

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 : 26 mars 2025

Numéro d'inspection : 2025-1365-0002

Type d'inspection :

Incident critique
Inspection proactive de la conformité

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

Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare West Williams, Kitchener

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 12 au 14, du 18 au 21 et du 24 au 26 mars 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00140314, liée à l'écllosion d'une maladie
- Demande n° 00141133, liée à une inspection proactive de la conformité

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Alimentation, nutrition et hydratation
Gestion des médicaments
Conseils des résidents et des familles
Foyer sûr et sécuritaire
Prévention et contrôle des infections

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

Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Normes de dotation, de formation et de soins
Amélioration de la qualité
Droits et choix des personnes résidentes
Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

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 interventions prévues dans le programme de soins d'une personne résidente soient mises en œuvre en cas d'altération de l'intégrité épidermique.

Sources : Examen du dossier clinique d'une personne résidente, entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 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-Ouest

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

Non-respect : du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Sources : Entretien avec le personnel et registres de contrôle de la température ambiante et de l'humidex.

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

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

Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 24 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température soit mesurée et consignée, au minimum, dans les aires suivantes du foyer :

2. Une aire commune pour les résidents à chaque étage du foyer, y compris un salon, une aire où mangent les résidents ou un couloir.

Le titulaire de permis n'a pas consigné la température ambiante d'une aire commune pour les personnes résidentes à chaque étage du foyer aux heures requises.

Sources : Entretien avec le personnel et registres de contrôle de la température ambiante et de l'humidex

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 : Exigences générales

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 4 du paragraphe 34 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences générales

Paragraphe 34 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

4. Le titulaire de permis consigne dans un dossier chaque évaluation visée à la disposition 3, notamment la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé, un résumé des modifications apportées et la date à laquelle ces modifications ont été mises en œuvre.

A) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'évaluation du programme de soins de la peau et des plaies comprenne tous les éléments requis. La date de l'évaluation et la date à laquelle les modifications relevées ont été mises en œuvre n'étaient pas précisées.

B) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'évaluation du programme de gestion de la douleur comprenne tous les éléments requis. La date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé et la date à laquelle les modifications relevées ont été mises en œuvre n'étaient pas précisés.

Sources : Feuille de calcul Excel de l'évaluation des programmes 2024, entretien avec la directrice générale.

AVIS ÉCRIT : Services infirmiers et services de soutien 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 du Centre-Ouest

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

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 35 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services infirmiers et services de soutien personnel

Paragraphe 35 (4) Le titulaire de permis consigne dans un dossier chaque évaluation visée à l'alinéa 3 e), notamment la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé, un résumé des modifications apportées et la date à laquelle ces modifications ont été mises en œuvre.

Le titulaire de permis n'a pas consigné la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé et la date à laquelle les modifications ont été mises en œuvre dans le cadre de l'évaluation du plan de dotation en personnel de 2024 du foyer.

Sources : Document d'évaluation des soins infirmiers et des soins personnels (*Nursing and Personal Care Evaluation*), entretien avec la codirectrice des soins n° 101.

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

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

Non-respect : de la disposition 9 du paragraphe 79 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

9. Des techniques adéquates pour aider les résidents à manger, notamment le positionnement sécuritaire des résidents qui ont besoin d'aide.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à fournir des techniques d'alimentation sécuritaires à une personne résidente lorsqu'un membre du personnel a été

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

observé en station debout pour donner des liquides à la personne résidente, alors qu'il avait été établi qu'elle risquait de s'étouffer.

Sources : Examen du dossier clinique d'une personne résidente, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Problème de conformité n° 007 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;

La section 6.2.2 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*, 3^e édition, révisées en avril 2018, du Comité consultatif provincial des maladies infectieuses de Santé publique Ontario, recommande que tous les agents chimiques de nettoyage et désinfectants soient étiquetés correctement.

Il a été constaté que les bouteilles d'agents chimiques de nettoyage n'étaient pas étiquetées correctement.

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 : Observation des agents de nettoyage, entretiens avec le personnel et *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*, du Comité consultatif provincial des maladies infectieuses de Santé publique Ontario, 3^e édition, révisées en avril 2018.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Problème de conformité n° 008 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 93 (2) d) 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 :

- d) l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes.

Des odeurs nauséabondes persistantes étaient présentes dans une certaine partie du foyer.

Sources : Observation de la salle de douche des personnes résidentes et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 009 Avis écrit en vertu de la disposition 1 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

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

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).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la norme que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections soit mise en œuvre. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, conformément au point f) de la section 9.1 de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* (Norme de PCI), révisée en septembre 2023, le personnel respecte les exigences supplémentaires en matière d'équipement de protection individuelle (EPI), notamment le choix de l'EPI approprié.

