

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public modifié
Page couverture (M1)

Date d'émission du rapport modifié : 21 novembre 2024

Date d'émission du rapport initial : 1^{er} novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1607-0003 (M1)

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : City of Toronto

Foyer de soins de longue durée et ville : Wesburn Manor, Etobicoke

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Problème de conformité n° 003, Avis écrit : Entretien ménager, a été modifié de façon à élucider la formulation relative à l'entretien avec l'administrateur adjoint n° 119 concernant le nettoyage de l'environnement. Les problèmes de conformité n° 001 et n° 002 sont inclus dans ce rapport pour référence, mais n'ont pas été modifiés.

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public modifié (M1)

Date d'émission du rapport modifié : 21 novembre 2024

Date d'émission du rapport initial : 1^{er} novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1607-0003 (M1)

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : City of Toronto

Foyer de soins de longue durée et ville : Wesburn Manor, Etobicoke

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Problème de conformité n° 003, Avis écrit : Entretien ménager, a été modifié de façon à clarifier la formulation relative à l'entretien avec l'administrateur adjoint n° 119 concernant le nettoyage de l'environnement. Les problèmes de conformité n° 001 et n° 002 sont inclus dans ce rapport pour référence, mais n'ont pas été modifiés.

RÉSUMÉ D'INSPECTION

- L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 7, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18 et 23 octobre 2024.

L'inspection concernait :

- Demande no 00120850 [Incident critique (IC)] liée à la chute d'une personne résidente entraînant une blessure
- Demande no 00126397 [IC] liée à une éclosion
- Demande no 00127147 [IC] liée à une allégation de mauvais traitements infligés à une personne résidente par le personnel

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

- Demande no 00127957 [IC] liée à une blessure de cause inconnue subie par une personne résidente
- Demande no 00123567 – plainte portant sur les températures ambiantes

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Prévention et contrôle des infections
Comportements réactifs
Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉS

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins de la personne résidente soient fournis tel que le précise le programme.

Justification et résumé

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

À une date donnée, la personne résidente a présenté des signes d'altération de l'intégrité épidermique, après quoi une blessure a été diagnostiquée chez elle.

L'examen du programme de soins écrit de la personne résidente a démontré que celle-ci devait recevoir un niveau de soins précis de la part d'un certain nombre d'employés pour réaliser les activités de la vie quotidienne (AVQ).

Un entretien avec le personnel a révélé qu'il ne se conformait pas au programme de soins écrit de la personne résidente pour lui donner les soins prévus.

Un entretien avec l'infirmière gestionnaire et la directrice des soins a permis de constater que le personnel était censé fournir des soins conformément au programme de soins écrit de la personne résidente.

Le fait de ne pas donner de soins à une personne résidente conformément à son programme de soins écrit peut accroître le risque de blessure.

Sources : Rapport d'incident critique, dossier clinique d'une personne résidente, entretiens avec le personnel du foyer.

[210]

AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

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 58 (4) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements réactifs

Paragraphe 58 (4) Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

c) des mesures sont prises pour répondre aux besoins du résident, notamment des évaluations, des réévaluations et des interventions, et les réactions du résident aux interventions sont documentées.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des mesures soient prises pour répondre aux besoins de la personne résidente qui avait des comportements réactifs, notamment des évaluations, des réévaluations et des interventions, et à ce que les réactions de la personne résidente aux interventions soient documentées.

Justification et résumé

À une date donnée, un membre de la famille a constaté que le personnel n'était pas courtois lorsqu'il donnait des soins précis à la personne résidente. La personne résidente présentait un comportement réactif et des signes d'altération de l'intégrité épidermique.

L'entretien avec le personnel a démontré que la personne résidente avait un comportement réactif particulier lorsqu'elle recevait les soins précis.

L'examen du dossier clinique a indiqué que la personne résidente avait affiché un comportement réactif particulier à plusieurs reprises pendant plusieurs mois. Il n'y a eu aucun renvoi vers le responsable du soutien comportemental en vue d'une évaluation approfondie du comportement de la personne résidente.

L'examen du programme de soins écrit de la personne résidente pour un comportement réactif a révélé que le personnel devait adopter une approche précise avec la personne résidente. Le programme de soins n'englobait aucune intervention à l'égard du comportement en question dans le contexte des soins.

