

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 6 mars 2026

Numéro d'inspection : 2026-1392-0001

Type d'inspection :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare Glen Oaks, Oakville

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 19, 20, 23, du 25 au 27 février et du 2 au 6 mars 2026.

L'inspection concernait :

– Le signalement : n° 00170859 – inspection proactive de la conformité

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

Soins liés à l'incontinence

Prévention et contrôle des infections

Moyens de contention / Gestion des appareils d'aide personnelle

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

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

Non-respect de : l'alinéa 56 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé

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 Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre.

Une personne résidente disposait d'un programme de soins individuel qui visait à favoriser et à gérer la continence vésicale selon l'évaluation réalisée. Toutefois, le plan n'a pas été mis en œuvre, car une mesure d'intervention, qui devait être modifiée tous les mois, n'a pas été modifiée au cours d'un certain mois.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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).

À une date donnée, une affiche à la porte d'une personne résidente annonçait des précautions de contact additionnelles mises en place. Un membre du personnel a été observé en train de nourrir la personne résidente dans sa chambre. Aucun équipement de protection individuelle (ÉPI), à l'exception d'un masque, n'a été porté pendant cette interaction. Aucune hygiène des mains n'a également été effectuée à l'entrée dans la chambre de la personne résidente.

Sources : observation, politique du foyer en matière d'ÉPI et entretiens avec des membres du personnel.

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 154 (1) 2 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 de Hamilton

119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Non-respect de : l'alinéa 102 (11) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (11) Le titulaire de permis veille à ce que soit mis en place ce qui suit :

a) un système de gestion des épidémies permettant de détecter, de gérer et de contrôler les épidémies de maladies infectieuses, avec notamment les responsabilités définies du personnel, les protocoles de présentation de rapports fondés sur les exigences que prévoit la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, les plans de communication et les protocoles qui permettent de recevoir des alertes médicales et d'intervenir en l'occurrence.

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

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

1. Donner une formation à l'ensemble du personnel chargé de la gestion des éclosions, y compris, mais sans s'y limiter, le ou la responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI), les gestionnaires de garde et le personnel autorisé pendant les soirs, les fins de semaine et les jours fériés, afin de renforcer l'obligation d'aviser la santé publique lorsque les seuils de déclaration sont atteints.
2. Tenir un registre écrit de la formation dispensée, qui doit inclure le nom et la fonction de la personne qui a dispensé la formation, la ou les dates auxquelles la formation a été dispensée, les noms des membres du personnel qui ont participé à la formation et le contenu de la formation dispensée.

Motifs

La politique de gestion des éclosions du foyer indique que la santé publique doit être avertie lorsque deux personnes résidentes ou plus présentent des symptômes d'une maladie infectieuse dans un délai de 48 heures, y compris la fin de semaine.

Ce protocole n'a pas été suivi à une certaine date, lorsque quatre personnes résidentes ont présenté des symptômes au cours d'une période de 48 heures dans une section et que la santé publique n'a été informée que plus tard, comme l'exigent les exigences en matière de politique du foyer et de déclaration des éclosions. Deux des quatre personnes résidentes ont également été hospitalisées le même jour après l'apparition de nouveaux symptômes. Deux jours plus tard, l'éclosion s'est étendue à l'ensemble de l'établissement, touchant toutes les sections.

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 Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Le ou la responsable de la PCI a reconnu que le fait d'avoir signalé l'incident en temps opportun à la santé publique, en suivant ses recommandations, aurait pu empêcher la propagation de la maladie infectieuse dans l'ensemble de l'établissement.

Le signalement tardif à la santé publique des cas identifiés de personnes résidentes présentant une maladie respiratoire peut avoir contribué à un retard dans l'évaluation de la gravité de la maladie et la mise en œuvre des directives de santé publique visant à réduire la propagation de la maladie dans l'ensemble de l'établissement.

