

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 13 mars 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1094-0002

**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** Lutheran Homes Kitchener-Waterloo

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Trinity Village Care Centre, Kitchener

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 26 et 27 février 2025 ainsi que les 3, 4, 5 et 6 mars 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : les 6, 10 et 11 mars 2025

L'inspection concernait les demandes suivantes liées à :

- une éclosion entérique, déclarée le 21 janvier 2025 – terminée le 28 février 2025;
- l'éclosion d'une infection aiguë des voies respiratoires, déclarée le 28 janvier 2025 – terminée le 6 mars 2025.

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

Entretien ménager, buanderie et services d'entretien  
Prévention et contrôle des infections

## RÉSULTATS DE L'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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## AVIS ÉCRIT : Obligations précises : propreté et bon état

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

**Non-respect : de l'alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021)**

Services d'hébergement

Paragraphe 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'équipement de ventilation, plus précisément les ventilateurs récupérateurs de chaleur, soit entretenu de sorte qu'il soit en bon état.

Trois des six ventilateurs récupérateurs d'énergie (VRE) ayant pour fonctions de fournir de l'air frais, d'extraire la chaleur et d'évacuer l'air vicié et les odeurs du foyer ne fonctionnaient pas au moment de l'inspection. L'entrepreneur qui assure l'entretien du système de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) a signalé que les unités ne fonctionnaient pas depuis plus de deux ans. L'absence de VRE fonctionnels, lesquels contrôlent le système d'évacuation, entraînait des écarts dans la température ambiante d'un étage à l'autre : le troisième étage était soumis à une chaleur excessive, avec des températures de 26 °C ou plus dans certaines chambres de personnes résidentes, alors que les températures extérieures étaient inférieures à 3 °C.

Le fait de ne pas veiller à ce que le système CVC soit entretenu de sorte qu'il soit en bon état a créé et continuera de créer des conditions inconfortables pour les 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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**Sources :** Entretien avec l'entrepreneur assurant l'entretien du système CVC, l'administratrice et la gestionnaire des services environnementaux; examen des bons de travail pour l'inspection du système CVC et du système de planification de l'entretien et des réparations du titulaire de permis.

## **AVIS ÉCRIT : Services d'entretien**

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

### **Non-respect : de l'alinéa 96 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Services d'entretien

Paragraphe 96 (1) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) des calendriers et des marches à suivre sont prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'il y ait dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, des calendriers et des marches à suivre pour l'entretien périodique et préventif des filtres à air, des vide-linge, des conditionneurs d'air portatifs et des appareils de désinfection utilisés au foyer.

- Lors de la visite de trois aires du foyer, on a observé six conditionneurs d'air portatifs, dont quatre n'étaient pas branchés. Dans une salle d'activités, l'une des unités indiquait que la cartouche et le préfiltre à composés organiques volatils devaient être changés. Douze unités figuraient dans le système de notification et de planification de l'entretien du foyer, mais aucune vérification d'entretien n'avait été prévue pour celles-ci. Le système ne comportait aucune indication du moment où les unités avaient été vérifiées pour

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

déterminer quand les filtres devaient être changés. Aucune politique ou marche à suivre comportant des indications sur les changements de filtre ou de cartouche et le rôle du personnel infirmier dans le signalement de la nécessité de changer un filtre d'après l'affichage des unités n'a été élaborée.

- Deux vide-linge distincts étaient utilisés au foyer durant l'inspection. Les marches à suivre pour l'entretien ou l'entretien ménager ne comprenaient aucune référence aux vide-linge ou à la nécessité de nettoyer ceux-ci de façon systématique. D'après le personnel interrogé, les vide-linge étaient nettoyés auparavant, mais ne l'avaient pas été depuis plus d'un an.
- On a observé un conditionneur d'air portatif qui était utilisé dans une salle d'activités. Les conditionneurs d'air portatifs étaient utilisés dans les salles à manger pour fournir un refroidissement d'appoint pendant l'été. L'équipement ne figurait pas dans le système de planification de l'entretien ni dans les marches à suivre pour l'entretien existantes pour le nettoyage et l'inspection périodiques, conformément aux exigences du fabricant.
- Dans une salle de matériel souillé se trouvait une machine de rinçage et de désinfection servant à nettoyer et désinfecter les bassins et les bassins de lavage dont l'écran numérique affichait le mot « inspection ». La machine ne figurait pas dans le système de planification de l'entretien du foyer ni dans les marches à suivre pour l'entretien existantes pour le nettoyage et l'inspection périodiques conformément aux exigences du fabricant.

