



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

**Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007**

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Rapport d'inspection sous la
Loi de 2007 sur les foyers de
soins de longue durée**

**Health System Accountability and
Performance Division
Performance Improvement and
Compliance Branch**

**Division de la responsabilisation et de la
performance du système de santé
Direction de l'amélioration de la
performance et de la conformité**

Sudbury Service Area Office
159 Cedar Street Suite 403
SUDBURY ON P3E 6A5
Telephone: (705) 564-3130
Facsimile: (705) 564-3133

Bureau régional de services
de Sudbury
159, rue Cedar,
Bureau 403
SUDBURY ON P3E 6A5
Téléphone : 705 564-3130
Télécopieur : 705 564-3133

Public Copy/Copie du public

Report Date(s) / Date(s) du rapport	Inspection No / N° de l'inspection	Log # / N° de registre	Type of Inspection / Genre d'inspection
12 janvier 2015	2014_391603_0003	S-000409-14	Plainte

Licensee/Titulaire de permis

EXTENDICARE (CANADA) INC.
3000, AVENUE STEELES EST, BUREAU 700 MARKHAM ON L3R 9W2

Long-Term Care Home/Foyer de soins de longue durée

EXTENDICARE KAPUSKASING
45, RUE ONTARIO CASE POSTALE 460 KAPUSKASING ON P5N 2Y5

Name of Inspector(s)/Nom de l'inspecteur ou des inspecteurs

SYLVIE LAVICTOIRE (603)



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007**

**Rapport d'inspection sous la
Loi de 2007 sur les foyers de
soins de longue durée**

Cette inspection a été menée dans le cadre d'une plainte.

Elle a été effectuée aux dates suivantes : 12 et 13 novembre 2014.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice a observé la prestation des services aux personnes résidentes, a examiné des dossiers de soins de santé de personnes résidentes, des dossiers de formation du personnel, et les politiques et marches à suivre du foyer en matière d'entretien ménager.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec les personnes suivantes : administratrice/directrice des soins, responsable de l'entretien ménager, de la diététique, de la sécurité et des programmes, personnel d'entretien ménager, personnes résidentes et membres de familles de personnes résidentes.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés durant cette inspection :

Services d'hébergement – Entretien ménager

Des non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.

**2 AE
1 PRV
0 OC
0 RD
0 OTA**



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007**

**Rapport d'inspection sous la
Loi de 2007 sur les foyers de
soins de longue durée**

AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 87 du Règlement de l'Ontario 79/10, Entretien ménager.

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 87 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des services d'entretien ménager soient fournis sept jours par semaine. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 87 (1).

Par. 87 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 15 (1)a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

) le nettoyage du foyer, notamment :

(i) les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation, les surfaces de contact et les murs;

(ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs; Règl. de l'Ont. 79/10, par. 87 (2).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer fournisse des services d'entretien ménager sept jours par semaine.

Constatations :

1. Le 12 novembre 2014 à 15 h 45, l'inspectrice n° 603 a interrogé le membre du personnel n° 7 qui a expliqué qu'il y a des services d'entretien ménager sept jours par semaine. Le membre du personnel n° 7 a expliqué qu'il y a 2 aide-ménagères les lundis pendant 7,5 heures chacune. Du mardi au vendredi, il y a 1 aide-ménagère pendant 7,5 heures, et 1 pendant 5,5 heures. Les fins de semaine, il y a 1 aide-ménagère pendant 7,5 heures. Le membre du personnel n° 7 a expliqué que ces horaires constituent tout ce qu'ils peuvent assurer pour le nettoyage. Le membre du personnel a expliqué que le foyer manquait de personnel pendant les mois d'été. Si quelqu'un appelle pour se déclarer malade, ils essaient de remplacer la personne, et s'ils ne le peuvent pas, ils augmentent les heures de nettoyage à une date ultérieure.

2. Le 13 novembre 2014 à 8 h 30, l'inspectrice n° 603 a interrogé le membre du personnel n° 9 qui a expliqué que quand un membre du personnel d'entretien ménager appelle pour se déclarer malade, souvent ils ne sont pas en mesure de remplacer la personne, de sorte qu'il n'y a pas de services d'entretien ménager. Le même membre du personnel a expliqué que les membres des autres disciplines essaient d'aider, mais qu'ils sont eux-mêmes très occupés et pas efficaces.

3. Le 13 novembre 2014 à 9 h, l'inspectrice n° 603 a interrogé le membre du personnel n° 10, qui a confirmé qu'il n'y a pas toujours du personnel d'entretien ménager qui travaille sept jours par semaine. Le même membre du personnel a expliqué que le ménage doit attendre jusqu'au prochain quart de travail pour être fait. C'est pire les fins de semaine.

