

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 9 juillet 2024
Numéro d'inspection : 2024-1384-0002
Type d'inspection : Plainte
Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.
Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare Brant, Burlington

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 18 au 21 et du 24 au 27 juin 2024.

L'inspection concernait :

- La demande 00112746 était liée à des préoccupations concernant un incident critique et un programme de soins.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Prévention et contrôle des infections
Droits et choix des résidents

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Problème de conformité corrigé

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

Problème de conformité n° 001 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la sous-disposition 19 iv 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 :

iv. de voir respecter, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à cette loi.

Le titulaire de permis n'a pas respecté le droit de plusieurs résidentes de voir leurs renseignements personnels sur la santé demeurer confidentiels, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Justification et résumé

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Lors d'une observation de l'administration de médicaments, un membre du personnel est entré dans la salle à manger pour administrer des médicaments à plusieurs reprises sans éteindre l'écran du chariot de médicaments. L'écran affichait des renseignements personnels sur la santé, y compris les médicaments à administrer aux personnes résidentes dans leur dossier d'administration des médicaments, et il était visible pour les passants. Le membre du personnel a reconnu que l'écran devait être verrouillé lorsque le personnel infirmier s'éloignait du chariot de médicaments.

Après un entretien avec le membre du personnel, celui-ci verrouillait l'écran lorsqu'il s'éloignait du chariot pour poursuivre l'administration des médicaments.

Sources : Observation de l'administration de médicaments, entretiens avec le personnel. [740735]

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 18 juin 2024

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

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

Non-respect : de l'alinéa 96 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

b) l'équipement, les appareils, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position au foyer sont maintenus en bon état, à l'exception des appareils d'aide personnelle ou de l'équipement des résidents;

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des procédures soient mises en œuvre pour s'assurer que tout l'équipement du foyer était maintenu en bon état.

Justification et résumé

Le ministère des Soins de longue durée a reçu une plainte concernant le fait que l'équipement ne fonctionnait pas lorsque le personnel répondait aux besoins critiques d'une personne résidente. Le personnel qui est intervenu auprès de la personne résidente a identifié des problèmes potentiels avec un équipement en particulier dans le foyer de soins de longue durée. Le foyer n'a pas été en mesure de démontrer que des vérifications avaient été effectuées sur l'équipement avant l'incident.

La politique du foyer exigeait qu'un processus soit mis en place pour s'assurer que chaque unité de l'équipement spécifié soit vérifiée au moins une fois par semaine pour s'assurer qu'elle est en état de marche, propre et approvisionnée avec les fournitures appropriées. Le personnel a reconnu que la procédure de vérification à suivre n'avait pas été mise en œuvre avant l'incident. Après l'incident, le personnel devait réaliser et documenter des vérifications hebdomadaires de l'équipement à chaque étage à l'aide d'un formulaire de vérification spécifié.

Le fait de ne pas avoir mis en œuvre une procédure de vérification a pu conduire à ce que des problèmes liés à l'équipement n'aient pas été identifiés.

Sources : Dossiers d'enquête du foyer de soins de longue durée, politiques et formulaires de vérification, entretiens avec le personnel. [740735]

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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

Problème de conformité n° 003 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'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. Former un membre du personnel en particulier sur les attentes du foyer en matière d'hygiène des mains aux quatre moments de l'hygiène des mains, y compris lors de l'administration des médicaments. Conserver la documentation relative à la formation donnée, à la date, à la personne qui l'a donnée et à la signature du membre du personnel.
2. Réaliser des vérifications de l'hygiène des mains auprès du personnel pendant l'administration des médicaments, sur quatre quarts de travail ou jusqu'à ce que la conformité soit atteinte. Conserver la documentation relative aux vérifications, aux noms des membres du personnel qui ont effectué chaque vérification, aux résultats et à toute mesure corrective prise en fonction des résultats de la vérification.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée.

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Justification et résumé

La section 9.1 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* stipule que l'on doit se conformer aux pratiques de base dans le programme de PCI, plus précisément (b) l'hygiène des mains, notamment avant une intervention aseptique; avant de toucher à la personne résidente ou à son environnement et après un contact avec la personne résidente ou son environnement.

Lors d'une observation de l'administration des médicaments, un membre du personnel a quitté le chariot de médicaments et est entré dans la salle à manger pour administrer les médicaments à quatre reprises sans procéder à l'hygiène des mains. Le membre du personnel a touché les clés du chariot à médicaments, l'écran, le pilulier, les médicaments et diverses autres surfaces entre le contact avec chaque personne résidente, leur environnement et le chariot à médicaments sans procéder à une hygiène des mains. Du désinfectant pour les mains à base d'alcool était disponible à l'entrée de la salle à manger et sur le chariot de médicaments, mais il n'a été utilisé à aucun moment pendant l'observation.

La politique du foyer en matière d'hygiène des mains décrit l'hygiène des mains comme la mesure de prévention des infections la plus importante et exige des membres du personnel qu'ils se lavent les mains avant et après tout contact avec une personne résidente et son environnement. Le membre du personnel a reconnu que l'hygiène des mains aurait dû être pratiquée entre les personnes résidentes lors de l'administration des médicaments, ce qui n'a pas été le cas. Le responsable de la PCI a confirmé que le personnel infirmier autorisé devait se désinfecter les mains lorsqu'il quittait le chariot de médicaments pour administrer un médicament et

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

après l'acte d'administration des médicaments une fois hors de l'environnement de la personne résidente.

Le fait que le membre du personnel n'ait pas procédé à l'hygiène des mains aux moments requis a entraîné un risque de transmission de maladies infectieuses.

Sources : Observation de l'administration des médicaments, norme de PCI (révisée en septembre 2023), politique du foyer en matière d'hygiène des mains (révisée en septembre 2022), entretiens avec le responsable de la PCI et le personnel. [740735]

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 20 août 2024

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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.