

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 7 novembre 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1202-0001	
Type d'inspection : Incident critique	
Titulaire de permis : 0760444 B.C. Ltd. à titre d'associé commandité au nom d'Omni Health Care Limited Partnership	
Foyer de soins de longue durée et ville : Frost Manor, Lindsay	
Inspectrice principale ou inspecteur principal L'inspectrice ou l'inspecteur	Signature numérique de l'inspectrice ou de l'inspecteur
Autres inspectrices ou inspecteurs L'inspectrice ou l'inspecteur	

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 1^{er} au 4 octobre 2024

L'inspection concernait :

- Demande n° 00110130 – IC n° 2703-000001-24 – Défaillance d'un équipement important.
- Demande n° 00119409 – IC n° 2703-000003-24 – Écllosion de maladie respiratoire.
- Demande n° 00126827 – IC n° 2703-000009-24 – Écllosion de maladie respiratoire.

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

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Heures de travail de la personne responsable de la PCI

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 102 (15) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (15) Sous réserve du paragraphe (16), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le responsable de la prévention et du contrôle des infections désigné en application du présent article soit présent chaque semaine au foyer et y travaille régulièrement comme tel pendant les périodes suivantes :

1. Dans un foyer dont la capacité en lits autorisés est d'au plus 69 lits, au moins 17,5 heures par semaine.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) travaille régulièrement à ce poste, sur place, pendant au moins 17,5 heures par semaine.

Justification et résumé

Le foyer a besoin d'avoir une personne responsable de la PCI 17,5 heures par semaine. Toutefois, au cours de l'entretien, la personne responsable de la PCI/directrice des soins a confirmé qu'elle ne consacrait que deux jours par semaine au programme, ce qui est inférieur au nombre d'heures requis.

Le fait de ne pas s'assurer que la personne responsable de la PCI travaille les heures requises au sein du foyer expose les personnes résidentes à un risque accru d'infections associées aux soins de santé.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Sources : Carte de temps et entretiens avec la personne responsable de la PCI/directrice des soins.

AVIS ÉCRIT : Heures de travail du directeur des soins infirmiers et des soins personnels

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

Non-respect : de la disposition 4 du paragraphe 250 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Directeur des soins infirmiers et des soins personnels

Paragraphe 250 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le directeur des soins infirmiers et des soins personnels du foyer soit présent chaque semaine au foyer et y travaille régulièrement comme tel le nombre d'heures indiqué ci-dessous :

4. Dans un foyer dont la capacité en lits autorisés est de plus de 39, mais de moins de 65 lits, au moins 24 heures par semaine.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le directeur des soins infirmiers et des soins personnels travaille régulièrement à ce poste, sur place, pendant au moins 24 heures par semaine.

Justification et résumé

Le foyer a besoin d'avoir un directeur des soins infirmiers et des soins personnels 24 heures par semaine. Toutefois, l'examen des documents et l'entretien avec la personne responsable de la PCI/directrice des soins ont confirmé que cette personne assure moins de 24 heures de couverture en tant que directrice des soins, ce qui est exigé par la législation.

Le fait de ne pas s'assurer que la directrice des soins travaille les heures requises au sein du foyer constitue un risque de ne pas répondre aux besoins des personnes résidentes.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Sources : Entretien avec la personne responsable de la PCI/directrice des soins et carte de temps pour la personne responsable de la PCI/directrice des soins.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Observation des instructions du fabricant

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'article 26 du Règl. de l'Ont. 246/22

Observation des instructions du fabricant

Article 26. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le personnel utilise l'ensemble de l'équipement, des fournitures, des appareils, des appareils fonctionnels et des aides pour changer de position du foyer conformément aux instructions du fabricant.

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

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

- 1) Si le foyer décide de continuer à utiliser l'affiche sur les procédures de lavage de la vaisselle comme référence pour le personnel, il doit prendre les mesures suivantes :
 - a) intégrer les étapes énumérées sur l'affiche dans la formation de remise à niveau conformément à la condition 2) de l'ordre de conformité n° 002;
 - b) déplacer l'affiche à un endroit où elle peut être facilement vue à hauteur des yeux;
 - c) retirer l'affiche (dans la salle de la vaisselle) si elle n'est plus utilisée comme référence.

