

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 30 janvier 2025

Numéro d'inspection : 2025-1123-0001

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : DTOC II Long Term Care LP, par son associé commandité, DTOC II Long Term Care MGP (société en nom collectif) par ses associés, DTOC II Long Term Care GP Inc. et Arch Venture Holdings Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Bon Air Long Term Care Residence, Cannington

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Les 22, 24, 27 et 28 janvier 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 29 janvier 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00124692 – Plainte portant sur une personne partageant la chambre d'une personne résidente.
- Demande n° 00128598 – Plainte portant la gestion du diabète.
- Demande n° 00136954 – Incident critique liée à une éclosion de Covid.
- Demande n° 00137606 – Plainte portant sur la prévention et le contrôle des infections (PCI) et la dotation pendant une éclosion.

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

Prévention et contrôle des infections
Normes de dotation, de formation et 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Droits et choix des personnes résidentes

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Droit à des soins de qualité et à l'autodétermination

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

Non-respect : de la sous-disposition 19 iii du paragraphe 3 (1) de la *LRSLD* (2021)

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

19. Le résident a le droit :

iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission à un foyer de soins de longue durée, son transfert à destination ou en provenance d'un tel foyer, ou sa mise en congé d'un tel foyer, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les droits d'une personne résidente soient respectés en ce qui concerne la participation à toute décision relative à son transfert d'un foyer de soins de longue durée et le droit d'obtenir un avis indépendant sur son état de santé.

Une plainte a été reçue portant sur des préoccupations d'une personne résidente dont les demandes de transfert à l'hôpital ont été refusées par le foyer. Les dossiers de santé de la personne résidente révèlent qu'à deux dates données, elle a demandé à être transférée à l'hôpital pour y être soignée, et que le foyer a refusé sa demande.

L'administratrice a indiqué que les personnes résidentes ont le droit d'être transférées à l'hôpital et d'obtenir un traitement. La directrice des soins a reconnu que la personne résidente avait demandé à aller à l'hôpital, mais que le foyer n'avait

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

pas estimé qu'elle avait besoin de services de soins actifs et ne l'avait pas envoyée à l'hôpital.

Sources : Dossiers de santé électroniques de la personne résidente et entretien avec l'administratrice.

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)] :

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit :

1. La personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) collaborera avec les chefs de service pour élaborer et mettre en œuvre un processus qui garantit que toutes les fonctions au sein du foyer font l'objet d'une vérification afin de vérifier que tous les membres du personnel mettent en pratique les compétences exigées en matière de PCI dans le cadre de leurs fonctions. Le processus devra inclure un calendrier de vérification documenté pour la supervision par la personne responsable de la PCI et un registre de toutes les vérifications trimestrielles effectuées, pour chaque fonction au sein du foyer, afin de vérifier que tous les membres du personnel mettent en pratique les compétences exigées en

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

matière de PCI dans le cadre de leurs fonctions. Les dossiers seront mis à la disposition de l'inspectrice ou de l'inspecteur sur demande.

2. Documenter et conserver un registre de toutes les vérifications relevées, comprenant le nom et le rôle du vérificateur, le nom et le rôle des membres du personnel faisant l'objet de la vérification, le nom/l'emplacement de l'aire du foyer, la date et l'heure de la vérification, les conclusions de la vérification et toute mesure corrective prise si la tâche n'a pas été accomplie ou démontrée comme il se doit. Fournir les dossiers à la demande de l'inspectrice ou de l'inspecteur.

3. La personne responsable de la PCI et les chefs de service doivent examiner les politiques du foyer en matière de gestion des déchets et de précautions supplémentaires (*Policies for Waste Management and Additional precautions*) pour s'assurer que la politique prévoit le retrait et l'élimination de l'équipement de protection individuelle (EPI) conformément aux pratiques fondées sur des données probantes. La politique mise à jour sera mise à la disposition de l'inspectrice ou de l'inspecteur sur demande.

