

**Rapport d'inspection dans le cadre de la
*Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public original

Date de publication du rapport : 2 décembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1409-0004

Type d'inspection :

Suivi

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Port Hope, Port Hope

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 13 au 15 novembre, et du 18 au 21 novembre 2024.

Les éléments suivants ont fait l'objet d'une inspection :

Élément n° 00122285 - suivi n° 01 - ordre de conformité (OC) n° 006 / 2024-1409-0002, *Règl. de l'Ont.* 246/22 - art. 102 (7) 3., programme de prévention et de contrôle des infections (PCI), date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024

Élément n° 00122286 - suivi n° 01 - ordre de conformité n° 005 / 2024-1409-0002, *Règl. de l'Ont.* 246/22 - art. 102 (2) (b), programme PCI, date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024

Élément n° 00122287 - suivi n° 01 - ordre de conformité n° 004 / 2024-1409-0002, *Règl. de l'Ont.* 246/22 - art. 70 (1), responsable désigné, date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024

Élément n° 00122288 - suivi n° 01 - ordre de conformité n° 001 / 2024-1409-0002, LRSLD, 2021 - art. 13 (1) (a), soins de rétablissement, date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024

Élément n° 00122289 - suivi n° 01 - ordre de conformité n° 003 / 2024-1409-0002, *Règl. de l'Ont.* 246/22 - art. 40, techniques de transfert et de changement

**Rapport d'inspection dans le cadre de la
*Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

de position, date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024
Élément n° 00122290 - suivi n° 01 - ordre de conformité n° 007 / 2024-1409-0002, *Règl. de l'Ont. 246/22* - art. 259 (2) (c), orientation, date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024
Élément n° 00122291 - suivi n° 01 - ordre de conformité n° 008 / 2024-1409-0002, *Règl. de l'Ont. 246/22* - art. 259 (2) (d), orientation, date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024
Élément n° 00122292 - suivi n° 01 - ordre de conformité n° 002 / 2024-1409-0002, *Règl. de l'Ont. 246/22* - art. 12 (1) 3., portes dans le foyer, date limite pour la conformité, le 18 octobre 2024

Ordres de conformité précédemment émis

Les ordres de conformité suivants, émis antérieurement, ont été jugés conformes :

Ordre n° 006 de l'inspection n° 2024-1409-0002 relativement au *Règl. de l'Ont. 246/22*, art. 102 (7) 3.

Ordre n° 005 de l'inspection n° 2024-1409-0002 relativement au *Règl. de l'Ont. 246/22*, art. 102 (2) (b)

Ordre n° 004 de l'inspection n° 2024-1409-0002 relativement au *Règl. de l'Ont. 246/22*, art. 70 (1)

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1409-0002 relativement à la LRSLD, 2021, art. 13 (1) (a)

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2024-1409-0002 relativement au *Règl. de l'Ont. 246/22*, art. 40

Ordre n° 007 de l'inspection n° 2024-1409-0002 relativement au *Règl. de l'Ont. 246/22*, art. 259 (2) (c)

Ordre n° 008 de l'inspection n° 20241-409-0002 relativement au *Règl. de l'Ont. 246/22*, art. 259 (2) (d)

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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2024-1409-0002 relativement au *Règl. de l'Ont.*
246/22, art. 12 (1) 3.

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

- Soins des résidents et services de soutien
- Prévention et contrôle des infections
- Foyer sûr et sécuritaire
- Normes relatives au plan de dotation en personnel, à la formation et aux soins

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

NOTIFICATION ÉCRITE : Programme de prévention et de contrôle des infections

Non-respect n° 001 Notification écrite au titre de la LRSLD, 2021, art. 154 (1) 1.

Non-respect avec : *Règl. de l'Ont. 246/22, art. 102 (2) (b)*

Programme de prévention et de contrôle des infections

art. 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, art. 102 (2).*

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les normes émises par le directeur en
ce qui concerne le programme de Prévention et de contrôle des infections (PCI)
soient mises en œuvre. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce

**Rapport d'inspection dans le cadre de la
*Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

qu'une approche de stratification des risques soit utilisée pour déterminer les surfaces à nettoyer et la fréquence à laquelle elles doivent être nettoyées.

Le foyer n'a pas veillé au respect du paragraphe 5.6 de la Norme PCI pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022, révisée en septembre 2023). Le paragraphe 5.6 de la norme stipule que « le titulaire de permis veille à ce que des politiques et des marches à suivre soient en vigueur pour déterminer la fréquence de nettoyage et de désinfection des surfaces au moyen d'une approche de stratification des risques, et il s'assure que les surfaces sont nettoyées à la fréquence voulue ».

Justification et résumé :

Dans le cadre de l'inspection, les pratiques de prévention et de contrôle des infections ont été examinées en ce qui concerne le nettoyage et la désinfection.

L'examen de la politique Fréquence de nettoyage du foyer et de l'annexe 2 – Matrice de stratification des risques – a révélé que la politique stipulait que ces deux documents devaient servir de guides pour déterminer la fréquence de nettoyage au sein du foyer.

