

**Ministry of Long-Term Care**Long-Term Care Operations Division  
Long-Term Care Inspections Brant**Ministère des Soins de longue durée**Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Inspection de soins de longue duréeHamilton Service Area Office  
119 King Street West, 11<sup>th</sup> Floor  
Hamilton ON L8P 4Y7Telephone: 905-546-8294  
Facsimile: 905-546-8255Bureau régional de services de Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7Téléphone: 905-546-8294  
Télécopieur: 905-546-8255

Public Copy / Copie du public

Date(s) d'inspection	Numéro d'inspection	Log # / Registre n°	Type d'inspection
Le 4 janvier 2022	2021_866585_0015	017587-21	Plainte

Titulaire de permis

FOYER RICHELIEU WELLAND  
655, RUE TANGUAY, WELLAND (ONTARIO) L3B 5W5Foyer de soins de longue durée  
FOYER RICHELIEU WELLAND  
655, RUE TANGUAY, WELLAND (ONTARIO) L3B 5W5

Inspecteur(s)

LEAH CURLE (585)

**Résumé de l'inspection**

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

**Cette inspection a été effectuée aux dates suivantes : 8, 9, 13, 14 et 15 décembre 2021 (sur place) et 10 décembre 2021 (hors site).****La plainte (registre n° 017587-21) portait sur la nutrition et l'hydratation, la qualité des aliments, la production alimentaire et le service de repas.****Au cours de l'inspection, l'inspectrice a parlé aux résidents, aux examinateurs, au personnel d'entretien ménager, aux préposés aux services de soutien à la personne, au personnel infirmier autorisé, au personnel des services de diététique, au chef des services alimentaires, au diététiste agréé, au directeur des soins et au directeur général de l'administration.****Dans le cadre de l'inspection, l'inspectrice a visité le foyer, a observé les soins et les services offerts aux résidents, la production alimentaire et les services de repas, les pratiques de prévention et de contrôle des infections, a examiné les politiques et les procédures pertinentes, les dossiers de santé cliniques, les recettes, les menus, les feuilles de préparation, les horaires du personnel et d'autres documents pertinents.**

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

---

**Observation de la restauration**  
**Qualité des aliments**  
**Prévention et contrôle des infections**  
**Nutrition et hydratation**

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

**6 AE**

**5 PRV**

**0 OC**

**0 RD**

**0 OTA**

---

## NON-RESPECTS

## Définitions

AE	—	Avis écrit
PRV	—	Plan de redressement volontaire
RD	—	Renvoi de la question au directeur
OC	—	Ordres de conformité
OTA	—	Ordres, travaux et activités

Le présent document constitue un avis écrit de non-respect de la disposition 1 de l'article 152 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD).

Un non-respect des exigences prévues par la LFSLD a été constaté. Une exigence prévue par la LFSLD s'entend d'une exigence telle que définie au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi ».

**AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 6, Programme de soins.**

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

**par. 6(10) Le titulaire de permis veille à ce que le résident soit réévalué et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :**

- a) un objectif du programme est réalisé;**
  - b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;**
  - c) les soins prévus dans le programme se sont révélés inefficaces.**
- 2007, chap. 8, par. 6(10).**

## Findings/Faits saillants :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'un résident soit réexaminé et révisé lorsque ses besoins en matière de soins ont évolué relativement à un risque.

En 2021, un résident a été victime d'incidents qui présentaient un risque réel de préjudice. Il a été réévalué et il a fallu modifier son programme de soins; toutefois, au moment de l'inspection, son programme de soins ne comprenait pas le risque connu et les interventions en place pour prévenir les préjudices.

Le défaut de réexaminer et de réviser le programme de soins présentait un risque

---

pour le résident puisqu'il n'y avait aucune directive pour informer le personnel au sujet du problème et des interventions nécessaires pour réduire le risque.

Sources : dossier clinique d'un résident, entrevue avec le chef des services alimentaires. [alinéa 6(10)b)]

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 par les présentes de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que le résident soit réévalué et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

**AE n° 2 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 8, Respect des politiques et dossiers.**

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

**par. 8(1) Lorsque la Loi ou le présent règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place un programme, un plan, une politique, un protocole, une marche à suivre, une stratégie ou un système, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que ceux-ci :**

- a) d'une part, soient conformes à toutes les exigences applicables de la Loi et mis en œuvre conformément à celles-ci;**
- b) d'autre part, soient respectés. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 8(1).**

---

Findings/Faits saillants :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les procédures de surveillance de la température des aliments du foyer soient respectées.

