

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 13 janvier 2025

Numéro d'inspection : 2025-1310-0001

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Mackenzie Health

Foyer de soins de longue durée et ville : Mackenzie Health Long Term Care Facility, Richmond Hill

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : le 6, du 8 au 10 et le 13 janvier 2025.

L'inspection concernait :

- Une demande liée à une blessure de cause inconnue.
- Une demande liée à une éclosion de maladie infectieuse.
- Une demande liée à un incident d'hypoglycémie sévère.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Gestion des médicaments

Prévention et contrôle des infections

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : 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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) b) (ii) 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 :
(ii) les fournitures et appareils, y compris les appareils d'aide personnelle, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre des procédures de nettoyage en vue de la désinfection d'appareils des personnes résidentes lorsqu'une pompe à matelas électronique a été déplacée d'une chambre à une autre sans être désinfectée.

Lors d'observations menées dans une aire touchée par une éclosion, l'inspectrice ou inspecteur a vu un membre du personnel sortir un appareil d'une chambre d'isolement sans le désinfecter. La personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) a confirmé que les pratiques de désinfection du foyer exigeaient que tout appareil se trouvant dans une chambre d'isolement soit désinfecté avant d'être sorti de la chambre.

Sources : Observations, entretien avec la personne responsable de la PCI.
[704757]

AVIS ÉCRIT : ENTREPOSAGE SÉCURITAIRE DES MÉDICAMENTS

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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

Non-respect : du sous-alinéa 138 (1) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entreposage sécuritaire des médicaments

Paragraphe 138 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) les médicaments sont entreposés dans un endroit ou un chariot à médicaments qui réunit les conditions suivantes :
 - (ii) il est sûr et verrouillé,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les médicaments soient entreposés dans un endroit sûr et verrouillé lorsqu'une bouteille de lactulose a été laissée ouverte sans surveillance pendant plusieurs minutes.

Lors de l'observation, une infirmière a été vue s'éloignant d'un chariot à médicaments où elle a laissé un flacon de médicament ouvert et sans surveillance pendant plusieurs minutes. Une personne résidente a été vue alors qu'elle passait devant le médicament non sécurisé. Le fait de laisser les médicaments non sécurisés aurait pu mener à leur ingestion par une personne résidente.

Sources : Observations.

[704757]

AVIS ÉCRIT : INCIDENTS MÉDICAUX

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

Non-respect : de l'alinéa 147 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Incidents liés à des médicaments et réactions indésirables à des médicaments

Paragraphe 147 (2) Outre l'exigence prévue à l'alinéa (1) a), le titulaire de permis veille à ce qui suit :

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

c) tous les éléments exigés aux alinéas a) et b) sont consignés dans un dossier.
Règl. de l'Ont. 66/23, art. 30.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un dossier écrit de l'examen et de l'analyse d'un incident d'hypoglycémie sévère touchant la personne résidente fût conservé.

À une date donnée, une personne résidente a souffert d'un épisode d'hypoglycémie sévère. En conséquence, la personne résidente a dû subir une intervention médicale externe. Le directeur des soins a informé l'inspectrice ou inspecteur qu'un examen et une analyse de l'incident avaient été effectués, mais qu'ils n'avaient pas été consignés sur le formulaire d'incident lié à des médicaments, comme indiqué dans la politique du foyer.

Sources : Dossiers internes du foyer, entretien avec le directeur des soins.
[704757]

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS

Problème de conformité n° 004 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 se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a)]:

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- 1) La personne responsable de la PCI ou un membre de l'équipe de gestion clinique doit donner une formation à l'ensemble des membres du personnel de tous les services qui travaillent dans l'aire désignée du foyer sur les exigences en matière de précautions supplémentaires, en particulier sur le port et le retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI), et sur l'utilisation des évaluations des risques de maladies infectieuses, y compris les évaluations des risques au point de service, lors du travail avec des personnes résidentes soumises à différents types de précautions supplémentaires.
- 2) Un dossier écrit doit être tenu et comprendre les nom et signature des membres du personnel qui ont reçu la formation ainsi que la date de formation, le contenu de la formation et le nom de la personne qui l'a dispensée.
- 3) Tous les membres du personnel qui travaillent dans l'aire désignée du foyer effectueront une démonstration en personne, devant un membre de l'équipe de gestion clinique, de la méthode appropriée pour enfiler et retirer l'EPI. Le nom et la signature de la personne effectuant la démonstration, le nom et la signature du responsable assistant à la démonstration, le résultat de la démonstration et la date à laquelle elle a été effectuée doivent être consignés dans un dossier.
- 4) Tous les membres du personnel qui travaillent dans l'aire désignée du foyer signeront une attestation où ils reconnaissent avoir compris la formation. Les noms des membres du personnel qui signent l'attestation ainsi que la date de signature doivent être consignés dans un dossier.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des précautions supplémentaires soient prises dans le cadre du programme de PCI lorsque plusieurs membres du personnel n'ont pas porté l'EPI requis en présence de personnes résidentes soumises à des précautions supplémentaires.

Conformément à la Norme de PCI, au point f) de la section 9.1 relative aux précautions supplémentaires, les membres du personnel étaient tenus de veiller à l'utilisation appropriée de l'EPI, notamment le choix, le port, le retrait et l'élimination

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

appropriés. Lors des observations de PCI menées à l'étage touché par l'éclosion, deux membres du personnel ont été observés sans blouse de protection dans deux chambres d'isolement distinctes soumises à des précautions supplémentaires. De plus, un troisième membre du personnel a été observé portant une blouse détachée dans une chambre d'isolement.

La personne responsable de la PCI a déclaré que les membres du personnel qui entrent dans les chambres soumises à des précautions supplémentaires étaient tenus de porter une blouse et de veiller à ce qu'elle soit nouée dans le dos. Le fait de ne pas porter l'EPI requis dans un étage touché par une éclosion a exposé les personnes résidentes à un risque de propagation de maladies infectieuses.

Sources : Observations, entretien avec la personne responsable de la PCI.
[704757]

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 28 mars 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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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.