**Sources :** Entretien avec le gestionnaire des services environnementaux et le personnel d'entretien, examen du système de planification de l'entretien et des réparations du titulaire de permis, politiques et marches à suivre pour l'entretien et pour l'entretien ménager et observations.

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de prévention et de contrôle des infections**

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'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 préparer,  
présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité à  
l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22 [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) b)] :**

Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

1. Nom de la personne ayant une compréhension des principes et des pratiques de prévention et de contrôle des infections (PCI) qui sera désignée pour passer en revue et modifier les politiques et les marches à suivre pour l'entretien ménager, ou élaborer toute politique ou marche à suivre requise en vertu de la *Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée* (Norme de PCI), révisée en 2023, et devant être élaborée ou révisée conformément aux documents qui suivent, sans s'y limiter :

- *Pratiques exemplaires pour la prévention de la transmission des infections respiratoires aiguës dans tous les milieux de soins de santé*, révisées en décembre 2024
- *Recommandations pour la prévention et le contrôle des éclosons dans les établissements et les lieux d'hébergement collectif*, février 2025

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

- *Systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) dans les immeubles et COVID-19*
- *Annexe A : Dépistage, analyse et surveillance des organismes antibiorésistants (OA) dans tous les établissements de soins de santé, février 2023*
- *Pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections dans tous les milieux de soins de santé, 2018*

2. Nom de la personne ayant une compréhension des principes de la formation des adultes qui veillera à ce que tout le personnel concerné devant se conformer aux politiques et marches à suivre pour l'entretien ménager et la PCI participe à des activités de formation ou de perfectionnement sur les politiques et les marches à suivre modifiées ou nouvellement élaborées;

3. Mode de prestation de la formation ou du perfectionnement;

4. Méthode de suivi utilisée pour les activités de formation ou de perfectionnement offertes à tout le personnel concerné afin de déterminer quelles personnes y ont participé, les ont terminées et à quel moment;

5. Façon dont le personnel concerné devant respecter les politiques et les marches à suivre pour l'entretien ménager et la PCI sera évalué et à quels intervalles, pour veiller à ce qu'il continue à respecter les politiques et les marches à suivre pertinentes conformément aux attentes. .

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas mis en œuvre la Norme de PCI, révisée en septembre 2023, que délivre le directeur, plus précisément la section 5.2, les points f), k), m) et o) de la section 5.4 et la section 5.6.

**5.2** Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les politiques et les marches à suivre du programme de PCI soient examinées au moins tous les ans pour vérifier qu'elles sont complètes, exactes et conformes aux données probantes et aux pratiques exemplaires, et qu'elles sont mises à jour sur la base de cet examen.

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Des politiques sur le nettoyage et la désinfection après chaque utilisation de l'équipement ou des dispositifs de soins personnels réutilisables non essentiels, tels que les bassins de lavage et les bassins, n'ont pas été élaborées. Bon nombre de politiques et de marches à suivre en matière de PCI ont été révisées pour la dernière fois en 2018, 2020 ou 2022, et n'étaient pas conformes aux pratiques exemplaires élaborées après la fin déclarée de la pandémie et la révocation de la Directive du ministre.

**5.4 f)** Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les politiques et les marches à suivre du programme de PCI traitent également des politiques et des marches à suivre pour la gestion de telle ou telle maladie.

Les politiques de PCI en vigueur ne comportaient aucune indication sur la gestion des organismes transmissibles associés aux gastro-entérites infectieuses ou des organismes résistants aux antibiotiques, à l'exception du staphylocoque doré résistant à la méthicilline.

**5.4 k)** Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les politiques et les marches à suivre du programme de PCI traitent également des politiques de PCI pour l'entretien ménager (ce qui comprend ce que les aides en diététique sont tenus de nettoyer).

Les marches à suivre ne comprenaient pas la façon de vérifier si les concentrations du désinfectant utilisé par le personnel d'entretien ménager sont adéquates. Les routines de nettoyage du personnel en diététique ne précisaient pas dans quelles circonstances il fallait utiliser un désinfectant plutôt qu'un assainissant pour le nettoyage des dessus de table et chaises dans les salles à manger. Les marches à suivre du nettoyage ne comprenaient pas d'interventions de PCI précises pour limiter la dispersion de la poussière pouvant contenir des particules virales durant le

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

passage de l'aspirateur, l'époussetage, le balayage, le passage de la vadrouille sèche et le nettoyage des tapis à l'aide d'un extracteur ou d'un nettoyeur vapeur.

**5.4 m)** Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les politiques et les marches à suivre du programme de PCI traitent également des normes d'entretien de l'établissement pour le chauffage, la ventilation et la climatisation (en lien avec la PCI).

