



**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**

**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**

Hamilton Service Area Office  
119 King Street West 11th Floor  
HAMILTON ON L8P 4Y7  
Telephone: (905) 546-8294  
Facsimile: (905) 546-8255

Bureau régional de services de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
HAMILTON ON L8P 4Y7  
Téléphone : (905) 546-8294  
Télécopieur : (905) 546-8255

## **Public Copy/Copie du public**

---

<b>Report Date(s) / Date(s) du rapport</b>	<b>Inspection No / No de l'inspection</b>	<b>Log # / Registre no</b>	<b>Type of Inspection / Genre d'inspection</b>
Mar 10, 2015	2015_189120_0014	H-001855-15	Complaint

---

### **Licensee/Titulaire de permis**

FOYER RICHELIEU WELLAND  
655 Tanguay Ave WELLAND ON L3B 6A1

---

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

FOYER RICHELIEU WELLAND  
655 TANGUAY AVENUE WELLAND ON L3B 6A1

---

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

BERNADETTE SUSNIK (120)

---

## **Inspection Summary/Résumé de l'inspection**

---



**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.**

**L'inspection a eu lieu aux dates suivantes : les 6 et 10 février 2015**

**Au cours de l'inspection, l'inspecteur a parlé à l'administrateur, au directeur des soins, au superviseur de l'entretien ménager, au personnel de l'entretien ménager, à la personne responsable des services d'entretien et à un membre d'une famille. L'inspecteur a visité le foyer, a mesuré les niveaux d'éclairage, a évalué la sécurité d'un court couloir, a examiné les activités d'entretien ménager, les marches à suivre disponibles ainsi que les procès-verbaux des réunions du conseil des résidents et du conseil des familles.**

**Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :  
Services d'hébergement – Entretien ménager  
Services d'hébergement - Services d'entretien  
Foyer sûr et sécuritaire**

**Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection :**

**4 AE  
2 PRV  
0 OC  
0 AD  
0 OTA**



**NON-COMPLIANCE / NON - RESPECT DES EXIGENCES**

Legend	Légendes
<p>WN – Written Notification VPC – Voluntary Plan of Correction DR – Director Referral CO – Compliance Order WAO – Work and Activity Order</p>	<p>AE – Avis écrit PRV – Plan de redressement volontaire AD – Aiguillage au directeur OC – Ordre de conformité OTA – Ordres : travaux et activités</p>
<p>Non-compliance with requirements under the Long-Term Care Homes Act, 2007 (LTCHA) was found. (a requirement under the LTCHA includes the requirements contained in the items listed in the definition of "requirement under this Act" in subsection 2(1) of the LTCHA).</p> <p>The following constitutes written notification of non-compliance under paragraph 1 of section 152 of the LTCHA.</p>	<p>Le non-respect des exigences de la <i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée</i> (LFSLD) a été constaté. (Une exigence de la loi comprend les exigences qui font partie des éléments énumérés dans la définition de « exigence prévue par la présente loi », à l'alinéa 2(1) de la LFSLD.</p> <p>Ce qui suit constitue un avis écrit de non-respect aux termes du paragraphe 1 de l'article 152 de la LFSLD.</p>

**AE n° 1 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 18.**

**Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des exigences énoncées au tableau du présent article en matière d'éclairage.**

**Règlement de l'Ontario 79/10, article 18.**

Foyers auxquels le manuel de conception de 2009 s'applique	
Emplacement	Nombre de lux
Escaliers encloisonnés	Niveaux minimums d'éclairage continu de 322,92 lux, uniforme dans tous les escaliers
Tous les couloirs	Niveaux minimums d'éclairage continu de 322,92 lux, uniforme dans tous les couloirs
Autres aires du foyer, notamment les chambres à coucher des résidents et les vestibules, les salles de toilette, les salles de bain et les salles de douche.	Niveaux minimums de 322,92 lux
Autres foyers	
Emplacement	Nombre de lux
Escaliers	Niveaux minimums d'éclairage continu de 322,92 lux, uniforme dans tous les escaliers
Tous les couloirs	Niveaux minimums d'éclairage continu de 215,28 lux, uniforme dans tous les couloirs
Autres aires du foyer	Niveaux minimums de 215,84 lux
Chaque armoire à médicaments	Niveaux minimums de 1 076,39 lux
Au lit de chaque résident lorsque le lit est en position de lecture	Niveaux minimums de 376,73 lux