- 2) Le gestionnaire des soins alimentaires consultera le fabricant du lave-vaisselle pour déterminer la meilleure façon de remédier à l'absence d'alarme de bas niveau d'eau pour avertir l'opérateur d'un dysfonctionnement (par exemple, un

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

drain qui ne se ferme pas) et prendre les mesures correctives appropriées. Conserver un registre de la communication entre les deux parties et des mesures correctives prises, et le fournir aux inspectrices ou inspecteurs immédiatement sur demande.

- 3) Le gestionnaire des soins alimentaires développera un protocole pour vérifier la présence de débris dans le lave-vaisselle, y compris au minimum le nettoyage des drains internes et des filtres conformément aux instructions du fabricant, et ajoutera ce protocole à la formation de remise à niveau de toute l'équipe de direction et du personnel qui est responsable de la supervision ou de l'utilisation du lave-vaisselle du foyer, conformément à la condition 2) de l'ordre de conformité n° 002.
- 4) Conserver un registre documenté de la formation aux conditions 1) a. (le cas échéant) et 3) comprenant :
 - a) la date,
 - b) le contenu,
 - c) le nom du gestionnaire des soins alimentaires (formateur) et sa signature,
 - d) une liste des noms des membres du personnel et de la direction qui ont besoin de la formation conformément à la condition 3),
 - e) des signatures pour attester qu'ils ont reçu et compris la formation,
 - f) fournir ce dossier immédiatement aux inspecteurs qui en font la demande.
- 5) Une fois la formation achevée, le gestionnaire des soins alimentaires vérifiera que le personnel se conforme à la formation en effectuant trois vérifications aléatoires par semaine (couvrant un déjeuner, un dîner et un souper chaque semaine) pendant quatre semaines (12 vérifications au total), afin de s'assurer que le personnel respecte la formation liée aux conditions 1) a. (le cas échéant) et 3) du présent ordre.
- 6) Conserver un registre documenté de toutes les vérifications effectuées conformément à la condition 5), comprenant au minimum : la date et l'heure (déjeuner/dîner/souper), l'observation ou non de la conformité, les mesures

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

prises en cas de non-conformité, le cas échéant, la signature du gestionnaire des soins alimentaires (vérificateur), et mettre le registre à la disposition immédiate des inspectrices ou inspecteurs qui en font la demande.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel utilise l'ensemble de l'équipement, des fournitures, des appareils, des appareils fonctionnels et des aides pour changer de position du foyer conformément aux instructions du fabricant.

Justification et résumé

Lors de l'inspection, un cuisinier/aide diététique a reconnu qu'il entendait un problème de circulation d'eau dans le lave-vaisselle et a vérifié le fond de la machine, trouvant un sachet de thé qui empêchait le bouchon de sceller complètement le trou d'évacuation. Après l'enlèvement des débris et la remise en place du bouchon et des grilles, le cuisinier a confirmé que l'eau était revenue au niveau souhaité et que les trois dernières lectures de la température de l'eau observées sur la jauge dépassaient le minimum de 50 °C.

Le manuel d'utilisation du lave-vaisselle indiquait que l'une des principales causes de défaillance des composants était liée aux procédures de prénettoyage. Un lave-vaisselle n'est pas un broyeur d'ordures; tous les gros morceaux qui sont introduits dans le lave-vaisselle y restent jusqu'à ce qu'ils soient brisés (après s'être répandus sur votre vaisselle!) ou physiquement enlevés. Les filtres sont installés pour retenir les débris, mais ils ne sont d'aucune utilité s'ils sont obstrués. Demander aux opérateurs d'inspecter régulièrement les filtres des bacs pour s'assurer (1) qu'ils sont exempts de terre et de débris et (2) qu'ils sont dans le bac. Le manuel d'instructions demandait également aux opérateurs de nettoyer l'appareil à la fin de chaque journée de travail.