4. La personne responsable de la PCI ou son remplaçant doit effectuer une vérification hebdomadaire pendant quatre semaines sur le port, le retrait et l'élimination de l'EPI pour chaque membre du personnel du foyer (services de diététique, entretien ménager, buanderie, entretien, activités, soins infirmiers). La vérification doit inclure le nom du vérificateur, le nom des membres du personnel vérifiés, la date et l'heure, le lieu, ainsi que toute mesure corrective prise, le cas échéant. La vérification doit être mise à la disposition d'une inspectrice ou d'un inspecteur sur demande.

5. La personne responsable de la PCI ou son remplaçant doit effectuer une vérification hebdomadaire pendant quatre semaines sur l'hygiène des mains des personnes résidentes avant les repas et les collations, dans la salle à manger et dans les chambres des personnes résidentes. La vérification doit inclure le nom du

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

vérificateur, le nom des membres du personnel faisant l'objet de la vérification, la date et l'heure, le lieu, ainsi que toute mesure corrective prise, le cas échéant. La vérification doit être mise à la disposition d'une inspectrice ou d'un inspecteur sur demande.

Motifs

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

Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des vérifications soient régulièrement effectuées (au moins une fois tous les trimestres) pour vérifier que tous les membres du personnel mettent en pratique les compétences exigées en matière de PCI dans le cadre de leurs fonctions, conformément à l'exigence supplémentaire au point b) de la section 7.3 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* (la Norme de PCI), avril 2022, révisée pour la dernière fois en septembre 2023.

Justification et résumé

L'inspectrice ou l'inspecteur a effectué une inspection obligatoire de la PCI, conformément à la liste de vérification de la PCI. L'examen des vérifications de la PCI de la personne responsable de la PCI a révélé que des vérifications trimestrielles n'avaient pas été effectuées dans chaque service pour vérifier que tous les membres du personnel mettent en pratique les compétences exigées en matière de PCI dans le cadre de leurs fonctions. La personne responsable de la PCI a indiqué que le foyer avait récemment été informé de l'obligation de réaliser des vérifications et qu'elle était en train d'élaborer une vérification à mettre en œuvre.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que des vérifications soient effectuées au moins une fois tous les trimestres pour vérifier que tous les membres du personnel mettent en pratique les compétences exigées en matière de PCI dans le cadre de

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

leurs fonctions a exposé les personnes résidentes et le personnel à un risque accru de transmission de maladies.

Sources : Liste de vérification en matière de PCI, entretien avec la personne responsable de la PCI.

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé au respect de la Norme de PCI délivrée par le directeur.

Conformément à l'exigence supplémentaire des pratiques de base au point b) de la section 9.1 de la Norme de PCI (avril 2022, révisé en septembre 2023).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'hygiène des mains, notamment lors des quatre moments de l'hygiène des mains, soit effectuée par une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) après un contact avec le panier à déchets, alors qu'elle portait un EPI avant d'entrer dans la chambre d'isolement.

La personne responsable de la PCI a reconnu que le personnel est censé effectuer l'hygiène des mains après avoir été exposé au panier à déchets et avant d'entrer dans la chambre d'une personne résidente.

Le fait de ne pas avoir veillé à l'hygiène des mains après une exposition à des ordures a présenté un risque d'exposition des personnes résidentes à des micro-organismes.

Sources : Observations et entretien avec la personne responsable de la PCI.

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

Conformément à la section 9.1 (Exigence supplémentaire aux termes de la Norme) de la Norme de PCI d'avril 2022, le titulaire de permis veille au respect 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

pratiques de base et des précautions supplémentaires dans le programme de PCI. Point f) de la section 9.1 : Au minimum, les précautions supplémentaires comportent ce qui suit : des exigences supplémentaires concernant l'EPI, notamment le choix, le port, le retrait et l'élimination appropriés;

Justification et résumé

Le foyer a connu une éclosion de COVID-19 à l'échelle de l'établissement. L'inspectrice ou l'inspecteur a observé qu'il avait été établi que huit chambres de personnes résidentes nécessitaient des précautions supplémentaires, conformément à l'affiche de PCI sur les portes indiquant les précautions ayant trait à la transmission par contact et par gouttelettes ainsi qu'au port de masque N95.