Des membres du personnel ont été observés alors qu'ils ne portaient pas l'EPI approprié pour entrer dans la chambre d'une personne résidente. Celle-ci était assujettie à des précautions contre les maladies infectieuses.

Sources : Norme de PCI, avril 2022, révisée en septembre 2023, observations du personnel, entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 010 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 102 (9) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (9) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

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

a) les symptômes indiquant la présence d'infections chez des résidents sont surveillés conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2);

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsque des symptômes d'infection ont été consignés pour les personnes résidentes, ils fassent l'objet d'une surveillance à chaque quart de travail conformément aux normes ou aux protocoles que délivre le directeur.

Sources : Entretien avec le personnel, examen des dossiers cliniques de la personne résidente.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 011 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : l'alinéa 102 (9) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (9) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

b) les symptômes sont consignés et les mesures nécessaires sont prises immédiatement pour réduire la transmission, isoler les résidents et les mettre en groupe au besoin. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (9).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsque des symptômes d'infection ont été consignés pour une personne résidente, des mesures soient prises et la personne résidente soit isolée.

Sources : Examen de dossiers cliniques et entretien avec 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 du Centre-Ouest

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

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 012 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 140 (3) b) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (3) Sous réserve des paragraphes (4) et (6), le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne n'administre un médicament à un résident au foyer, sauf si, selon le cas :

b) dans le cas de l'administration d'un médicament sans accomplissement d'un acte autorisé dans le cadre du paragraphe 27 (2) de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, la personne est, selon le cas :

(ii) un préposé aux services de soutien personnel qui : a reçu une formation en matière d'administration de médicaments conformément aux politiques et protocoles écrits élaborés dans le cadre du paragraphe 123 (2); de l'avis raisonnable du titulaire de permis, possède les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées pour administrer des médicaments dans un foyer de soins de longue durée; a été chargé d'administrer le médicament par un membre du personnel infirmier autorisé du foyer de soins de longue durée et agit sous la surveillance de ce membre conformément aux normes d'exercice et aux lignes directrices de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario et, selon le cas :

(A) satisfait aux exigences du paragraphe 52 (1) ou est visé au paragraphe 52 (2),
(B) est une infirmière ou un infirmier formé à l'étranger qui travaille comme préposé aux services de soutien personnel. Règl. de l'Ont. 66/23, par. 28 (1).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel respecte la politique et les procédures du foyer en matière d'administration de médicaments, une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) ayant administré des médicaments à une personne résidente.

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

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, la politique d'administration des médicaments du titulaire de permis prévoit que seuls le personnel autorisé, les médecins et les dentistes sont autorisés à administrer des médicaments aux personnes résidentes.

Sources : Politique d'administration des médicaments (*Medication Administration*) LTC-ON-200-06-04, révisée en juin 2024, entretien avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments

Problème de conformité n° 013 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 140 (8) du Règl. de l'Ont. 246/22

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (8) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucun résident pouvant s'administrer un médicament en vertu du paragraphe (6) ne garde le médicament sur lui ou dans sa chambre si ce n'est :

- a) avec l'autorisation d'un médecin, d'une infirmière autorisée ou d'un infirmier autorisé de la catégorie supérieure ou d'un autre prescripteur qui le traite;
- b) conformément aux conditions que lui impose le médecin, l'infirmière autorisée ou l'infirmier autorisé de la catégorie supérieure, ou l'autre prescripteur. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140 (8); Règl. de l'Ont. 66/23, par. 28 (3).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à confirmer qu'une personne résidente avait été autorisée à garder des médicaments dans sa chambre.

Lors d'une observation, il a été constaté qu'une personne résidente avait des médicaments non sécurisés sur une table dans sa chambre.

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 : Politique d'auto-administration des médicaments et des traitements (*Self Administration of Medications and Treatments*), LTC-ON-200-06-05, révisée en juin 2024.

AVIS ÉCRIT : Incidents liés à des médicaments et réactions indésirables à des médicaments

Problème de conformité n° 014 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 147 (3) a) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22

Incidents liés à des médicaments et réactions indésirables à des médicaments

Paragraphe 147 (3) Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

a) un examen trimestriel est effectué à l'égard de l'ensemble des incidents liés à des médicaments, incidents d'hypoglycémie sévère, incidents d'hypoglycémie ne répondant pas à un traitement, réactions indésirables à des médicaments et utilisations de glucagon qui sont survenus au foyer depuis le dernier examen afin, à la fois :

(i) de réduire et de prévenir les incidents liés à des médicaments et les réactions indésirables à des médicaments,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les incidents liés à des médicaments et les réactions indésirables à des médicaments fassent l'objet d'un examen trimestriel afin de réduire et de prévenir toute nouvelle incidence.

