

Rapport public

Date d'émission du rapport : 26 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1532-0007

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : La Corporation du comté de Renfrew

Foyer de soins de longue durée et ville : Bonnechere Manor, Renfrew

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 20, 21, 24, 25 et 26 novembre 2025

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00162822 et signalement : n° 00162883 – Signalements en lien avec l'éclosion d'une maladie

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

Prévention et contrôle des infections

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect de conformité rectifié

Un **non-respect** de conformité a été constaté lors de cette inspection et il a été **rectifié** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a jugé que le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154(2) et qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.

Problème de conformité n° 001 - Rectifié en vertu de la disposition 154 (2) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'article 272 du Règl. de l'Ont. 246/22

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 d'Ottawa

347 rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Article 272 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à assurer le respect de tous les ordres, ou conseils et toutes les directives, orientations ou recommandations applicables que formule le médecin-hygiéniste en chef ou le médecin-hygiéniste nommé en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

À une date donnée, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté la présence d'une bouteille de désinfectant pour les mains à base d'alcool dont le contenu était périmé dans une unité accessible aux personnes résidentes. Cette situation a été portée à l'attention de la coordonnatrice ou du coordonnateur des soins aux personnes résidentes et la bouteille a été retirée de l'unité. Conformément aux recommandations émises par le médecin-hygiéniste en chef, il ne faut pas utiliser le désinfectant pour les mains à base d'alcool périmé.

Sources : Démarches d'observation; entretien avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des soins aux personnes résidentes.

Date de mise en œuvre de la rectification : 21 novembre 2025

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 002 - Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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, paragraphe 102(2).

À deux dates différentes au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a vu, sur les portes d'entrée de deux unités accessibles aux personnes résidentes, des affiches demandant d'utiliser un désinfectant pour les mains à base d'alcool avant d'entrer. Aucun désinfectant pour les mains à base d'alcool n'était fourni à l'une ou l'autre des entrées ou à proximité de celles-ci. Avant la fin de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que l'on avait placé aux deux entrées des chariots d'équipement

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 d'Ottawa

347 rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

de protection individuelle (EPI) contenant du désinfectant pour les mains à base d'alcool.

Sources : Démarches d'observation; entretien avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des soins aux personnes résidentes.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 003 - Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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, paragraphe 102(2).

Lors de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté la présence d'un chariot d'EPI à l'extérieur de la chambre d'une personne résidente, mais n'a vu aucune affiche indiquant quelles mesures de contrôle améliorées en matière de prévention et contrôle des infections sont en vigueur. Une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) interrogée a déclaré qu'elle ne savait pas s'il fallait prendre des précautions supplémentaires auprès de la personne résidente. Un examen des dossiers médicaux de la personne résidente a révélé que le personnel est tenu de prendre des précautions supplémentaires quant aux contacts lorsqu'il lui prodigue des soins directs.

Sources : Dossier médical de la personne résidente; démarches d'observation; entretien avec une PSSP.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 004 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 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

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347 rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

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, paragraphe 102 (2).

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

A) Donner à la PSSP concernée une formation d'appoint sur le choix et le port adéquats de l'EPI lorsqu'elle prodigue des soins directs à une personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires.

B) Donner aux membres du personnel concernés une formation d'appoint sur le port et l'utilisation appropriés du masque.

C) Réaliser deux vérifications auprès des membres du personnel susmentionnés lorsqu'ils exercent l'activité pour laquelle ils ont reçu une formation d'appoint afin de s'assurer de leur conformité.

D) Prendre des mesures correctives immédiates si l'on cerne des cas de non-respect de la marche à suivre en place.

E) Consigner dans un dossier toutes les mesures requises dans le présent ordre de conformité, des points A) à D), inclusivement, jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé à l'ordre.

Motifs

A) À une date donnée, l'inspectrice ou l'inspecteur a vu deux PSSP sortir de la chambre d'une personne résidente sans l'EPI requis. Lors de l'entretien, les deux PSSP ont dit ne pas être au courant des exigences en matière d'EPI qu'elles devaient respecter au moment de prodiguer des soins directs à cette personne résidente.

Sources : Dossiers médicaux de la personne résidente; démarches d'observation; entretiens avec des PSSP, une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé (IAA) ainsi qu'une coordonnatrice ou un coordonnateur des soins aux personnes résidentes.

B) Au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a vu trois membres du personnel portant leur masque de manière inappropriée et un membre du personnel ne portant pas de masque. Les membres du personnel en question se trouvaient dans les unités accessibles aux personnes résidentes et à proximité de plusieurs personnes

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 d'Ottawa

347 rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

résidentes lorsqu'on les a vus.

L'omission de sélectionner et de porter correctement l'EPI augmente le risque de transmission des maladies.

Sources : Démarches d'observation; entretiens avec les membres du personnel observés et une coordonnatrice ou un coordonnateur des soins aux personnes résidentes.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 9 janvier 2026

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 – Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 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, paragraphe 102 (2).

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155(1)a) de la LRSLD] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

A) Donner aux PSSP concernées une formation d'appoint sur le programme d'hygiène des mains, en particulier sur la manière d'aider les personnes résidentes à se laver les mains avant les repas et les collations.

B) Effectuer deux vérifications auprès de chaque membre du personnel susmentionné pendant le service des repas afin de s'assurer de la conformité.

C) Prendre des mesures correctives immédiates si l'on cerne des cas de non-respect de la marche à suivre en place.

D) Consigner dans un dossier toutes les mesures requises dans le présent ordre de conformité, des points A) à C), inclusivement, jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé à l'ordre.

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 d'Ottawa

347 rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Motifs

À une date donnée, l'inspectrice ou l'inspecteur a observé le service du repas de midi dans une unité accessible aux personnes résidentes. Quatre personnes résidentes ont été emmenées à la salle à manger et sept personnes résidentes sont entrées dans la salle à manger de manière autonome. On a vu une personne résidente se laver les mains avant qu'on lui serve à manger. Les PSSP qui s'occupaient du services du repas ont omis d'inciter les dix autres personnes résidentes à se laver les mains ou de les aider à le faire. Lors de l'entretien, une ou un IAA a confirmé que l'on avait donné aux membres du personnel l'instruction d'aider les personnes résidentes à se laver les mains avant les repas.

L'omission d'aider les personnes résidentes à se laver les mains avant les repas les expose à un risque accru de transmission de maladies.

Sources : Démarches d'observation; entretien avec une ou un IAA.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 9 janvier 2026

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 licence 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 :

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 d'Ottawa

347 rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

- (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.

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;

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 d'Ottawa

347 rue Preston, bureau 410

Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

(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 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.