L'affiche sur les procédures de lavage de la vaisselle est apposée à côté du lave-vaisselle, mais trop haut sur le mur pour être lue. Une photo a été prise pour permettre de lire l'affiche en grossissant les instructions. Dans la deuxième instruction, l'opérateur doit s'assurer que l'appareil est propre, qu'il n'y a rien dans

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

l'orifice de vidange et que le bouchon de vidange et les filtres sont en place. Les programmes de travail pour les postes d'aide diététique ou de cuisinier de l'équipe de jour ne comportaient aucune instruction concernant l'utilisation ou le nettoyage de la machine à laver la vaisselle.

Après avoir constaté que la température de l'eau du lave-vaisselle était inférieure au minimum requis de 50 °C (122 °F) pendant les cycles de lavage et de rinçage de la vaisselle du dîner, le cuisinier/aide diététique a reconnu qu'il entendait que le lave-vaisselle ne faisait pas couler l'eau. Il a indiqué qu'un peu d'eau s'échappait et que, maintenant que les débris (sachet de thé) avaient été enlevés, la température était remontée à environ 53 °C, expliquant que, parfois, il suffit d'une toute petite chose pour que cela se produise. Le cuisinier a reconnu qu'il pouvait entendre qu'il n'y avait pas assez d'eau en circulation, que le niveau d'eau aurait dû être plus élevé, et qu'il s'agissait d'un fonctionnement à vide pour les quatre derniers cycles. Il a confirmé qu'une pièce ne se scellait pas et ne se fermait pas parce que le sachet de thé était coincé.

En ne veillant pas à ce que le personnel utilise tous les équipements, fournitures, appareils, aides techniques et aides au positionnement dans le foyer conformément aux instructions du fabricant, le titulaire de permis a exposé les personnes résidentes à un risque d'infections associées aux soins de santé par contact avec de la vaisselle mal nettoyée ou aseptisée.

Sources : Observations de la salle de vaisselle, manuel du propriétaire du lave-vaisselle, affiche sur les procédures de lavage de la vaisselle, routines de travail de l'aide diététique et du cuisinier, entretien avec le cuisinier/aide diététique.

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

30 décembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Préparation alimentaire

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Non-respect : de l'alinéa 78 (7) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (7) Le titulaire de permis veille à ce que soient mis en place au foyer les éléments suivants et à ce que son personnel s'y conforme :

a) des politiques et des marches à suivre relatives à l'utilisation et au nettoyage sécuritaires de l'équipement lié au système de préparation alimentaire et au service de restauration et de collation;

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

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

- 1) Le gestionnaire des soins alimentaires examinera et révisera la feuille de contrôle du lave-vaisselle à basse température et des vérifications chimiques pour s'assurer qu'elle intègre tous les éléments de la politique du foyer en matière de surveillance et d'enregistrement de la température du lave-vaisselle et de l'assainisseur (*Dish Machine Temperature and Sanitizer Monitoring and Recording policy*), y compris l'espace pour la documentation de ce qui suit :
 - a) les mesures correctives (le cas échéant),
 - b) les parties par million (ppm) de la vérification de l'assainisseur,
 - c) l'approbation hebdomadaire par le gestionnaire des soins alimentaires.

- 2) Le gestionnaire des soins alimentaires élaborera et donnera une formation de remise à niveau en personne à l'ensemble de l'équipe de direction et du personnel chargé de superviser ou d'utiliser le lave-vaisselle du foyer, comprenant au minimum le contenu suivant :
 - a) les méthodes d'essai normalisées pour déterminer la température de l'eau et les concentrations d'assainisseurs (par exemple : jauge et/ou thermomètre étanche, bandelettes d'essai pour les assainisseurs),
 - b) quand effectuer les vérifications et comment enregistrer les relevés et les mesures correctives,

