

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 de Hamilton
119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Rapport public

Date d'émission du rapport : 3 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1296-0001

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : Mirdem Nursing Homes Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : Victoria Gardens Long Term Care, Hamilton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : Du 25 au 27 février 2025 et le 3 mars 2025.

Les inspections concernaient :

- Plainte : no 00131897, Incident critique (IC) 2806-000021-24 concernant la prévention des mauvais traitements et de la négligence;
- Plainte : no 00135342, IC 2806-000022-24 concernait la prévention et le contrôle des infections.

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

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)
Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : la disposition 6 (9) 1 de la LRSLD (2021).

Programme de soins

6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis a manqué à son obligation d'assurer une consignation exhaustive des observations du système de suivi de la démence (SOD) pour une personne résidente. Pour

Ministère des Soins de longue duréeDivision des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée**District de Hamilton**119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

assurer une surveillance des comportements réactifs d'une personne résidente, le médecin du foyer a requis la consignation des observations du SOD pendant une période de sept jours. L'analyse du dossier d'observation comportementale a révélé des lacunes répétées dans la consignation des données de surveillance.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente; observations et entretien avec la ou le DSI.

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : la disposition 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Programme de prévention et de contrôle des infections

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. Par. 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toute norme ou tout protocole émis par le directeur concernant la prévention et le contrôle des infections soit mis en œuvre.

Le titulaire de permis doit réaliser ce qui suit :

- 1) Organiser une séance de formation et de recyclage pour une infirmière ou un infirmier auxiliaire autorisé(e) (IAA) concernant le programme d'hygiène des mains en vigueur dans le foyer, en particulier les quatre moments essentiels de cette pratique.
- 2) Effectuer des vérifications de l'hygiène des mains, lors de l'administration de médicaments par l'IAA, à chaque quart de travail effectué jusqu'à la date d'échéance de la conformité, ou jusqu'à ce que l'hygiène des mains soit constamment effectuée conformément aux quatre moments de l'hygiène des mains.
- 3) Organiser une séance de formation et de recyclage pour un membre du personnel concernant l'équipement de protection individuelle (EPI) requis pour l'accès aux chambres des personnes résidentes faisant l'objet de précautions supplémentaires contre les gouttelettes/contacts.
- 4) Mettre en place un système de vérification hebdomadaire de l'équipement de protection individuelle (EPI) choisi par le membre du personnel avant d'entrer dans les chambres des personnes résidentes sous précautions contre les gouttelettes/contact, et poursuivre ces vérifications jusqu'à la conformité ou jusqu'à ce que la sélection adéquate de l'EPI soit devenue une pratique constante.

Ministère des Soins de longue duréeDivision des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée**District de Hamilton**119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

- 5) Maintenir un registre complet des supports pédagogiques utilisés lors des formations et recyclages, et consigner les noms des formateurs, les participants et les dates de chaque séance.
- 6) Toute vérification effectuée doit être consignée par écrit, en précisant l'identité de l'auteur, la date de l'inspection et les mesures correctives prises, le cas échéant.

Motifs

Le titulaire de permis a omis de mettre en application deux dispositions de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) en vigueur dans les foyers de soins de longue durée.

A. La disposition 9.1 b) stipule que les pratiques de routine englobent les quatre moments clés de l'hygiène des mains, notamment avant et après tout contact avec une personne résidente. Or, lors de l'administration de médicaments, une ou un IAA a négligé de procéder à l'hygiène des mains avant et après avoir interagi avec la personne résidente. La ou le responsable de la PCI du foyer a indiqué que l'IAA, nouvellement embauché(e) et travaillant à temps partiel, a pu commettre cet oubli. Néanmoins, elle ou il a insisté sur le caractère indispensable de l'hygiène des mains pour limiter la propagation des maladies infectieuses.

B. La disposition 9.1 f), précise que les précautions supplémentaires impliquent le respect d'exigences additionnelles en matière d'équipement de protection individuelle (EPI), y compris une sélection appropriée. Un membre du personnel a été observé sans protection oculaire pendant le nettoyage de la chambre d'une personne résidente placée faisant l'objet de précautions contre les gouttelettes/contacts. Le membre du personnel a justifié son manquement en expliquant qu'elle ou il ne se croyait pas tenu de porter une protection oculaire, n'étant pas en contact direct avec la personne résidente. La ou le responsable de la PCI du foyer a réfuté cet argument, rappelant que le port d'une protection oculaire est obligatoire pour tout membre du personnel pénétrant dans une chambre soumise à des précautions de type gouttelettes/contacts, qu'il y ait ou non contact direct avec la personne résidente.

Sources : dossiers cliniques d'une personne résidente, Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée (version révisée de septembre 2023); observations et entretiens avec la ou le responsable de la PCI et les membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 9 mai 2025.

Ministère des Soins de longue duréeDivision des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée**District de Hamilton**119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

INFORMATIONS POUR UNE RÉVISION/UN 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 à la directrice ou 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 la directrice ou le directeur doit être présentée par écrit et signifiée à la directrice ou 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 la directrice ou 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 :

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être faite le cinquième jour qui suit le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être faite le lendemain, si le document a été signifié après 16 heures;

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

c) par messagerie commerciale, elle est réputée être faite le deuxième jour ouvrable après le jour où la messagerie commerciale reçoit le document.

Si une copie de la décision de la directrice ou du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen présentée par le titulaire de permis, le ou les présents ordres et le présent avis de pénalité administrative sont réputés confirmés par la directrice ou le directeur et, aux fins d'un appel interjeté devant la CARSS, la directrice ou le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration du délai 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 de la directrice ou du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (par. 155) ou l'APA (par. 158) d'une inspectrice ou d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le ministère. Il est établi 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 suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision de la directrice ou du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et à la directrice ou au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de la santé

À l'attention du registrateur
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directrice ou directeur

a/s de la coordonnatrice ou 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

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 de Hamilton

119, rue King West, 11^e étage
Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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.