**Règlement de l'Ontario 79/10, article 18, Tableau;  
Règlement de l'Ontario 363/11, article 4**

**Findings/Faits saillants :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soient respectées les exigences en matière d'éclairage énoncées dans le tableau sur l'éclairage.

Le foyer a été construit avant 2009 et la partie du tableau sur l'éclairage qui a été appliquée pour déterminer la conformité est celle intitulée « Autres foyers ». Un photomètre manuel a été utilisé (Sekonic Handi Lumi) afin de mesurer les niveaux de lux dans les chambres à coucher des résidents, les salles de bains des résidents et les salles à manger. L'éclairage du couloir, qui avait été jugé non conforme auparavant, avait été amélioré et l'inspection a permis de confirmer que cet éclairage est désormais supérieur aux exigences minimales.

Le photomètre a été tenu parallèlement au sol à une hauteur normalisée de 30 pouces du sol. Les rideaux ont été tirés afin d'éliminer le plus possible l'infiltration de la lumière naturelle lors de l'inspection. Dans certains endroits, comme l'entrée principale, la chapelle (aire d'activité) la grande salle à manger, certaines aires de repos et l'atrium (doté d'un puits de lumière) l'éclairage ne pouvait pas être mesuré en raison des niveaux élevés de lumière naturelle. Le titulaire de permis devra mesurer l'éclairage de ces endroits durant la nuit afin de déterminer si les niveaux d'éclairage sont adéquats.

A) Petite salle à manger – La pièce était dotée de quatre luminaires suspendus et de plusieurs luminaires muraux. Juste au-dessus de la table n ° 4, il y avait 120 lux. Entre les luminaires, le long du parcours entre la plupart des tables, il y avait 150 lux. L'exigence stipule que le nombre minimal de lux au-dessus et autour des tables est de 215,28 lux.

B) Chambre à coucher des résidents – L'éclairage de la chambre 35 a été vérifié. Cette chambre est dotée des mêmes plafonniers que toutes les autres chambres (sauf une), qu'elle soit privée ou semi-privée. Chaque chambre est dotée de deux plafonniers ronds, un au centre de la pièce et un à l'entrée de la chambre, ainsi que d'un luminaire mural installé au-dessus chaque lit. Les plafonniers avaient des couverts jaunis et ils avaient tous les deux une intensité de 50 lux directement en dessous. L'intensité du luminaire mural au-dessus du lit était d'environ 290 lux. L'exigence stipule que le nombre minimal de lux pour l'éclairage général d'une pièce est de 215,28 lux et de 376,73 lux dans le cas du luminaire situé au-dessus du lit.

C) Salles de bains des résidents - L'éclairage de la salle de bains de la chambre 35 a été vérifié. Cette salle de bains est dotée des mêmes plafonniers que toutes les autres salles de bains situées dans les chambres. Les niveaux de lux sous les lumières fluorescentes murales étaient adéquats juste au-dessus de la vanité, mais les niveaux

de lux chutaient de 100 à 150 au-dessus et autour de la toilette. Le niveau minimal de lux requis pour cette pièce est de 215,28.