La politique du foyer en matière de précautions contre la transmission par contact de gouttelettes (*Droplet Contact Precautions*) prévoit un système d'élimination de l'EPI à la sortie de la chambre de la personne résidente (poste de retrait de l'EPI), qui comprend une corbeille avec un couvercle.

Lors de l'observation, il n'y avait que trois paniers à déchets pour huit chambres, chacune accueillant deux personnes résidentes. Dans plusieurs chambres de personnes résidentes faisant l'objet de précautions supplémentaires, il n'y avait pas de paniers d'isolement pour les déchets ou le linge à l'intérieur de l'environnement de la personne résidente ou immédiatement à l'extérieur de sa chambre, pour permettre au personnel de retirer son EPI avant de sortir de l'environnement ou de la chambre de la personne résidente.

Deux membres du personnel ont été observés en train de revêtir l'EPI complet, puis de se rendre dans une autre chambre au bout du couloir pour déplacer le panier à déchets sur le seuil de la porte de la chambre dans laquelle ils entraient.

Durant des observations distinctes, trois membres du personnel identifiés ont été observés en train de retirer leur EPI, plus précisément des blouses, des gants et 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

écrans faciaux, à l'extérieur des chambres des personnes résidentes où des précautions supplémentaires étaient en vigueur, avant de jeter leur EPI dans le couloir.

L'inspectrice ou l'inspecteur de la santé publique du foyer a reconnu que la pratique de l'établissement en matière d'élimination des déchets lors du retrait de l'EPI n'était pas conforme aux pratiques exemplaires en matière de PCI.

La personne responsable de la PCI a indiqué que la procédure du foyer prévoit que chaque membre du personnel dispose d'un panier qu'il transporte avec lui et qu'il place au seuil de la porte pour retirer son EPI, et elle a reconnu que chaque chambre de personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires ne disposait pas d'un panier à déchets pour le retrait et l'élimination de l'EPI.

Le fait de ne pas veiller à ce que chaque chambre de personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires dispose d'un panier à déchets pour le retrait et l'élimination de l'EPI présente un risque de transmission de la COVID-19 pour les personnes résidentes.

Sources : Observations, politique sur les précautions contre la transmission par contact de gouttelettes (*Droplet Contact Precautions*), politique sur le traitement général des déchets (*General Waste Handling*), entretiens avec le personnel, le représentant de la santé publique et la personne responsable de la PCI.

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

L'exigence supplémentaire au point h) de la section 10.4 de la Norme de PCI, datée d'avril 2022, stipule que le titulaire de permis s'assure que le programme d'hygiène des mains prévoit également des politiques et des marches à suivre en tant que

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

composantes du programme global de PCI, ainsi qu'un soutien aux résidents pour qu'ils pratiquent l'hygiène des mains avant de prendre leurs repas et leurs collations.

Justification et résumé

Lors de l'observation du service des plateaux-repas aux personnes résidentes faisant l'objet de précautions supplémentaires en raison d'une éclosion de COVID-19, le personnel n'a pas été observé en train de procéder à l'hygiène des mains des personnes résidentes de huit chambres.

Il a été demandé à un membre du personnel s'il avait assuré l'hygiène des mains de deux personnes résidentes dans une chambre commune. La PSSP a indiqué qu'une personne résidente avait pris un bain et que ses mains étaient donc propres, et elle a précisé qu'elle allait effectuer l'hygiène des mains de l'autre personne résidente. Le membre du personnel a dû appeler la personne responsable de la PCI dans le couloir pour qu'elle lui apporte les lingettes de désinfectant à base d'alcool, puisqu'elles se trouvaient sur le chariot de repas, au bout du couloir.

Les entretiens avec le personnel et la personne responsable de la PCI ont révélé que le foyer s'attendait à ce que les personnes résidentes reçoivent de l'aide pour l'hygiène des mains avant les repas et les collations, et il a été reconnu que cela n'était pas le cas.

Le fait de ne pas aider les personnes résidentes à effectuer l'hygiène des mains avant le service des repas a augmenté le risque de transmission et de propagation de la COVID-19 parmi les personnes résidentes.

Sources : Observations avant le service des repas au cours de cette inspection et entretiens avec le personnel et la personne responsable de la PCI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 28 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

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.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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.