

**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<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
Téléphone : 844 231-5702

## Rapport public initial

**Date d'émission du rapport : 20 septembre 2024.**

**Numéro d'inspection : 2024-1164-0002**

**Type d'inspection :**  
Plainte, incident critique

**Titulaire de permis : Chartwell Master Care LP**

**Foyer de soins de longue durée et ville : Chartwell Ballycliffe Long  
Term Care Residence, Ajax**

**Inspectrice principale/Inspecteur  
principal**

**Signature numérique de  
l'inspectrice/Signature numérique  
de l'inspecteur**

**Edith Sam**

Signé numériquement par Edith Sam  
Date : 2024.10.04 13:00:34 -04'00'

**Autre(s) inspectrice(s) ou inspecteur(s)**

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 5, 9, 10 et 11 septembre 2024.

L'inspection concernait :

- **Plainte : n° 00114013/incident critique (IC) n° 2658-000005-24 et plainte : n° 00122320/IC n° 2658-000011-24 - concernant la chute d'une personne résidente entraînant une blessure.**
- **Plainte : n° 00119771 - concernant plusieurs domaines de soins pour les personnes résidentes.**

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<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
Téléphone : 844 231-5702

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

Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and Control)  
Foyer sûr et sécuritaire (Safe and Secure Home)  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention of Abuse and Neglect)  
Droits et choix des résidents (Residents' Rights and Choices)  
Prévention et gestion des chutes (Falls Prevention and Management)

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 001 - ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de la disposition : 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**  
Programme de prévention et de contrôle des infections

Par. 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. par. 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

**L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [al. 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

1- Fournir un gel antibactérien pour les mains aux points de service de sorte que le personnel y ait facilement accès et puisse respecter les quatre moments de l'hygiène des mains.

2- La ou le responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) ou son délégué effectue des vérifications

**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<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
Téléphone : 844 231-5702

hebdomadaires une fois par semaine pendant quatre semaines pour s'assurer qu'un désinfectant pour les mains à base d'alcool (DMBA) est disponible à tous les points de service. Le foyer conservera une trace écrite des vérifications, qui comprendra le nom de la personne chargée de la vérification, la date à laquelle celle-ci a été réalisée et les éventuelles mesures correctives prises.

Mettre immédiatement les dossiers à la disposition de l'inspecteur ou l'inspectrice sur demande.

3- Afficher dans tout le foyer une liste des signes et symptômes des maladies infectieuses à des fins d'autosurveillance, ainsi que les étapes à suivre en cas de suspicion ou de confirmation d'une maladie infectieuse chez une personne.

4- Veiller à ce que les informations relatives au dépistage préventif soient toujours disponibles et visibles pour tous les visiteurs et le personnel entrant dans le foyer.

**Motifs**

1) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toute norme ou tout protocole émis par le directeur ou la directrice concernant la prévention et le contrôle des infections soit mis en œuvre. Plus précisément, conformément à la norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée publiée par le directeur ou la directrice en septembre 2023, l'article 11.6 exige que le titulaire de permis mette à disposition de tous des renseignements sur la surveillance de l'état de santé à la maison et qu'il veille à ce que des affiches soient placées à l'entrée et dans l'ensemble du foyer, indiquant les signes et symptômes des maladies infectieuses à des fins d'autosurveillance, ainsi que les mesures à prendre si une maladie infectieuse est soupçonnée ou confirmée chez une personne.

**Justification et résumé**

En entrant dans le foyer, l'inspecteur ou l'inspectrice a vu une liste de signes et symptômes de maladies infectieuses, mais cette liste ne se retrouvait pas dans l'ensemble du foyer. Le responsable de la PCI a confirmé que la liste n'était pas affichée dans tout le foyer.

**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<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
Téléphone : 844 231-5702

En outre, l'observation du processus de dépistage préventif n'a pas permis de déterminer que le personnel et les visiteurs recevaient de l'information à propos de la surveillance de leur état de santé à la maison. La ou le responsable de la PCI a confirmé qu'il ne fournissait pas d'information permettant aux personnes de procéder à un dépistage à domicile.