Sources : liste sommaire des éclosions, politique de gestion des éclosions (Outbreak Management Policy) et entretien avec le ou la responsable de la PCI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 1^{er} juin 2026.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N^o 002 MÉDECIN-HYGIÉNISTE EN CHEF ET MÉDECIN-HYGIÉNISTE

Problème de conformité n^o 004 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'article 272 du Règl. de l'Ont. 246/22

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Article 272 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à assurer le respect de tous les ordres, ou conseils et toutes les directives, orientations ou recommandations applicables que formule le médecin-hygiéniste en chef ou le médecin-hygiéniste nommé en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

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

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

1. Veiller à ce que des vérifications du nettoyage de l'environnement soient effectuées au moins deux fois par mois, conformément à la politique du programme de vérification de la PCI du foyer (IPAC Audit Program Policy).
2. Veiller à ce que les vérifications des analyses environnementales des surfaces

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 Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

soient effectuées au moins une fois par semaine conformément à la fréquence indiquée dans la politique du programme de vérification de la PCI du foyer (IPAC Audit Program Policy).

3. Veiller à ce qu'au moins 10 vérifications des ÉPI soient effectuées chaque semaine pendant tous les quarts de travail pour les personnes résidentes faisant l'objet de précautions supplémentaires, conformément à la politique du programme de vérification de la PCI du foyer (IPAC Audit Program Policy).

4. Lorsque le foyer ou une section accessible aux personnes résidentes est touché par une éclosion, veiller à ce que les vérifications de la PCI, y compris, mais sans s'y limiter, les vérifications relatives à l'ÉPI, le nettoyage de l'environnement et les analyses de surface, soient réalisées conformément aux fréquences de vérification des éclosions indiquées dans la politique du programme de vérification de la PCI du foyer (IPAC Audit Program Policy).

5. Tenir un registre de toutes les vérifications de la PCI et de l'environnement, y compris une documentation sur la date de la vérification, le lieu ou la section du foyer où la vérification a eu lieu, le nom et la fonction du ou des membres du personnel chargés de la vérification, les observations faites et les constatations faites, les mesures correctives mises en œuvre lorsque des lacunes ont été identifiées et les mettre à la disposition d'un inspecteur ou d'une inspectrice sur demande.

Motifs

La politique du programme de vérification de la PCI du foyer (IPAC Audit Program Policy) indique que les vérifications suivantes doivent être réalisées chaque semaine dans les sections présentant une éclosion :

- Vingt (20) vérifications relatives à l'équipement de protection individuelle (ÉPI)
- Une (1) vérification du nettoyage et de la désinfection de l'environnement
- Au moins deux (2) vérifications d'essais environnementaux de surface.

Une éclosion de maladie respiratoire a été déclarée dans une section à une certaine date et l'éclosion a été étendue à l'ensemble du foyer deux jours plus tard.

L'éclosion a continué pendant 30 jours.

Pendant la période d'éclosion, les vérifications requises en matière d'ÉPI, les vérifications de nettoyage et de désinfection de l'environnement et les vérifications des essais environnementaux des surfaces ont été réalisées dans les sections touchées par l'éclosion, conformément à la politique du foyer et aux directives du

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 Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

ministère. Le ou la responsable de la PCI a confirmé qu'il ou elle connaissait les fréquences de vérification requises et a reconnu que le foyer n'avait pas effectué de vérification hebdomadaire de l'ÉPI et de l'environnement comme exigé pendant la période d'éclosion.

Le fait de ne pas avoir respecté la politique du programme de vérification de la PCI du foyer (IPAC Audit Program Policy) du foyer peut avoir augmenté le risque de transmission et contribué à la propagation de l'éclosion au sein de l'établissement.

Sources : examen des vérifications de la PCI, documentation du compte rendu sur la résolution des épidémies, politique du programme de vérification de la PCI du foyer (IPAC Audit Program Policy) et entretien avec le ou la responsable de la PCI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 1^{er} juin 2026.

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 Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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 pas 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.

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 ON 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

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 Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

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.

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 suivants 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 ON 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

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 Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : 800 461-7137

Ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto ON 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.