4. Le 13 novembre 2014, l'inspectrice n° 603 a examiné les horaires du personnel du 28 juillet au 10 novembre 2014, et il y avait trois dates sans personnel d'entretien ménager (samedi 2 août, dimanche 3 août, et dimanche 7 septembre 2014). [par. 87 (1)]

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant le nettoyage du foyer, et notamment :

- i. les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation, les surfaces de contact et les murs,
- ii. les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs.

Constatations :

1. L'inspectrice n° 603 a interrogé le membre du personnel n° 9 le 13 novembre 2014 à 8 h 30. Le membre du personnel n° 9 a expliqué qu'il n'y a pas assez de temps pour faire tout le nettoyage requis, et qu'ils essaient de faire la rotation des tâches, mais qu'il n'y a pas d'uniformité ni de continuité. Le membre du personnel n° 9 a expliqué qu'il n'y a pas de marches à suivre officielles en place, et que les toilettes, les ordures et les planchers constituent les priorités quand les personnes résidentes sont en dehors de leurs chambres.
2. L'inspectrice n° 603 a interrogé le membre du personnel n° 10 le 13 novembre 2014 à 9 h. Le membre du personnel n° 10 a expliqué que pas tout le nettoyage requis n'est fait. Il n'y a pas de programme établi, et les personnes résidentes ont « de la chance si on nettoie les planchers et si l'on époussette dans leur chambre ». Le membre du personnel n° 10 a expliqué que le personnel fonctionne en se fondant sur l'expérience ou sur ce dont il se rappelle de la formation. L'inspectrice n° 603 a remarqué un « calendrier de nettoyage au phénol » affiché qui comportait seulement trois coches pour le mois de novembre. Les membres du personnel n° 9 et 10 conviennent tous deux que le personnel ne l'utilise pas constamment.
3. L'inspectrice n° 603 a examiné la politique du foyer n° HKLD-05-03-01 – Fréquences de nettoyage. Elle a pour objet « de veiller à ce que des fréquences de nettoyage soient en place pour offrir un environnement propre dans le foyer ». Dans cette politique, l'annexe 1 indique en détail les fréquences de nettoyage recommandées. Les membres du personnel n° 9, 10 et 6 n'étaient pas au courant de cette marche à suivre existante.
4. L'inspectrice n° 603 a examiné la politique du foyer n° HKLD-05-03-02 – Nettoyage des chambres et des toilettes des personnes résidentes. Cette politique indiquait que « le nettoyage des chambres des personnes résidentes est effectué selon un calendrier spécifié afin de maintenir un environnement propre et sécuritaire pour toutes les personnes résidentes... » La marche à suivre indique ce qui suit :
 1. Veiller à ce que des marches à suivre en matière de nettoyage soient à la disposition du personnel et que ce dernier soit correctement formé. Les membres du personnel n° 9, 10 et 6 n'étaient pas au courant de cette marche à suivre existante.



5. L'inspectrice n° 603 a examiné la marche à suivre du foyer n° HKLD-03-01-02 – Marches à suivre courantes pour le travail, qui indiquait ce qui suit : 2. Veiller à ce que tout le personnel d'entretien ménager et de buanderie puisse trouver les marches à suivre courantes pour le travail, à savoir sur les chariots, affichées dans les services, etc. Les membres du personnel n° 9, 10 et 6 ont convenu qu'aucune marche à suivre courante pour le travail n'était affichée, et que l'affichage n'était pas une pratique habituelle du foyer. [par. 87. (2)a]

Autres mesures requises :

PRV – Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle le foyer fournit des services d'entretien ménager sept jours par semaine, et que des marches à suivre soient élaborées et mises en œuvre pour le nettoyage du foyer. Ce plan doit être mis en œuvre volontairement.

AE n° 2: Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 15 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8. Services d'hébergement.

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 15 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires; 2007, chap. 8, par. 15 (2).

b) le linge de maison et les vêtements de chaque résident sont recueillis, triés, nettoyés et livrés; 2007, chap. 8, par. 15 (2).

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état. 2007, chap. 8, par. 15 (2).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer, l'ameublement et le matériel soient toujours propres et sanitaires.

Constatations :

1. Le 12 novembre 2014 à 14 h, l'inspectrice n° 603 a interrogé la personne résidente n° 1 et a observé sa chambre. La personne résidente s'est plainte que sa chambre n'est pas nettoyée tous les jours, que le personnel n'époussette pas les meubles, et que les planchers et les toilettes ne sont pas nettoyés régulièrement. La personne résidente a déclaré qu'elle époussette elle-même, mais qu'elle n'en est plus capable à cause de problèmes respiratoires. Lors de l'inspection, le bureau, la table de nuit, l'appui de fenêtre, le radiateur, les revêtements muraux, etc., avaient une épaisse couche de poussière grise. Le siège d'aisances sur la toilette était souillé, et la toilette, le lavabo et le porte-serviettes étaient poussiéreux. Les planchers étaient souillés, en particulier près des murs et sous le mobilier.