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Conformément à la politique de gestion des comportements réactifs du foyer (*Responsive Behaviours Management*), RC-0517-00, datée du 5 septembre 2022, si une personne résidente affiche un nouveau comportement réactif ou fait montre d'un tel comportement dans une mesure amplifiée, l'équipe chargée des soins en fera part à l'infirmière autorisée (IA) ou à l'infirmière auxiliaire autorisée (IAA). Elle devra ensuite consigner le tout dans le système Point of Care. Les membres du personnel autorisé évalueront la personne résidente et établiront s'il convient de réaliser des interventions supplémentaires quant aux soins pharmacologiques ou non pharmacologiques.

Lors d'un entretien, le responsable du soutien comportemental et l'IA ont fait observer que lorsque la personne résidente affichait le comportement en question dans le contexte des soins, les membres du personnel étaient censés le signaler de manière à ce qu'il puisse être réévalué.

Le fait de ne pas réévaluer le comportement réactif de la personne résidente et de ne pas mettre en œuvre des interventions pour y réagir entraîne le risque qu'il ne soit pas géré.

Sources : Rapport d'incident critique, notes d'évolution, rapports d'enquête; entretiens avec le personnel du foyer.

[210]

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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

(M1)

Le problème de conformité qui suit a été modifié : Problème de conformité n° 003

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) b) (iii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

- b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :
- (iii) les surfaces de contact;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des procédures soient élaborées et mises en œuvre pour le nettoyage et la désinfection des surfaces de contact conformément aux instructions du fabricant, et réalisées au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises.

Justification et résumé

Une écloison a été déclarée au foyer à cinq reprises en 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 de Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Lors d'entretiens, plusieurs membres du personnel chargés de l'entretien des lieux ont affirmé qu'ils ne nettoyaient pas les surfaces à contact fréquent dans les secteurs assignés du foyer avec un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes, du moins pas quotidiennement, lorsque le foyer n'était pas touché par une éclosion. Pendant les éclosions, des personnes spécialisées nettoyaient les surfaces à contact fréquent au moins deux fois par jour.

Selon le document intitulé *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* (3^e édition, avril 2018), il faut nettoyer et désinfecter les surfaces à contact fréquent dans les milieux de soins plus souvent que les surfaces à contact peu fréquent. Il faut procéder au nettoyage et à la désinfection de ces surfaces au moins une fois par jour et plus fréquemment si le risque de contamination de l'environnement est plus élevé.

Un examen de la politique du foyer concernant le recours au modèle de stratification du risque pour déterminer la fréquence du nettoyage dans des zones précises (*Risk Stratification Matrix to Determine the Cleaning Frequency of Specific Areas*) (BS-0300-00, annexe A), datée du 3 janvier 2020, adaptée du document *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) du Comité consultatif provincial des maladies infectieuses (CCPMI), a permis d'établir que lorsqu'il s'agit de déterminer la fréquence du nettoyage en fonction de la cote totale établie à l'égard de l'environnement physique au foyer de soins de longue durée, un pointage de stratification du risque de 4 à 6 signifie qu'il faut procéder au nettoyage des surfaces en question au moins une fois par jour. Le pointage de stratification du risque a été calculé comme suit : résumé de la probabilité de contamination par 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 Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

agents pathogènes (1-3); potentiel d'exposition (surfaces à contact fréquent – 3; surfaces à contact peu fréquent – 1); et vulnérabilité de la population aux infections environnementales (population moins vulnérable – 0; population plus vulnérable – 1). Les surfaces à contact fréquent ont eu, à elles seules, un pointage de 3. Les surfaces à contact fréquent sont celles avec lesquelles les mains entrent souvent en contact, notamment les poignées de porte, les téléphones, les sonnettes d'appel, les ridelles, les interrupteurs, les tables de chevet, les commodes, les murs près de la toilette et les extrémités des rideaux séparateurs.

Lors d'un entretien, la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) a affirmé que les surfaces à contact fréquent, notamment les mains courantes et les poignées de porte dans les secteurs d'habitation des personnes résidentes, devaient être nettoyées avec un désinfectant de faible niveau tous les jours, et deux fois par jour en cas d'éclosion.

Lors d'un entretien, le superviseur des services environnementaux a révélé que le personnel du nettoyage de l'environnement était censé nettoyer les surfaces à contact fréquent.

Le fait que le foyer ne nettoie pas les surfaces à contact fréquent en utilisant au minimum un désinfectant de faible niveau au moins une fois par jour pourrait entraîner une augmentation des infections au foyer.

Sources : Politique du foyer n° BS-0300-00, datée du 3 janvier 2020, entretiens avec le personnel du foyer.

[210]