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- c) les paramètres de sécurité pour la température de l'eau et la concentration d'assainisseur en ppm et ce qu'il faut faire si les relevés sont en dehors des valeurs acceptables.
- 3) Conserver un registre documenté de la formation à la condition 2) comprenant :
- a) la date,
 - b) le contenu,
 - c) le nom du gestionnaire des soins alimentaires (formateur) et sa signature,
 - d) une liste des noms des membres du personnel et de la direction qui ont besoin de la formation,
 - e) des signatures pour attester qu'ils ont reçu et compris la formation,
 - f) fournir ce dossier immédiatement aux inspecteurs qui en font la demande.
- 4) Une fois la formation achevée, vérifier que le personnel se conforme à la formation en effectuant trois vérifications aléatoires par semaine (couvrant un déjeuner, un dîner et un souper chaque semaine) pendant quatre semaines (12 vérifications au total), afin de s'assurer que le personnel respecte la formation fournie dans le cadre de la condition 2).
- 5) Conserver un registre documenté de toutes les vérifications effectuées conformément à la condition 5), comprenant au minimum : la date et l'heure (déjeuner/dîner/souper), l'observation ou non de la conformité, les mesures prises en cas de non-conformité, le cas échéant, la signature du gestionnaire des soins alimentaires (vérificateur), et mettre le registre à la disposition immédiate des inspectrices ou inspecteurs qui en font la demande.
- 6) Le gestionnaire des soins alimentaires (ou le membre délégué de l'équipe de direction qui le remplace) examinera chaque semaine (ou conformément au protocole en vigueur dans le foyer) la feuille de contrôle du lave-vaisselle à basse température et des vérifications chimiques et signera qu'elle a été vérifiée, y compris la documentation de toutes les mesures correctives prises par le gestionnaire des soins alimentaires ou son délégué.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- 7) Réparer, nettoyer ou remplacer le verre opaque qui masque la lecture de la jauge de température de l'eau qui alimente le lave-vaisselle.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel du foyer respecte les politiques et les procédures relatives à l'utilisation et au nettoyage sécuritaires de l'équipement lié au système de production alimentaire et au service de repas et de collations.

Justification et résumé

Le gestionnaire des services environnementaux et un cuisinier/aide diététique n'ont pas cessé d'utiliser le lave-vaisselle lorsqu'ils se sont aperçus que la température de l'eau était tombée en dessous du minimum requis de 50 degrés Celsius (°C)/122 degrés Fahrenheit (°F) pendant les cycles de lavage/rinçage de la vaisselle du dîner.

La température de l'eau du lave-vaisselle était inférieure au minimum de sécurité de 50 °C (122 °F) pour huit des onze relevés effectués pendant les cycles de lavage et de rinçage de la vaisselle du dîner.

Lors du lavage et du rinçage de la vaisselle du dîner, la couleur de la bandelette d'essai de l'assainisseur pour le contrôle chimique du lave-vaisselle correspondait à 25 parties par million (ppm), ce qui était inférieur au minimum acceptable de 100 ppm.

De nombreux blancs ont été observés sur les feuilles de contrôle du lave-vaisselle à basse température et des vérifications chimiques sur une période de trois mois, et le gestionnaire des services environnementaux a confirmé dans un courriel que l'un des membres du personnel avait omis de consigner des données à 21 reprises.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

La politique du foyer en matière de surveillance et d'enregistrement de la température du lave-vaisselle et de l'assainisseur indique au personnel les mesures à prendre si la température n'est pas dans la fourchette acceptable ou si la concentration d'assainisseur n'est pas dans les limites acceptables.

L'examen de l'un des registres mensuels du foyer a révélé une entrée matinale indiquant que l'assainisseur ne fonctionnait pas et que des mesures n'avaient pas été prises conformément à la politique du foyer en matière de surveillance et d'enregistrement de la température du lave-vaisselle et de l'assainisseur. Le registre ne comportait pas de colonne ou d'espace particulier pour que le personnel puisse documenter les mesures correctives, ni d'espace pour que le gestionnaire des soins alimentaires signe chaque semaine qu'il a examiné la feuille d'enregistrement conformément à la politique du foyer.

Un courriel a été envoyé par le gestionnaire des soins environnementaux, confirmant que le fabricant du lave-vaisselle l'avait informé que le lave-vaisselle était certifié pour fonctionner à 120 °F (48,8 °C) avec un taux d'assainisseur de 100 ppm.

Après avoir constaté que la température de l'eau à l'heure du dîner était de 40 °C, le cuisinier/aide diététique a reconnu que la température aurait dû être un peu plus élevée. Il n'était pas préoccupé par la vaisselle qui venait d'être traitée, car le représentant du fabricant leur avait dit par le passé que tant que la température n'était pas trop inférieure à 50 °C (122 °F), l'assainisseur ferait l'affaire.