En vertu de l'alinéa 11(1)a) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée doit veiller à ce que soit mis en place à l'intention du foyer, d'une part, un programme structuré de

---

---

soins alimentaires et de services de diététique visant à satisfaire aux besoins alimentaires quotidiens des résidents.

En vertu de l'alinéa 68(1)a) et du paragraphe 68(2) du Règl. de l'Ont. 79/10, le programme doit comprendre l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de marches à suivre ayant trait aux soins alimentaires et aux services de diététique.

Plus précisément, le personnel n'a pas respecté la politique sur la température au point de service du foyer. Selon la politique, le personnel des services de diététique doit consigner les températures au point de service de tous les choix indiqués au menu avant le début du service des repas et prendre les mesures correctives qui s'imposent si les températures ne se situent pas dans une fourchette acceptable. Les aliments froids devaient être servis à un maximum de quatre degrés Celsius.

Les registres de température ne comprenaient pas la température de tous les choix chauds et froids indiqués au menu. Certains choix froids ne s'inscrivaient pas dans les limites de température acceptables et rien n'indiquait si des mesures correctives avaient été prises.

Le chef des services alimentaires a confirmé que les températures de tous les choix indiqués au menu seraient consignées.

L'omission de surveiller et de consigner la température des aliments présentait un risque pour les résidents puisqu'il s'agissait d'une méthode pour favoriser la salubrité et la qualité des aliments.

Sources : la politique du foyer, intitulée « Point of Service Temperature, Document #01-02-19 », mise à jour le 16 septembre 2021, feuilles de préparation du 1<sup>er</sup> au 8 décembre 2021, entrevue avec le chef des services alimentaires. [alinéa 8(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.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu par les présentes de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle lorsque la Loi ou le présent règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place un programme, un plan, une politique, un protocole, une marche à suivre, une stratégie ou un système, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que ceux-ci, d'autre part, soient respectés. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

---

**AE n° 3 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 71, Planification des menus.**

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

**par. 71(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le cycle de menus du foyer, à la fois :**

**e) soit approuvé par un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer; Règl. de l'Ont. 79/10, par. 71(1).**

**par. 71(4) Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 71(4).**

---

Findings/Faits saillants :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le cycle de menus du foyer soit approuvé par un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer.

Le chef des services alimentaires et le diététiste agréé du foyer ont confirmé que le cycle de menus n'était pas approuvé par un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer.

Le défaut de veiller à ce que le cycle de menus du foyer soit approuvé par un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer présentait un risque de préjudice pour les résidents, puisque son approbation permet de faire en sorte que le cycle de menus réponde aux besoins alimentaires des résidents et tienne compte de facteurs tels que les régimes à texture modifiée, les allergies, les intolérances et autres exigences conformément à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et au Règl. de l'Ont. 79/10.

Sources : entrevue avec le diététiste agréé et le chef des services alimentaires.  
[alinéa 71(1)e)]

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts à chaque repas.

Lors de l'inspection, les boissons étaient placées sur les tables de la salle à manger sud avant l'arrivée des résidents pour le service des repas. Le personnel des services de diététique a suivi une liste de boissons privilégiées; toutefois, les

---

---

résidents n'ont pas eu un choix de boissons à chaque repas.

Les résidents n'ont pas eu le choix entre des céréales chaudes et froides lors d'un service de repas au petit déjeuner dans la salle à manger sud. Le yogourt figurait également sur le menu prévu et était disponible, mais n'a pas été offert à tous les résidents. Le chef des services alimentaires a confirmé que les choix indiqués au menu planifié étaient disponibles, mais non offerts.

Sources : observation lors d'un déjeuner, observation lors d'un petit déjeuner, entrevue avec un résident et le chef des services alimentaires. [paragraphe 71(4)]

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 par les présentes de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que le cycle de menus du foyer soit approuvé par un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

**AE n° 4 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 72, Préparation alimentaire.**

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

**par. 72(2) Le système de préparation alimentaire doit prévoir au minimum ce qui suit :**

**c) des recettes standardisées et des feuilles de préparation pour tous les menus; Règl. de l'Ont. 79/10, par. 72(2).**

**par. 72(2) Le système de préparation alimentaire doit prévoir au minimum ce qui suit :**

**d) la préparation de tous les choix indiqués au menu conformément au menu planifié; Règl. de l'Ont. 79/10, par. 72(2).**

**par. 72(3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis en ayant recours à des méthodes qui :**

**b) d'autre part, empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 72(3).**

---

---

**Findings/Faits saillants :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait des recettes standardisées pour tous les menus et des feuilles de préparation pour tous les choix indiqués au menu.

