

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Rapport public

Date d'émission du rapport : 23 septembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1144-0007

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Caressant-Care Nursing and Retirement Homes Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Caressant Care Woodstock Nursing Home, Woodstock

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 16 au 19 et les 22 et 23 septembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00156411 – une plainte liée à de multiples sujets de préoccupation liés à la PCI.
- Le dossier : n° 00156469 – incident critique (IC) n° 2636-000072-25 lié à des allégations d'altercations physiques.
- Le dossier : n° 00157217 – une plainte liée à des préoccupations en matière de soins palliatifs.

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

Prévention et contrôle des infections

Comportements réactifs

Soins palliatifs

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins écrit pour la personne résidente fournisse des directives claires au personnel de soins directs. L'examen de la documentation a révélé des renseignements contradictoires concernant une tâche précise lorsque la personne résidente faisait l'objet de précautions supplémentaires. Le personnel a continué à consigner des renseignements incorrects dans les dossiers de soins des personnes résidentes, ce qui met en évidence un manque de communication et d'adhésion aux protocoles de prévention et de contrôle des infections.

Sources : dossier des plaintes, examen de la documentation, observations et entretiens avec les membres du personnel et la personne résidente.

AVIS ÉCRIT : Selon l'évaluation de la personne résidente

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 6 (2) de la LRSLD (2021)

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Programme de soins

Paragraphe 6 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation du résident et de ses besoins et préférences.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins décrits dans le programme soient fondés sur une évaluation et conformes aux besoins et préférences individuels de la personne résidente en ce qui concerne les mesures de prévention et de contrôle des infections (PCI).

Sources : dossier des plaintes, examen de la documentation, observations et entretiens avec les membres du personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Programme de prévention et contrôle des infections de l'infection

Non-respect n° 003 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) 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. Paragraphe 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22.

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

1) Élaborer et mettre en œuvre des mesures d'intervention documentées pour s'assurer que les pratiques exemplaires de la PCI sont systématiquement suivies pour deux personnes résidentes précises, en particulier en ce qui concerne

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

l'atténuation des risques associés à l'espace d'hygiène commun.

2) Recycler au programme de la PCI du foyer toutes les PSSP et le personnel infirmier autorisé travaillant dans l'aire spécifique du foyer. Cette formation doit porter spécifiquement sur les infections dues aux organismes antibiorésistants (OA) et sur les exigences particulières imposées aux personnes résidentes en matière de nettoyage et de désinfection de l'environnement et des surfaces à fort contact dans la chambre de la personne résidente et dans l'espace d'hygiène commun. La formation doit être documentée, y compris le contenu, la date et le nom de la personne assurant la formation.

3) Réaliser au moins deux vérifications par PSSP travaillant dans une aire d'habitation particulière en ce qui concerne le nettoyage de l'environnement et des surfaces à fort contact avec les personnes résidentes. Un registre documenté de ces vérifications doit être conservé, y compris la date d'achèvement et les éventuelles mesures correctives prises.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée, datée d'avril 2022 et délivrée par le directeur ou la directrice soit mise en œuvre.

1) Le foyer n'a pas entièrement mis en œuvre les pratiques fondées sur des données probantes relatives à la prévention de la transmission par contact, comme l'exige la section 9.1(a) de la Norme de la PCI.

Selon la politique du foyer et les directives de santé publique, l'hébergement en chambre individuelle et l'accès exclusif aux installations d'hygiène auraient dû être recommandés pour réduire le risque de transmission. Comme cela n'était pas possible, il fallait améliorer le nettoyage de l'environnement et utiliser

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

systématiquement des équipements de protection individuelle (ÉPI). Toutefois, le personnel n'a pas toujours respecté ces pratiques. Une personne résidente s'est inquiétée de l'adéquation du nettoyage et a désinfecté elle-même l'espace commun. Le manque de respect des protocoles de nettoyage et d'utilisation de l'ÉPI a augmenté le risque de transmission à d'autres personnes.

2) Le foyer ne s'est pas conformé à la section 9.1(f) de la Norme de la PCI, qui décrit les exigences relatives au choix, à l'application, au retrait et à l'élimination appropriés de l'ÉPI après avoir prodigué des soins personnels à une personne résidente qui faisait l'objet de précautions supplémentaires.

Le membre du personnel a utilisé les mêmes gants pour désinfecter les surfaces à fort contact et aider la personne résidente à se déplacer, sans changer de gants entre les tâches, après avoir prodigué des soins personnels qui faisaient l'objet de précautions par contact. L'ÉPI n'a été retiré qu'après avoir quitté la pièce, à la suite d'un contact avec de multiples surfaces. Cette pratique n'était pas conforme aux protocoles de la PCI fondés sur des données probantes et augmentait le risque de contamination de l'environnement et de transmission potentielle d'infections.

3) Le foyer n'était pas conforme à la section 9.1(g) de la Norme de la PCI, qui exige des procédures de nettoyage de l'environnement modifiées ou améliorées avec des précautions supplémentaires.

Un membre du personnel a désinfecté un équipement de soins partagé après avoir prodigué des soins personnels à une personne résidente faisant l'objet de précautions par contact. Si certaines surfaces à fort contact ont été désinfectées, d'autres surfaces critiques, comme l'évier, les poignées de robinet et les boutons de porte, ne l'ont pas été. L'affiche indiquait que toutes les surfaces à fort contact devaient être nettoyées avant et après chaque utilisation à l'aide de lingettes désinfectantes approuvées. La politique du foyer et les orientations de santé publique soulignent l'importance d'un nettoyage minutieux des objets et surfaces

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

partagés afin de prévenir la transmission. Le non-respect de ces procédures a augmenté le risque de contamination de l'environnement et de propagation potentielle de l'infection.

Sources : examen des dossiers cliniques et observations directes, examen des politiques du foyer, document d'orientation de Santé publique Ontario, entretiens avec des membres du personnel et des représentants de la santé publique.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 31 octobre 2025.

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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 ou à la directrice de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un avis de pénalité administrative (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 la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 :

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

- (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 ou la directrice 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.

Directeur ou directrice

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

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 ou de la directrice n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivants, 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 ou la directrice et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le

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 London130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

directeur ou la directrice est réputé(e) 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, 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 ou d'une inspectrice.

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 suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

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 ou directrice

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

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

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.