Le gestionnaire des services environnementaux a confirmé que si la température de l'eau du lave-vaisselle se situait entre 50 et 60 °C, tout allait bien, mais que si elle descendait en dessous de 50 °C (122 °F), il faudrait l'arrêter et lancer un plan d'urgence, en utilisant des assiettes en papier, en passant des appels et en n'utilisant pas le lave-vaisselle tant qu'il n'était pas réparé et que les températures n'étaient pas revenues dans la plage de sécurité. Le gestionnaire des services

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

environnementaux a confirmé que la jauge de température de l'eau était difficile à lire et, en examinant une photo agrandie de la jauge, il a confirmé que l'un des relevés effectués à l'heure du dîner était de 40 °C (104 °F), ce qui est inférieur à la température de sécurité la plus basse. Lorsque la politique en matière de surveillance et d'enregistrement de la température du lave-vaisselle et de l'assainisseur a été portée à son attention, il a confirmé qu'il ne la connaissait pas et, après avoir fouillé la cuisine, il a reconnu que le foyer n'avait pas de thermomètre étanche pour remplir l'étape n° 5 de la politique. Le gestionnaire des services environnementaux n'a pas exprimé le besoin d'agir lorsque la température de l'eau était de 40 °C, car il pensait que l'assainisseur ferait l'affaire.

Un deuxième cuisinier/aide diététique a expliqué que la concentration d'assainisseur pour le lave-vaisselle devait être d'au moins 100 ppm, conformément à la politique, et a confirmé qu'elle était trop faible (25 ppm) lorsqu'il a fait la démonstration de la vérification des bandelettes d'essai, à mi-chemin du lavage de la vaisselle du repas de midi. Il a confirmé qu'il utilisait un thermomètre alimentaire pour prendre la température du matin parce qu'il avait du mal à lire la jauge. Il a donc plongé le thermomètre dans l'eau du lave-vaisselle après avoir effectué un cycle et ouvert la porte. Il n'avait pas encore inscrit les relevés du dîner sur le registre, mais il a confirmé que les relevés étaient bons avant le début du cycle.

En ne veillant pas à ce que le personnel du foyer respecte les politiques et les procédures relatives à l'utilisation et au nettoyage sécuritaires de l'équipement lié au système de production alimentaire et au service de repas et de collations, le titulaire de permis a exposé les personnes résidentes à un risque d'infections associées aux soins de santé en raison d'une vaisselle mal nettoyée et assainie.

Sources : Observations de la salle de lavage de la vaisselle, registres et politique en matière de surveillance et d'enregistrement de la température du lave-vaisselle et de l'assainisseur (*Dish Machine Temperature and Sanitizer Monitoring and Recording*),

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

entretiens avec le personnel (deux cuisiniers/aides diététiques et le gestionnaire des services environnementaux).

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

30 décembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 003 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 005 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'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)] :

Plus précisément, le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

- 1) La personne responsable de la PCI et la directrice des soins veilleront à ce que l'ensemble du personnel infirmier, y compris le personnel d'agence, les nouveaux employés et les étudiants, soit formé à l'hygiène des mains sur la base des quatre moments de l'hygiène des mains.
- 2) La personne responsable de la PCI créera un programme de « formation des formateurs » pour les vérificateurs de l'hygiène des mains, en suivant les pratiques exemplaires. Cette personne procède à des vérifications initiales auprès du personnel clinique et du personnel d'entretien ménager afin de relever les lacunes et de discuter des résultats avec l'administratrice.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- 3) Après avoir relevé les lacunes, la personne responsable de la PCI organisera une formation en personne sur les méthodes d'hygiène des mains (eau et savon, produits à base d'alcool) pour l'ensemble du personnel infirmier.
- 4) Le gestionnaire des services environnementaux et l'administratrice mettront en place un processus de nettoyage des surfaces à fort contact au moins deux fois par jour pendant les éclosions. De concert avec la personne responsable de la PCI, ils formeront également le personnel des services environnementaux à ces procédures de nettoyage.
- 5) La personne responsable de la PCI ou le gestionnaire des services environnementaux formera le personnel de première ligne sur la manière de nettoyer et de désinfecter correctement le matériel partagé, y compris sur les directives relatives à la durée et à la fréquence des contacts.
- 6) La personne responsable de la PCI, la directrice des soins et l'administratrice veilleront à rappeler aux personnes résidentes qu'elles doivent se laver les mains avant les repas et les collations. Elles mettront à jour la politique d'hygiène des mains et créeront un processus de vérification quotidienne pour contrôler le respect de cette politique.
- 7) La personne responsable de la PCI ou la personne désignée formera l'ensemble du personnel à l'utilisation correcte des EPI, notamment en ce qui concerne la sélection, l'application, le retrait et le stockage. Elles effectueront au moins deux vérifications quotidiennes des pratiques en matière d'EPI pendant quatre semaines.
- 8) Tous les dossiers de formation et de vérification comprendront les noms des employés, les dates de formation, les résultats des démonstrations et la rétroaction. Ces registres doivent être à la disposition des inspectrices ou inspecteurs sur demande.