A) Certains choix indiqués au menu préparés et servis pendant l'inspection n'avaient pas de recettes standardisées. Ces choix comprenaient le ragoût de dinde, la jardinière de légumes et du pain grillé en purée. Le pain grillé en purée servi contenait des morceaux de pain qu'il fallait mastiquer pour avaler. Le pain grillé préparé était mélangé avec du sirop d'érable et servi dans l'assiette.

L'absence de recettes standardisées pour tous les choix indiqués au menu présentait un risque pour les résidents, puisqu'il n'y avait aucune directive pour assurer l'uniformité de la préparation alimentaire afin que les aliments soient préparés de manière à répondre aux besoins alimentaires et en matière de sécurité des résidents.

Sources : observations des repas; entrevue avec le chef des services alimentaires et le personnel des services de diététique.

B) Les feuilles de préparation n'étaient pas conformes à ce qui figurait au menu planifié le 8 décembre 2021.

i) Des œufs poêlés figuraient au menu planifié pour le petit déjeuner. La feuille de préparation ne comprenait pas le nombre de portions hachées ou en purée requises pour la salle à manger sud. Le menu indiquait également la préparation de muffins en purée.

Le chef des services alimentaires a fait remarquer que les muffins en purée n'étaient pas un choix indiqué au menu planifié et a confirmé que les feuilles de préparation auraient dû comprendre le nombre de portions d'œufs à texture modifiée requises pour la salle à manger sud.

ii) Le menu du jour affiché pour le déjeuner indiquait une crème de poulet. La feuille de préparation du déjeuner et le menu hebdomadaire indiquaient la préparation d'une soupe aux légumes du jardin. Le chef des services alimentaires a indiqué que la soupe au poulet figurait sur le menu planifié.

Le chef des services alimentaires a reconnu que les feuilles de préparation étaient désuètes et ne reflétaient pas avec exactitude les besoins en matière de préparation alimentaire du foyer.

---

---

Sources : feuilles de préparation du 8 décembre 2021, menu de la semaine 3, menu quotidien du 8 décembre 2021, entrevue avec le chef des services alimentaires. [alinéa 72(2)c)]

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les choix indiqués au menu soient préparés conformément au menu planifié.

À une date donnée lors de l'inspection, le sandwich à la salade de thon, la salade César et la soupe à haute teneur en protéines étaient inscrits au menu planifié pour le déjeuner et les petits pois figuraient au menu planifié pour le dîner.

iii) La garniture du sandwich à la salade de thon servi contenait du thon, des poivrons rouges, des poivrons verts, de l'oignon rouge, du sel, du poivre et de la mayonnaise; cependant, la recette indiquait du céleri, du persil et du jus de citron et ne comprenait pas de sel. Le personnel des services de diététique a utilisé une cuillère de taille incorrecte pour répartir la garniture du sandwich sur le pain. Le sandwich au thon en purée servi contenait des morceaux rouges. La recette indiquait que l'aliment en purée devait être homogène et non grumeleux.

iv) La salade César hachée servie contenait de gros morceaux de bacon difficiles à mâcher. La recette indiquait que l'aliment devait être tendre et être facile à mastiquer. La salade César en purée servie ne goûtait pas la vinaigrette César et contenait des morceaux de laitue. La recette indiquait que l'aliment en purée devait être homogène et non grumeleux. Le personnel des services de diététique a confirmé qu'il n'avait pas suivi les recettes.

i) La recette du foyer pour la soupe à haute teneur en protéines prévoyait l'ajout de 1,5 tasse de lait écrémé en poudre à 4 tasses de la soupe du jour pour donner 8 portions. Le personnel des services de diététique chargé de préparer la soupe a ajouté une quantité non mesurée de lait écrémé en poudre à une quantité non mesurée de soupe au poulet.

iv) Les petits pois préparés pour le souper contenaient de l'oignon coupé en dés et des quantités non mesurées de sel et d'origan. La recette ne comprenait pas ces ingrédients.