Des discussions ont eu lieu avec l'administrateur et le préposé à l'entretien. Les deux personnes ont révélé qu'il y avait un plan de remplacement des luminaires des chambres des résidents et que ces travaux doivent être entrepris au printemps 2015. À titre d'essai, de nouveaux luminaires (de type DEL) ont été installés dans une chambre individuelle. Lorsque cet éclairage a été mesuré, celui-ci était supérieur aux exigences minimales. Les mêmes luminaires ont été prévus pour toutes les autres chambres. De plus, une discussion a eu lieu au sujet de la nécessité pour le titulaire de permis de mesurer lui-même l'éclairage à d'autres endroits afin de déterminer la conformité avec le tableau en matière d'éclairage. [Article 18]

#### **Autres mesures requises :**

***PRV – Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, nous demandons par les présentes au titulaire de permis de rédiger un plan de redressement visant à se conformer à l'exigence selon laquelle il doit veiller à la conformité des niveaux d'éclairage indiqués dans la partie du tableau intitulée « Autres foyers ». Ce plan de redressement sera mis en application volontairement.***

---

**AE n° 2 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 90, Services d'entretien**

**En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :**

**90. (1) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 15 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :**

**b) sont prévus des calendriers et des marches à suivre aux fins de l'entretien périodique, préventif et correctif. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 90 (1).**

#### **Findings/Faits saillants :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des calendriers soient en place afin d'assurer un entretien correctif ou que des marches à suivre et des calendriers soient établis afin d'assurer un entretien périodique, préventif.

Selon le préposé à l'entretien, aucune marche à suivre particulière n'est en place pour guider l'entretien ou les membres du personnel désignés concernant leur rôle relatifs aux inspections d'entretien préventif. Le programme d'entretien du foyer ne comportait

aucun volet sur l'entretien préventif prévoyant des inspections régulières des murs, des portes, des planchers, des plafonds, des portes de placard, des vanités, des accessoires de plomberie, de l'éclairage, des salles de bains, des meubles et des fenêtres qui serait suivie par un calendrier de réparations. Les marches à suivre devraient indiquer les formulaires à utiliser, la fréquence des inspections, les éléments qui doivent faire l'objet d'une inspection et une description des normes acceptables d'entretien. Le préposé à l'entretien a indiqué qu'un entretien correctif était effectué lorsque le personnel des soins infirmiers, des services alimentaires et d'autres membres du personnel signalaient des problèmes. Toutefois, si un problème n'est pas signalé, il n'est pas réparé avant une longue période de temps. Pendant l'inspection, les conditions décrites ci-dessous ont été observées et discutées avec le préposé à l'entretien. Il était au courant de certaines choses et il en ignorait d'autres. Même si un certain entretien correctif est prévu, il ne peut être effectué que lorsque le préposé à l'entretien en a le temps.

A) Les défauts des planchers étaient évidents dans la salle de bains commune de l'aile Nord, dont le plancher était fendu près de la toilette. Dans la chambre 5, le plancher était fendu près de l'entrée de la salle de bains et ils gondolaient à certains endroits, tandis que dans la chambre 7, le plancher était fendu près du lit. Le plancher de la salle de bains (avec baignoire technosonique) de l'aile Sud était fendu près de la baignoire. Le plancher de carreaux de céramique de la douche de l'aile Sud a été recouvert d'un mélange de sable et de mortier par le préposé à l'entretien afin de le rendre antidérapant, mais le revêtement n'a pas été scellé afin de le rendre non poreux. Par conséquent, la saleté s'est incrustée dans la couche de surface, créant un plancher très sale qui ne peut être nettoyé. Une partie du plancher, près du centre, était aussi usée jusqu'à la céramique d'origine. De façon générale, dans le foyer, ce qui avait été précédemment identifié a été réparé, colmaté ou remplacé. Toutefois, les problèmes existants semblent persister. Comme le préposé à l'entretien l'a expliqué, la colle utilisée sous le revêtement du plancher partout dans le foyer continue de sécher, ce qui provoque le soulèvement, le ballonnement ou la déformation du revêtement du plancher.

B) La peinture de l'encadrement des portes des salles de bains des chambres 47, 48, 40, 15, 23, 24 et 30 est pratiquement disparue, laissant ainsi apparaître le métal. Un programme de peinture était en cours, mais il ne portait que sur les encadrements et les portes des chambres.