Motifs

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à mettre en œuvre les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les pratiques fondées sur des données probantes concernant la transmission potentielle par contact et les précautions requises soient suivies, comme l'exige le point b) de la section 9.1 des précautions additionnelles de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée, datée de septembre 2023.

Conformément au point b) de la section 9.1 de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée publiée par le directeur, révisée en septembre 2023. Plus précisément, le titulaire de permis doit veiller à ce que l'hygiène des mains, notamment lors des quatre moments de l'hygiène des mains (avant de toucher à la personne résidente ou à son environnement; avant une intervention aseptique; après un risque de contact avec du liquide organique, et après un contact avec la personne résidente ou son environnement).

Justification et résumé

En raison de l'écllosion de COVID-19, les repas ont été servis dans les chambres des personnes résidentes au lieu d'être servis dans les salles à manger communes. À l'heure du dîner, le personnel a été observé en train de distribuer les repas. Un membre du personnel a fait preuve d'un manque de respect de l'hygiène des mains, entrant et sortant des chambres sans effectuer une hygiène des mains.

Après avoir revêtu l'EPI, un autre membre du personnel est entré dans une chambre avec un repas, a aidé une personne résidente à se rendre aux toilettes, puis est retourné au lit de la personne résidente sans changer de gants ni effectuer d'hygiène des mains tout au long de la séquence de soins.

Lors de l'observation dans un autre secteur, un membre du personnel a été vu en train de sortir de la chambre d'une personne résidente pour qui il était nécessaire de prendre des précautions contre les gouttelettes et les contacts. Ce membre du personnel a utilisé un désinfectant pour les mains à base d'alcool pour nettoyer ses gants à sa sortie.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Le fait de ne pas procéder à l'hygiène des mains avant d'enlever les gants, conformément aux pratiques exemplaires, expose les personnes résidentes à un risque accru d'infections.

Sources : Observations, entretien avec la personne responsable de la PCI/directrice des soins, examen de la politique.

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soient mis en œuvre les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections.

Le point g) de la section 9.1 sous Précautions supplémentaires de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée (révisée en septembre 2023), stipule que le titulaire de permis veille à ce que l'on se conforme aux pratiques de base et aux précautions supplémentaires dans le programme de PCI, au minimum, les précautions supplémentaires doivent inclure des procédures modifiées ou améliorées de nettoyage de l'environnement.

Justification et résumé

Lors d'une inspection, il a été constaté que le foyer n'assurait pas un nettoyage renforcé en cas d'éclosion ou pour les personnes résidentes faisant l'objet de précautions supplémentaires. La politique en matière d'éclosion de COVID-19 exigeait un nettoyage renforcé des surfaces fréquemment touchées et une désinfection rapide des surfaces de contact à proximité des cas positifs.

Cependant, il n'existait pas de procédure permettant aux services d'entretien ménager de réaliser ou de documenter le nettoyage renforcé. Les entretiens avec la personne responsable de la PCI, le gestionnaire des services environnementaux et le personnel d'entretien ménager ont révélé un manque de compréhension du nettoyage renforcé et l'absence d'éducation ou de formation sur les politiques de prévention et de lutte contre les infections.