Lors d'une conversation avec le ou la DG, cette personne a déclaré que les informations relatives au dépistage préventif fournies aux personnes entrant dans le foyer se trouvaient à l'entrée du foyer, dans le classeur des visiteurs. Bien que le ou la DG dispose d'une copie des informations fournies aux personnes entrant dans le foyer, il n'y avait pas d'informations sur le dépistage préventif sur la table ou dans le classeur situé à l'entrée du foyer lors de l'inspection réalisée avec la ou le DG.

Le fait de ne pas fournir d'information sur la surveillance de l'état de santé et de ne pas afficher les signes et les symptômes des maladies infectieuses dans l'ensemble du foyer expose les personnes résidentes à un risque d'infection.

**Sources** : observations et entretien avec le personnel

2) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toute norme ou tout protocole émis par le directeur ou la directrice concernant la prévention et le contrôle des infections soit mis en œuvre. Plus précisément, l'article 10.1 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée stipule que le titulaire de permis doit s'assurer que le programme d'hygiène des mains comprend l'accès à des agents d'hygiène des mains, notamment à du désinfectant pour les mains à base d'alcool à 70-90 % (DMBA). Ces agents doivent être facilement accessibles aux points d'intervention et dans les autres aires communes et réservées aux résidents, et tout membre du personnel fournissant des soins directs à une personne résidente doit avoir un accès immédiat à du DMBA à 70-90 %.

**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<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
Téléphone : 844 231-5702

**Justification et résumé**

Lors de la visite initiale du foyer, les chambres des résidents des premier, deuxième et troisième étages n'étaient pas équipées de DMBA au point de service. Il a été constaté que le personnel devait se procurer du DMBA à la porte et non au point de service.

Un membre du personnel autorisé a confirmé qu'il n'y avait pas de DMBA au point de service dans les chambres des personnes résidentes et que l'on s'attendait à ce que le personnel en prenne à l'entrée de la chambre, qu'il retourne auprès de la personne résidente et qu'il continue à s'occuper de lui.

Le responsable de la PCI a indiqué que les quatre moments de l'hygiène des mains peuvent être respectés en utilisant le DMBA à l'entrée et à la sortie de la chambre. Il a également confirmé qu'il n'y avait pas de DMBA dans la chambre de la personne résidente au point de service.

Le document Pratiques exemplaires d'hygiène des mains de Santé publique Ontario définit le point de service comme un endroit réunissant ces trois éléments : le client/patient/résident, le fournisseur de soins ainsi que les soins ou le traitement nécessitant un contact avec le client/patient/résident. Ce concept est employé pour déterminer l'emplacement des produits d'hygiène des mains de façon à les rendre facilement accessibles au personnel en les plaçant le plus près possible de l'endroit où a lieu le contact avec le client/patient/résident, c'est-à-dire à portée de la main.

Le fait de ne pas garantir l'accès au DMBA au point de service a augmenté le risque de transmission d'agents infectieux.

**Sources** : observations des chambres des personnes résidentes aux premier, deuxième et troisième étages du foyer, entretiens avec le personnel, examen de la norme de PCI de septembre 2023 et des Pratiques exemplaires d'hygiène des mains de Santé publique Ontario datées du 19 décembre 2023.

**Le titulaire du permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 11 novembre 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 du Centre-Est**

33, rue King Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
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 compte;
- (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 du ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University,  
8<sup>e</sup> étage, Toronto, ON M7A 1N3

Courriel : [MSLD.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MSLD.AppealsCoordinator@ontario.ca)

**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<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
Téléphone : 844 231-5702

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.

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.

**Rapport d'inspection prévu par la  
Loi de 2021 sur le redressement  
des soins de longue durée (LRSLD)**

**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<sup>e</sup> étage  
Oshawa (Ontario) L1J 7J2  
Téléphone : 844 231-5702

**Commission d'appel et de révision des services de la santé**

À l'attention du registrateur  
151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage,  
Toronto (Ontario) M5S 1S4

**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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MSLD.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MSLD.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](http://www.hsarb.on.ca).