APA n° 001).

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 DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

Avis de pénalité administrative (APA) n° 001

Lié à l'ordre de conformité (OC) n° 001

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 5 500 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à une ordonnance rendue en vertu de l'article 155 de la Loi et, au cours des trois années précédant immédiatement la date à laquelle l'ordre a été délivré en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté cette même exigence.

Historique de la conformité

Ordre de conformité (OC) donné le 4 juillet 2024, dans le cadre de l'inspection n° 2024-1595-0002.

Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour le non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il

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

a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

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.