C) Dans les chambres 46, 30 et 40, il manquait des morceaux de stratifié sur les vanités. Ce problème avait déjà été signalé lors d'inspections précédentes et rectifié, mais aucune inspection préventive n'a eu lieu afin d'assurer le maintien d'un état adéquat.

D) Des dommages au mur de la chambre 41-1 (écaillage et éraflures) et des dommages dans les coins des chambres 14, 23, 24, 26 et 17 ont été constatés. Dans la chambre 17, des trous dans le mur derrière un lit ont aussi été constatés. Certains défauts étaient connus du préposé à l'entretien. Toutefois, un entretien correctif doit être prévu afin que le temps nécessaire soit alloué pour effectuer les réparations.  
[Alinéa 90(1)(b)]

**Autres mesures requises :**

***PRV – Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, nous demandons par les présentes au titulaire de permis de rédiger un plan de redressement visant à se conformer à l'exigence selon laquelle il doit veiller à établir des calendriers et des marches à suivre aux fins de l'entretien correctif et préventif. Ce plan de redressement sera mis en application volontairement.***

---

**AE n° 3 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 17.**

**Systeme de communication bilatérale**

**En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :**

**17. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :**

**a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;**

**b) il est sous tension en tout temps;**

**c) il permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation;**

**d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents;**

**e) il est disponible dans toute aire à laquelle ont accès les résidents;**

**f) il indique clairement, lorsqu'il est activé, d'où provient le signal;**

**g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre.**



**Findings/Faits saillants :**

1. Le titulaire de permis n'a pas fait en sorte qu'un mécanisme d'activation (dans le cadre du système de communication entre les résidents et le personnel et du système d'intervention) soit disponible dans chaque salle de bains utilisée par les résidents. Deux salles de bains n'étaient pas munies d'un mécanisme d'activation placé près de la baignoire. [Alinéa 17(1)(d)]

---

**AE n° 4 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 87. Entretien ménager**

**En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :**

**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).**

**(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 :**

**a) 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).**

**Findings/Faits saillants :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des services d'entretien ménager soient fournis sept jours par semaine. Les services d'entretien ménager comprennent, entre autres, les chambres des résidents, les salles de bains et les surfaces de contact, conformément aux alinéas 87 (2) (a) et 87 (2) (b) du Règlement de l'Ontario 79/10.

Selon le calendrier d'entretien ménager du mois de janvier 2015 fourni par le superviseur des services d'entretien ménager, un préposé à l'entretien ménager n'était pas en devoir pour fournir des services d'entretien ménager (qui englobent les chambres à coucher et d'autres endroits) lors d'aucun samedi ou dimanche durant ce mois. Selon l'administrateur, depuis janvier 2015, une personne chargée de l'aide au service de buanderie consacre quelques heures au nettoyage des salles de bains communes, des planchers et des tables dans l'atrium pendant le quart de soir, la fin de semaine. Cela n'était pas indiqué au calendrier des services d'entretien ménager. Selon le procès-verbal de la réunion du conseil des résidents, tenue le 18 novembre 2014, les résidents ont exprimé leur inquiétude au sujet du fait que leurs salles de bains n'étaient pas nettoyées de façon régulière. Le procès-verbal de la réunion du conseil des familles, tenue le 21 janvier 2015, indique que même si des heures supplémentaires ont été allouées à l'atrium, aucune période de temps n'est prévue la fin de semaine pour le nettoyage des chambres des résidents (y compris les salles de bains) et que cela n'était pas acceptable.

Les services d'entretien ménager n'étaient donc pas disponibles sept jours par semaine. [Paragraphe 87 (1)]

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des marches à suivre soient établies pour le nettoyage du foyer, y compris les chambres des résidents, les toilettes, les salles de bains, les aires communes et les aires du personnel, et précisant comment et quand nettoyer les planchers, les meubles, les tapis, les rideaux de séparation, les surfaces de contact et les murs.