Si le nettoyage et la désinfection ne sont pas effectués comme il se doit, le foyer est exposé à un risque accru de transmission de maladies.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Sources : Registres quotidiens des surfaces à fort contact, politique du foyer et entretien avec le personnel.

3. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les normes ou protocoles émis par le directeur en matière de prévention et de contrôle des infections soient respectés, en particulier, il n'a pas assuré l'hygiène des mains de toutes les personnes résidentes avant et après les repas. Conformément au point c) de la section 10.2 de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée publiée par le directeur, révisée en septembre 2022. Le titulaire de permis doit également veiller à ce que le programme d'hygiène des mains destiné aux personnes résidentes repose sur une approche centrée sur les personnes résidentes qui permette le choix et garantisse le respect de l'hygiène des mains. Le programme d'hygiène des mains destiné aux personnes résidentes doit comprendre un soutien à celles-ci pour la pratique de l'hygiène des mains avant les repas et les collations.

Justification et résumé

À l'heure du dîner, alors que les repas étaient livrés dans les chambres des personnes résidentes, un membre du personnel a été observé en train de livrer la nourriture à une personne résidente sans lui offrir d'aide pour l'hygiène des mains. Un autre membre du personnel a également livré un repas à une autre personne résidente. Bien que l'hygiène des mains ait été effectuée, l'aide n'a pas été offerte; il n'a pas offert ou aidé la personne résidente à se laver les mains.

La personne responsable de la PCI a confirmé que toutes les personnes résidentes devraient se voir proposer une hygiène des mains avant les repas et les collations si elles peuvent suivre les instructions. Les personnes résidentes qui ont besoin d'assistance doivent être aidées pour l'hygiène des mains.

Le fait que le personnel n'assure pas l'hygiène des mains des personnes résidentes avant les repas les expose à un risque d'infection.

Sources : Observations, entretien avec la personne responsable de la PCI.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

4. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel porte et utilise l'EPI conformément aux pratiques exemplaires et aux instructions des fabricants.

Conformément au point f) de la section 9.1 de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée publiée par le directeur, révisée en septembre 2023. Le titulaire de permis doit veiller à ce que la personne responsable de la PCI élabore et supervise la mise en œuvre d'un programme de formation et d'éducation de PCI pour le personnel et les bénévoles, conformément à la *Loi* et au *Règlement*, qui doit satisfaire aux exigences minimales suivantes : En particulier, le titulaire de permis doit veiller à ce que la personne responsable de la PCI élabore et supervise la mise en œuvre d'un programme de formation et d'éducation sur la PCI, y compris le choix, le port, le retrait et l'élimination appropriés.

Justification et résumé

Au cours du dîner dans la salle à manger, un membre du personnel a été observé portant un respirateur N95 dont les sangles s'entrecroisaient au niveau du sommet de la tête, ce qui compromettait l'ajustement et contredisait les directives de 3M qui précisent que la sangle inférieure doit être plate au niveau de la nuque et la sangle supérieure au niveau du sommet de la tête pour un ajustement sûr.

L'inspectrice ou l'inspecteur a noté que les lunettes de protection étaient rangées le long des rampes et suspendues à des crochets sur les murs. Les observations ont montré que les membres du personnel nettoyaient les lunettes de protection, puis plaçaient des lunettes humides sur leur visage avant d'entrer dans les chambres des personnes résidentes. Dans un autre cas, un membre du personnel a placé des lunettes de protection portées sur une rampe après les avoir enlevées. D'autres observations ont montré que les membres du personnel nettoyaient les lunettes de protection et les laissaient sur les rampes.

La personne responsable de la PCI n'a pas été en mesure de fournir des renseignements sur le processus de nettoyage adéquat des lunettes de protection ou sur les procédures correctes de rangement des lunettes de protection portées

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

afin d'éviter la contamination croisée. Lors d'un entretien, la personne responsable de la PCI a reconnu que les lunettes de protection ne devaient pas être placées sur les rampes.

Le fait de ne pas utiliser et manipuler correctement les EPI expose les personnes résidentes à un risque accru d'infections associées aux soins de santé.