Sources : Procès-verbal de la réunion du 25 septembre 2024 – examen des erreurs de médicament et comité consultatif professionnel, entretiens avec le personnel.

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

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

Problème de conformité n° 015 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 préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité à l'article 26 du Règl. de l'Ont. 246/22 [LRSLD (2021) al. 155 (1) b)]

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

1. le nom de la personne ayant une bonne connaissance des services et pratiques environnementaux qui sera désignée pour revoir et modifier la politique et les procédures existantes pour le nettoyage et la désinfection des baignoires des personnes résidentes ou pour élaborer toute politique ou procédure requise, conformément aux instructions du fabricant;
2. le nom de la personne s'appuyant sur les principes de l'éducation des adultes qui veillera à ce que l'ensemble du personnel concerné, tenu de respecter les politiques et procédures de nettoyage et de désinfection des baignoires des personnes résidentes, reçoive un enseignement ou une formation concernant les politiques et procédures d'entretien ménager modifiées et nouvellement élaborées;
 - façon dont l'éducation ou la formation seront dispensées;
 - façon dont l'éducation ou la formation seront suivies afin de déterminer qui a ou n'a pas reçu et terminé l'éducation ou la formation, et quand;

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

- comment, quand et à quels intervalles le personnel doit être évalué pour s'assurer qu'il continue à suivre les politiques et les procédures dans le cadre de l'éducation ou de la formation;
- 3. l'endroit où les procédures révisées seront affichées pour que le personnel concerné puisse les examiner et les consulter;
- 4. les mesures prises pour assurer le maintien une fois que le foyer a réussi à assurer la conformité à cette politique.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité pour l'inspection no 2025-1365-0002 au plus tard le 14 avril 2025.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel utilise tout l'équipement du foyer conformément aux instructions du fabricant en ce qui concerne les procédures de nettoyage des baignoires.

Sources : Observations de quatre baignoires de personnes résidentes, entretiens avec le personnel, examen des procédures d'utilisation et de désinfection du RS8 « Geneva » (réglable en hauteur) et du processus de nettoyage et de désinfection des baignoires affichée.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 mai 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Entretien ménager

Problème de conformité n° 016 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

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

Entretien ménager

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

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 :

a) le nettoyage du foyer, notamment :

(ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs;

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité au sous-alinéa 93 (2) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22 [LRSLD (2021) al. 155 (1) b)] :

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

1) le nom de la personne ayant une compréhension des pratiques de PCI qui sera désignée pour réviser et modifier la politique et les procédures existantes pour le nettoyage et la désinfection des salles de douches et de bains des personnes résidentes ou pour élaborer toute politique ou procédure requise, conformément à la Norme de PCI, révisée en 2023, et qui sont élaborées ou révisées conformément avec ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- *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, 2018;

2) le nom de la personne s'appuyant sur les principes de l'éducation des adultes qui veillera à ce que l'ensemble du personnel concerné, tenu de respecter les politiques et procédures de nettoyage et de désinfection des baignoires et des douches des personnes résidentes, reçoive un enseignement ou une formation concernant les politiques et procédures d'entretien ménager modifiées et nouvellement élaborées;

- façon dont l'éducation ou la formation seront dispensées;

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

- façon dont l'éducation ou la formation seront suivies afin de déterminer qui a ou n'a pas reçu et terminé l'éducation ou la formation, et quand;
- comment, quand et à quels intervalles le personnel doit être évalué pour s'assurer qu'il continue à suivre les politiques et les procédures dans le cadre de l'éducation ou de la formation;

3) l'endroit où les procédures révisées seront affichées pour que le personnel concerné puisse les examiner et les consulter;

4) les mesures prises pour assurer le maintien une fois que le foyer a réussi à assurer la conformité à cette politique.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité pour l'inspection no 2025-1365-0002 au plus tard le 14 avril 2025.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, dans le cadre du programme structuré d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, des procédures soient mises en œuvre pour le nettoyage du foyer, en particulier des aires communes telles que les salles de douches et de bains.

L'observation des différentes salles de bains et de douches du foyer a révélé des problèmes relativement au nettoyage.

Sources : Observations des salles de bains et de douches, entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 mai 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^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-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^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.