Selon le superviseur des services d'entretien ménager, des marches à suivre n'ont pas été établies pour le nettoyage des endroits mentionnés ci-dessus, sauf dans le cas du nettoyage de la chambre d'un résident durant l'éclosion d'une maladie. Une discussion a eu lieu avec l'administrateur et le superviseur des services d'entretien ménager sur la nécessité d'établir et de mettre en œuvre des marches à suivre et des calendriers afin de répondre aux besoins continus des résidents et de leurs activités quotidiennes. Les

types de surfaces et les fréquences seraient déterminés en fonction des pratiques de contrôle des infections fondées sur des données probantes. Au moment de l'inspection, les activités d'entretien ménager avaient été établies en fonction des heures de travail du personnel et non en fonction des besoins du foyer et des résidents.

Les activités d'entretien ménager ont été examinées lors de l'inspection qui a permis de déterminer les endroits qui devaient être nettoyés et quel jour de la semaine. Les surfaces de contact ponctuel, comme les poignées de porte, les interrupteurs, les cordes des avertisseurs, les mains courantes, les accessoires de plomberie, les côtés de lits et les surfaces de certains meubles devaient être nettoyés deux fois par semaine dans les chambres et les salles de bains des résidents et les aires communes. Selon le sous-alinéa 87 (2) (b) (iii) du Règlement de l'Ontario 79/10, les surfaces de contact doivent être nettoyées conformément aux meilleures pratiques fondées sur des données probantes. Le plus récent document sur les meilleures pratiques, intitulé « Pratiques exemplaires en matière de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections, 2012 », indique que les surfaces de contact devraient être nettoyées quotidiennement. La fréquence de nettoyage des surfaces à faible risque, comme les murs, les planchers, les plafonds, les portes, les rideaux des fenêtres, les rideaux de séparation devrait être déterminée selon le modèle de stratification du risque présenté à l'annexe B du document cité ci-dessus. Selon le modèle, les foyers de soins de longue durée sont considérés comme un risque modéré et les surfaces à faible risque devraient faire l'objet d'un nettoyage hebdomadaire et d'un nettoyage supplémentaire au besoin (souillures importantes, zones d'activités intensives, accumulation de poussière et de débris plus rapide que la normale).

Au cours de la visite du foyer, les 6 et 10 février 2015, le principal problème constaté était l'épaisse poussière accumulée sur les surfaces à faible risque dans les chambres des résidents, comme les cadres de lit, les grilles de ventilation dans les deux salles de bains et la douche, sur les luminaires au-dessus du lit, sur le plancher (la plupart du temps derrière la tête du lit et derrière et sous les meubles) et sur le dessus des plinthes de chauffage (en particulier dans les aires communes, comme la salle d'artisanat). Selon le superviseur des services d'entretien ménager, une personne chargée de l'entretien ménager travaille à plein temps, du lundi au vendredi, et quelques heures sont allouées au nettoyage au cours de la fin de semaine et une aide est fournie par cette personne et d'autres en cas de besoin.



**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**

La personne chargée de l'entretien ménager qui travaillait le 10 février 2015 a été interrogée au sujet de ses activités quotidiennes. Elle a indiqué qu'elle n'avait pas suffisamment de temps pour nettoyer les salles de bains ou les chambres des résidents tous les jours. Au mieux, chaque chambre et salle de bains devrait faire l'objet d'un nettoyage adéquat (toilettes, éviers, enlèvement des poubelles, vadrouille des planchers, désinfection des surfaces de contact achalandées) deux fois par semaine. Une entrevue avec un membre de la famille a révélé que parce qu'il n'y avait aucun préposé à l'entretien ménager à plein temps la fin de semaine, le nettoyage du foyer le lundi n'était pas satisfaisant et qu'il fallait plusieurs jours à la personne chargée de l'entretien ménager à plein temps avant de prendre le dessus. Le membre de la famille a également constaté que certaines questions relatives au nettoyage s'étaient améliorées depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015. [Alinéa 87(2)(a)]

---

**Issued on this 10th day of March, 2015**

**Signature of Inspector(s)/Signature de l'inspecteur ou des inspecteurs**

**Original report signed by the inspector.**