2. Le 12 novembre 2014 à 14 h 15, l'inspectrice n° 603 a interrogé la personne résidente n° 2 et a observé sa chambre, y compris les toilettes. La personne résidente a déclaré que l'on nettoie sa chambre, mais qu'elle ne sait pas vraiment ce que fait le personnel. Lors de l'inspection, il y avait une accumulation de poussière sur les étagères, le bureau, l'appui de fenêtre, les radiateurs de la chambre de la personne résidente, et dans ses toilettes. Les planchers semblaient propres au centre de la pièce, mais plus près des murs, il y avait une accumulation de sable et de saleté. En déplaçant une petite table à dîner à côté du lit, il y avait de la rouille, de la saleté et du sable accumulés sous les pieds de la table.

3. Le 12 novembre 2014 à 14 h 30, l'inspectrice n° 603 a interrogé la personne résidente n° 3 et a observé sa chambre. La personne résidente a déclaré que l'on n'époussette pas beaucoup. Les étagères du bureau et l'appui de fenêtre étaient poussiéreux.

4. Le 12 novembre 2014 à 15 h, l'inspectrice n° 603 a interrogé la personne résidente n° 4 et a observé sa chambre. La personne résidente et le membre de sa famille (présent) ont exprimé leur inquiétude concernant le nettoyage du foyer. Ces personnes ont expliqué que la personne résidente a fait part de ses inquiétudes concernant ce qui suit : le ramassage des ordures n'est pas fait de façon régulière, il faut dépoussiérer soi-même, et le nettoyage des toilettes n'est pas fait de façon régulière. La chambre et les toilettes de la personne résidente étaient poussiéreuses et les planchers n'étaient pas bien nettoyés.

5. Le 13 novembre 2014 à 9 h 30, l'inspectrice n° 603 a inspecté, en compagnie du membre du personnel n° 10, les deux salles de bains.

Salle de bains n° 1 :

- en désordre, avec des planchers très sales. Le membre du personnel n° 10 a expliqué que les planchers sont très difficiles à nettoyer.

-Tout l'équipement, y compris le siège de la baignoire, le siège d'aisances de la douche et le siège élévateur de bain n'étaient pas propres. Le membre du personnel l'a également observé et a convenu que la pièce était « un fouillis ». Le membre du personnel a expliqué que l'on nettoie les salles de bains qu'une fois par semaine et seulement si le personnel a le temps.

-L'intérieur des placards était sale, encombré, et il y avait des objets des personnes résidentes comme des brosses à cheveux, des coupe-ongles et des peignes laissés sur le comptoir.

-Accumulation d'ordures.

Salle de bains n° 2 :

-La salle de bains est encombrée de fournitures et d'équipement.

-L'équipement était poussiéreux, avec des éclaboussures de liquide organique, et il y avait du sable au fond du siège élévateur de bain.

-Le placard contenait des fournitures en désordre et rien n'était étiqueté. Le membre du personnel n° 10 a déclaré que c'était toujours comme ça, toutefois c'était pire.

-Des fournitures pour incontinent souillées débordaient de la poubelle. Le membre du personnel n° 10 a déclaré que le personnel infirmier doit vider les poubelles.

- Des peignes, coupe-ongles, flacons de shampoing personnels et brosses à cheveux non étiquetés et appartenant aux personnes résidentes avaient été laissés à côté de la baignoire.



**Ministry of Health and
Long-Term Care**

**Inspection Report under
the Long-Term Care
Homes Act, 2007**

**Ministère de la Santé et des
Soins de longue durée**

**Rapport d'inspection sous la
Loi de 2007 sur les foyers de
soins de longue durée**

-Le ventilateur de plafond était très poussiéreux et le membre du personnel n° 10 a expliqué qu'ils n'avaient pas le temps de le nettoyer.

6. Le 12 novembre 2014 à 16 h 10, l'inspectrice n° 603 a observé la salle à manger où les personnes résidentes étaient assises. La salle à manger est également la salle de jeux. Lors de l'inspection, la salle était en désordre. Certaines tables n'étaient pas nettoyées et quelques-unes avaient des restes de nourriture comme des contenants de pudding, des miettes de pain, et des biscuits. Le pied des tables n'étaient pas propres (cinq tables). Il y avait de la poussière sur tous les appuis de fenêtre et sur le dessus du piano. L'intérieur du four à micro-ondes n'était pas propre. Une personne résidente et sa famille ont déclaré que cette pièce n'était pas propre et que « c'est toujours comme ça ».

[par. 15 (2)a)]

Émis le 13 février 2015

Signature de l'inspectrice

Original du rapport signé par l'inspectrice.