Lors d'une entrevue avec le gestionnaire des services du milieu, ce dernier a indiqué qu'il n'utilisait pas la matrice de stratification des risques pour déterminer la fréquence de nettoyage et de désinfection de la division des services du milieu. Le gestionnaire des services du milieu a indiqué qu'il n'avait pas travaillé avec d'autres personnes du foyer pour s'assurer que la matrice de stratification des risques était adaptée au foyer.

Le fait de ne pas s'être assuré que la matrice de stratification des risques était utilisée pour déterminer la fréquence de nettoyage des surfaces dans les zones

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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

résidentielles a augmenté le risque d'infections associées aux soins de santé chez les résidents.

Sources : Politique relative à la fréquence du nettoyage, annexe 2 - matrice de stratification des risques (fréquence du nettoyage), entretien avec le gestionnaire des services du milieu.

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 001 Observation des instructions du fabricant

Non-respect n° 002 Ordre de conformité au titre de la LRSLD, 2021, art. 154 (1) 2.

Non-respect du Règl. de l'Ont. 246/22, art. 26

Observation des instructions du fabricant

art. 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'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD, 2021, art. 155 (1) (a)] :

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

1) L'administrateur du foyer ou son délégué donnera une formation au préposé à l'entretien ménager sur les étapes requises pour effectuer les tests de concentration de désinfectant, la fréquence des tests de concentration et les attentes en matière de documentation.

2) L'administrateur du foyer ou son délégué fournira une référence au personnel des services du milieu en affichant les informations de la condition 1) au point de

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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

test, dans toutes les zones du foyer.

3) L'administrateur du foyer ou son délégué fournira un mécanisme, tel qu'une horloge, permettant de mesurer le temps en secondes pour les tests de concentration, au point de test dans toutes les zones du foyer.

4) Tenir un registre de la formation dispensée comprenant : la date, le contenu, le nom et la signature du formateur et de la personne en formation, et le mettre à la disposition de l'inspecteur immédiatement sur demande.

Motifs :

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel utilise l'équipement, les fournitures, les appareils, les aides fonctionnelles et les aides au positionnement dans le foyer conformément aux instructions du fabricant.

Justification et résumé :

Lors de la visite du foyer, on a observé les pratiques de prévention et de contrôle des infections. Un préposé à l'entretien a été observé en train de faire la démonstration du test de concentration pour le produit désinfectant du foyer.

Au cours d'une entrevue, il a indiqué qu'avant d'utiliser le produit désinfectant, il devait en tester les niveaux de concentration à partir du distributeur J-Fill. Le préposé à l'entretien ménager a indiqué qu'il attendait de deux à trois minutes pour lire l'indicateur de couleur sur la bande de test afin de déterminer si le niveau de concentration du désinfectant avait été atteint ou non. Il s'est ensuite référé aux instructions affichées sur le mur du local d'entretien concernant la manière de tester la concentration du désinfectant et a confirmé que l'indicateur de couleur sur la

Rapport d'inspection dans le cadre de la
***Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

bandelette de test devait être lu après 35 à 40 secondes. Il a confirmé qu'il n'avait aucun moyen de chronométrer le processus.

Le fait de ne pas veiller à ce que le personnel du foyer utilise tous les équipements, y compris les bandelettes de test de concentration de désinfectant conformément aux instructions du fabricant, a augmenté le risque de propagation d'agents infectieux en raison d'un nettoyage et d'une désinfection inefficaces des surfaces de contact.

Sources : Observations du test de concentration de désinfectant, entretien avec un préposé à l'entretien, instructions relatives aux bandelettes de test.

Cet ordre doit être respecté au plus tard le 17 janvier 2025

ORDRE DE CONFORMITÉ n° 002 Entretien ménager

Non-respect n° 003 Ordre de conformité au titre de la LRSLD, 2021, art. 154 (1) 2.

Non-respect du *Règl. de l'Ont. 246/22*, art. 93 (2) (b) (iii)

Entretien ménager

art. 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à la division 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 de concentration 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;

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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

**L'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de
conformité [LRSLD, 2021, art. 155 (1) (a)] :**

Plus précisément, le titulaire de permis doit :

- 1) L'administrateur du foyer ou son délégué doit informer tout le personnel des services du milieu de l'utilité des produits désinfectants et de la procédure de test de la concentration de désinfectant du foyer, y compris les mesures à prendre en cas d'échec des tests.
- 2) Tenir un registre de la procédure et de la formation dispensée comprenant : la date, le contenu, le nom et la signature du formateur et de la personne en formation, et le mettre à la disposition de l'inspecteur immédiatement sur demande.

Motifs :

Le titulaire de permis n'a pas veillé à l'élaboration et à la mise en œuvre de procédures pour le nettoyage et la désinfection 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.

Justification et résumé :

Lors d'une visite du foyer, on a observé des pratiques de prévention et de contrôle des infections. Un préposé à l'entretien a été observé en train de faire la démonstration du test de concentration pour le produit désinfectant du foyer qui a échoué.

**Rapport d'inspection dans le cadre de la
*Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

La bandelette de test présentait une couleur blanche qui correspondait à un résultat d'échec du test. Le préposé à l'entretien ménager a confirmé que le test du produit désinfectant avait échoué et que la concentration n'était pas appropriée.