Des ventilateurs oscillants et des filtres à air ont été observés dans les aires du foyer. Cependant, aucune politique ou marche à suivre n'a été élaborée pour guider leur utilisation durant les éclosions.

**5.4 o)** Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les politiques et les marches à suivre du programme de PCI traitent également des activités de vérification du programme pour le nettoyage et la désinfection de l'environnement (surfaces de contact ainsi que les appareils et l'équipement des personnes résidentes), le port et le retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI) et l'hygiène des mains.

Les marches à suivre existantes du programme de PCI en ce qui concerne les activités de vérification se limitaient à examiner les étapes précises de l'hygiène des mains et du port et du retrait de l'EPI au moyen d'une application logicielle. Il n'y avait pas de marches à suivre pour les processus de vérification du nettoyage de l'environnement. Il n'y avait pas de lignes directrices générales sur le programme, comme des indications sur le type de système à utiliser pour surveiller la conformité du personnel aux politiques et aux marches à suivre du programme de PCI, les processus pour la correction et l'atténuation des lacunes relevées, les processus de vérification pour l'examen sur place ou en temps réel des pratiques de PCI du personnel et la prise de mesures correctives ou de sensibilisation, le suivi des membres du personnel des différents services (nombre de fois que l'employé a fait l'objet d'une vérification, son statut et le recours éventuel à un recyclage), la fréquence à laquelle les vérifications doivent être effectuées pour les divers

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

services, les formulaires précis à utiliser, le personnel ayant reçu une formation en matière de vérification, le rôle de la personne responsable de la PCI dans l'examen des résultats des vérifications, l'évaluation du programme de vérification et la communication des indicateurs de qualité.

**5.6** Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que du personnel compétent soit disponible lors de chaque quart de travail pour procéder comme il se doit au nettoyage et à la désinfection des surfaces. Trois éclosions distinctes sont survenues entre le 12 janvier et le 6 mars 2025, couvrant au total 54 jours. Les éclosions ont nécessité du personnel supplémentaire pour nettoyer et désinfecter, deux fois par jour, les surfaces à fort contact des aires communes, des aires réservées au personnel et des chambres de personnes résidentes faisant l'objet de précautions contre la transmission par contact.

Les 12, 25 et 26 janvier et les 8, 9 et 22 février, seulement deux membres du personnel travaillaient les fins de semaine et, en semaine, seuls 11 des 39 jours ouvrés ont été assurés par l'ensemble du personnel. Les heures supplémentaires n'étaient pas attribuées par quart, mais seulement pour certains jours (le 13 février, avec un total de deux membres du personnel effectuant un nettoyage durant 8 heures). De nombreux membres du personnel étaient malades durant l'éclosion et les tentatives visant à obtenir les ressources nécessaires pour que les surfaces à fort contact soient nettoyées et désinfectées régulièrement deux fois par jour conformément aux pratiques exemplaires, là où c'était nécessaire, ont échoué.

Le fait de ne pas élaborer ni mettre en place des politiques et des marches à suivre claires, actualisées et reflétant les pratiques exemplaires pour le programme de PCI peut accroître la prévalence des éclosions qui, à terme, affectent le bien-être physique, mental et social des personnes résidentes.

**Sources :** Visite de la buanderie principale, de quatre aires du foyer distinctes comprenant des salles de matériel souillé, des salles de vide-linge, des salles de

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

baaignoire/douche, des salles à manger et des chambres de personnes résidentes choisies au hasard; observation de trois membres du personnel d'entretien ménager nettoyant des chambres; observation des pratiques de l'hygiène des mains et d'autres pratiques lors de deux repas du dîner dans une aire du foyer précise; examen des politiques et des marches à suivre de PCI et d'entretien ménager, des horaires du personnel, des fiches de présence, des routines de travail de l'entretien ménager, du rapport d'inspection d'un établissement d'hébergement de Santé publique, des routines de travail des aides en diététique, des *Pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections dans tous les milieux de soins de santé* (2018), des *Pratiques exemplaires pour la prévention de la transmission des infections respiratoires aiguës dans tous les milieux de soins de santé* (révisées en décembre 2024), des *Recommandations pour la prévention et le contrôle des écloisions dans les établissements et les lieux d'hébergement collectif* (février 2025) et des *Systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) dans les immeubles et COVID-19*; entretiens avec la directrice des soins, la personne responsable de la PCI, des membres du personnel d'entretien ménager, le personnel d'entretien, des préposés aux loisirs, la gestionnaire des services environnementaux, la gestionnaire des services de diététique, des aides en diététique, des infirmières auxiliaires autorisées et des personnes préposées aux services de soutien personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le  
30 septembre 2025

**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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## 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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

**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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).