Sources : Observations, entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
30 décembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 004 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 6 du paragraphe 102 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (7) Le titulaire de permis veille à ce que le responsable de la prévention et du contrôle des infections désigné en application du paragraphe (5) s'acquitte des responsabilités suivantes au foyer :

6. Il convoque l'équipe de gestion des éclosions au début d'une éclosion et régulièrement tout au long d'une éclosion.

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

Plus précisément, le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

- 1) La personne responsable de la PCI désignera les principaux intervenants de l'équipe interdisciplinaire de lutte contre les flambées épidémiques de la PCI et tiendra à jour une liste avec les noms, les rôles et les coordonnées des personnes à contacter.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- 2) La personne responsable de la PCI établira un calendrier pour les réunions de l'équipe de lutte contre les flambées épidémiques et un plan de communication pour mettre en œuvre et réviser les pratiques de contrôle des infections selon les instructions des autorités de santé publique pendant les éclosions.
- 3) La personne responsable de la PCI veillera à ce que l'équipe de lutte contre les flambées épidémiques procède à une séance de compte rendu après l'incident et à une analyse des lacunes afin d'évaluer l'efficacité de l'intervention. L'examen portera sur les domaines suivants :
 - a) Évaluer l'efficacité de la détection des éclosions et revoir l'application des définitions appropriées des cas et des éclosions.
 - b) Évaluer la rapidité avec laquelle les personnes résidentes sont soumises à des précautions supplémentaires.
 - c) Examiner les résultats des vérifications concernant l'hygiène des mains, l'EPI et les pratiques d'entretien ménager, et vérifier l'état des activités sociales.
 - d) Examiner l'efficacité de la communication entre le personnel de première ligne et l'équipe de lutte contre les flambées épidémiques de la PCI et entre l'équipe de lutte contre les flambées épidémiques de la PCI et les intervenants, y compris les notifications, les notes de service et la distribution des affiches.
 - e) Évaluer les niveaux d'effectifs et la disponibilité du personnel essentiel, y compris l'accès aux praticiens de lutte contre les infections en dehors des heures de travail, et revoir les pratiques en matière de dotation en personnel.
- 4) Un compte rendu écrit de toutes les réunions, comprenant la date, l'heure et les participants, ainsi qu'un procès-verbal détaillant les éclosions examinées et les mesures prises, doit être conservé et mis à la disposition des inspectrices ou inspecteurs sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à convoquer une équipe de lutte contre les flambées épidémiques dès le début d'une éclosion et tout au long de celle-ci, et à tenir une séance de compte rendu avec l'équipe de lutte contre les flambées

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

épidémiques conformément à la disposition 6 du paragraphe 102 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22 et à la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée, révisée en septembre 2023.

Justification et résumé

Un rapport d'incident critique (IC) a été soumis au directeur concernant une éclosion de maladie respiratoire au foyer de soins de longue durée, qui s'est produite du 21 juin 2024 au 21 juillet 2024.

Le foyer de soins de longue durée n'a pas pu fournir de documentation sur les réunions de l'équipe de lutte contre les flambées épidémiques pendant ou après l'éclosion. Par conséquent, aucune conclusion ou recommandation n'a été formulée en vue d'améliorer les pratiques de gestion des éclosions.

La personne responsable de la PCI ignorait que l'équipe de lutte contre les flambées épidémiques devait se réunir et examiner l'état de l'éclosion, ainsi que la nécessité d'une séance de compte rendu à la suite de l'éclosion. Ce manque de sensibilisation a augmenté le risque d'exposition aux maladies infectieuses pour les personnes résidentes et le personnel.

Le fait de ne pas inclure les intervenants concernés, les membres de l'équipe de lutte contre les flambées épidémiques à tous les stades de l'éclosion, expose les personnes résidentes à un risque accru de contracter des infections associées aux soins de santé.

Sources : Documentation sur l'éclosion du foyer de soins de longue durée, liste sommaire, rapport de la Santé publique, politique en matière de gestion des éclosions (*Outbreak Management Policy*), entretien avec la personne responsable de la PCI/directrice des soins.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
30 décembre 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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;
- 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.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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.