Il a expliqué qu'il ne connaissait pas les mesures à prendre en cas d'échec du test. Il a indiqué qu'il viderait et remplacerait le désinfectant dans le seau prévu à cet effet et qu'il essaierait à nouveau de tester la concentration du diluant jusqu'à ce que le test soit concluant. Le préposé à l'entretien a confirmé qu'il avait nettoyé plusieurs chambres de résidents avec le produit qui avait échoué au test. Il a indiqué qu'il en informerait le responsable des services du milieu. Toutefois, lorsqu'on s'est entretenu avec le responsable des services du milieu, ce dernier a indiqué qu'il n'avait pas été informé de l'échec d'un test lié au distributeur J-Fill dans la zone de résidence.

Lors d'une autre observation, le préposé à l'entretien ménager a effectué un test de concentration à partir de la solution versée plus tôt dans la matinée dans un seau prévu à cet effet. La bande de test de concentration a montré un échec du test, et le préposé à l'entretien ménager a indiqué qu'il en informerait le responsable des services du milieu. Le préposé à l'entretien a par la suite indiqué que le responsable des services du milieu lui avait demandé de continuer à utiliser la solution du seau pour nettoyer les chambres des autres résidents et d'autres zones publiques.

Le fait de ne pas nettoyer et désinfecter les surfaces de contact avec un désinfectant de faible niveau, utilisé conformément aux instructions du fabricant dans la zone du foyer de résidents, a augmenté le risque de propagation d'agents infectieux en raison d'un nettoyage et d'une désinfection inefficaces des surfaces de contact.

Sources : Observations de tests de concentration, entretiens avec le préposé à

Rapport d'inspection dans le cadre de la
***Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

l'entretien ménager et le responsable des services du milieu.

Cet ordre doit être respecté au plus tard le 17 janvier 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

INFORMATIONS SUR LES RÉEXAMENS ET APPELS

À NOTER : Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur de cet ordre ou de ces ordres et/ou de cet avis de pénalité administrative conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*. Le titulaire de permis peut demander au directeur de surseoir à l'exécution de l'ordre ou des ordres dans l'attente du réexamen. Si un titulaire de permis demande le réexamen d'un avis de pénalité administrative, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision du réexamen.

Remarque : En vertu de la *Loi*, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'un réexamen par le directeur ou d'un appel devant la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de réexamen par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date à laquelle l'ordre ou l'avis de pénalité administrative a été signifié au titulaire de permis.

La demande écrite de réexamen doit comprendre :

- (a) les parties de l'ordre ou de l'avis de pénalité administrative qui font l'objet de la demande de réexamen;
- (b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- (c) une adresse pour signifier la décision au titulaire de permis.

La demande écrite de réexamen doit être signifiée en personne, par courrier recommandé, par courrier électronique ou par service de messagerie commerciale au :

**Rapport d'inspection dans le cadre de la
*Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Directeur

À l'attention du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438 University Avenue, 8th floor
Toronto, ON, M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification est effectuée par :

- (a) courrier recommandé, elle est réputée faite le cinquième jour après la mise à la poste;
- (b) courrier électronique, elle est réputée effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 heures;
- (c) service de messagerie commerciale, est réputée effectuée le deuxième jour ouvrable suivant la réception du document par le service de messagerie.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans un délai de 28 jours à compter de la réception de sa demande de réexamen, cet ou ces ordre(s) est (sont) et/ou cet ou ces avis de pénalité administrative est (sont) réputé(s) confirmé(s) par le directeur et, aux fins d'un recours devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Conformément à l'article 170 de la *Loi*, le titulaire de permis a le droit de faire appel devant la CARSS de l'une des décisions suivantes :

- (a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la *Loi*;
- (b) un avis de pénalité administrative émis par le directeur en vertu de l'article 158 de la *Loi*;

**Rapport d'inspection dans le cadre de la
*Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor
Oshawa, ON, L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

(c) la décision de réexamen du directeur, émise en vertu de l'article 169 de la *Loi*, concernant l'ordre de conformité d'un inspecteur (art. 155) ou un avis de pénalité administrative (art. 158).

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'est pas lié au ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions concernant les services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide de faire appel, il doit déposer un avis d'appel écrit dans un délai de 28 jours à compter du jour où il a reçu une copie de l'ordre, de l'avis de pénalité administrative ou de la décision du directeur faisant l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être adressé à la fois à la CARSS et au directeur :

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du greffier
151 Bloor Street West, 9th Floor
Toronto, ON, M5S 1S4

Directeur

À l'attention du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée
Ministère des Soins de longue durée
438 University Avenue, 8th Floor
Toronto, ON, M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Dès qu'elle recevra votre avis d'appel, la CARSS en accusera réception et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Un titulaire de permis peut obtenir plus d'informations sur la CARSS sur le site Web www.hsarb.on.ca.

Rapport d'inspection dans le cadre de la
***Loi de 2021 sur le redressement
des 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 centre est

33 King Street West, 4th Floor

Oshawa, ON, L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702