Le chef des services alimentaires a confirmé que les membres du personnel des services de diététique devaient suivre des recettes standardisées pour veiller à ce que tous les choix indiqués au menu soient préparés conformément au menu planifié.

---

Le défaut de suivre des recettes standardisées et de préparer les choix indiqués au menu conformément au menu planifié présentait un risque de préjudice pour les résidents, puisque les aliments à texture modifiée n'étaient pas préparés de façon à assurer une consistance appropriée, la soupe à haute teneur en protéines ne contenait pas la bonne quantité de protéines et d'autres éléments et ingrédients auraient pu être inappropriés en ce qui a trait aux directives données concernant le régime alimentaire d'un résident.

Sources : observation de la préparation alimentaire et du service des repas du midi, des recettes de sandwich à la salade de thon, des recettes de salade César, de la recette de petits pois, de la recette de soupe à haute teneur en protéines, entrevue avec le personnel des services de diététique et le chef des services alimentaires. [alinéa 72(2)d)]

3. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les aliments soient préparés et servis en ayant recours à méthodes qui empêchent la contamination.

i) Lors de l'inspection, le personnel des services de diététique ne s'est pas lavé les mains lorsqu'il manipulait différents aliments, changeait de tâche, touchait des assiettes ou articles sales lorsque cela était nécessaire. Le personnel a confirmé que l'hygiène des mains aurait dû être effectuée entre la manipulation des produits et le changement de tâches.

iii) Lors de l'inspection, un membre du personnel des services de diététique a préparé des aliments directement à côté d'un évier contenant des seaux de produits de nettoyage. On a observé un autre membre du personnel des services de diététique versant les produits de nettoyage dans l'évier, risquant ainsi d'éclabousser et de contaminer la nourriture préparée.

L'absence d'hygiène des mains lorsque cela est indiqué pendant la préparation des aliments et le service des repas et la préparation des aliments près des produits de nettoyage a augmenté le risque de contamination.

Sources : observations de la préparation alimentaire et du service des repas, entrevues avec le personnel des services de diététique et le chef des services alimentaires. [alinéa 72(3)b)]

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 par les***

---

***présentes de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que le système de préparation alimentaire prévoie au minimum des recettes standardisées et des feuilles de préparation pour tous les menus, la préparation de tous les choix indiqués au menu conformément au menu planifié et à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis en ayant recours à des méthodes qui empêchent l'adulteration, la contamination et les maladies d'origine alimentaire. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

**AE n° 5 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 229, Programme de prévention et de contrôle des infections.**

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

**par. 229(4) Le titulaire de permis veille à ce que tout le personnel participe à la mise en œuvre du programme. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 229(4)**

---

Findings/Faits saillants :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel participe à la mise en œuvre du programme de prévention et de contrôle des infections.

Lors des observations des repas et des collations, les résidents ne se sont pas tous vu offrir l'hygiène des mains avant de manger ou après avoir mangé.

Le directeur des soins a confirmé que le foyer avait mis en œuvre le programme Lavez-vous les mains et que la pratique exemplaire consistait à encourager les résidents à se laver les mains avant et après la consommation de repas et de collations, ainsi qu'à leur offrir de le faire. Selon la politique d'hygiène des mains du foyer, on doit encourager et aider les résidents à se laver les mains avant de manger.

Le défaut d'offrir aux résidents de se laver les mains avant de manger ou après avoir mangé et de les aider à le faire augmente le risque de transmission d'infections.

Sources : politique du foyer, « Hand Hygiene », datée du 1<sup>er</sup> juillet 2014; observations du service des repas et des collations, entrevue avec le directeur des soins. [par. 229(4)]

---

---

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 par les présentes de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que tout le personnel participe à la mise en œuvre du programme. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

**AE n° 6 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 73, Service de restauration et de collation.**

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

**par. 73(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants : 1. La communication des menus hebdomadaires et quotidiens aux résidents. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 73(1).**

---

Findings/Faits saillants :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le menu quotidien du petit déjeuner quotidien soit communiqué aux résidents.

Les 8 et 9 décembre 2021, le menu quotidien du petit déjeuner n'a pas été affiché à l'extérieur des salles à manger. Cela a été confirmé par le chef des services alimentaires.

Sources : observation des tableaux de menus, entrevue avec le chef des services alimentaires. [disposition 73(1)1.]

---

Date de délivrance: **6<sup>e</sup> jour de janvier 2022**

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

Copie originale signée par > LEAH CURLE