

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 initial

Date d'émission du rapport : 6 novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1142-0006

Type d'inspection : Suivi

Titulaire de permis : 2063412 Ontario Limited à titre d'associé commandité de
2063412 Investment LP

Foyer de soins de longue durée et ville : Creedan Valley Community, Creemore

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 22, 23 et 24 octobre 2024

L'inspection concernait :

- Suivi de l'ordre de conformité n° 001 en vertu de l'alinéa 96 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22, délivré lors de l'inspection n° 2024-1142-0004 et dont la date d'échéance de mise en conformité était le 27 juin 2024.
- Suivi de l'ordre de conformité n° 002 en vertu de l'alinéa 93 (2) a) du Règl. de l'Ont. 246/22, délivré lors de l'inspection n° 2024-1142-0004 et dont la date d'échéance de mise en conformité était le 18 octobre 2024.
- Suivi de l'ordre de conformité n° 003 en vertu de l'alinéa 96 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, délivré lors de l'inspection n° 2024-1142-0004 et dont la date d'échéance de mise en conformité était le 18 octobre 2024.

Ordres de conformité délivrés antérieurement :

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

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

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1142-0003 en vertu de l'alinéa 96 (2) g) du
Règl. de l'Ont. 246/22 (Températures de l'eau chaude)

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2024-1142-0004 en vertu de l'alinéa 93 (2) a) du
Règl. de l'Ont. 246/22 (Entretien ménager)

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2024-1142-0004 en vertu de l'alinéa 96 (1) b) du
Règl. de l'Ont. 246/22 (Entretien préventif)

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

Entretien ménager, buanderie et services d'entretien

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Formation

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

Non-respect : de la disposition 10 du paragraphe 82 (2) de la *LRSLD* (2021).

Formation

Paragraphe 82 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne visée au
paragraphe (1) n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans
les domaines mentionnés ci-dessous :

10. L'ensemble des lois, des règlements, des politiques du ministère et des
documents semblables, y compris les politiques du titulaire de permis, qui se
rapportent aux responsabilités de la personne.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le gestionnaire des services
environnementaux reçoive la formation requise avant de s'acquitter de ses
responsabilités. Plus précisément, la formation qui porte sur les politiques du

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

titulaire de permis pertinentes aux responsabilités de la personne liées au programme de services d'hébergement en vertu du Règlement de l'Ontario 246/22.

Justification et résumé

Le gestionnaire des services environnementaux est entré en fonction en mai 2024 et devait gérer et surveiller les systèmes opérationnels, effectuer des tâches d'entretien préventif et veiller à ce que le bâtiment, l'équipement et l'ameublement soient maintenus en bon état. Le gestionnaire des services environnementaux a indiqué qu'on ne lui avait pas présenté les politiques et les procédures d'entretien du titulaire de permis, ni les vérifications à effectuer pour le foyer. Il ne connaissait pas les exigences relatives à l'utilisation des formulaires et à la vérification de l'état des aires communes, des chambres des personnes résidentes et d'autres aires.

L'absence de programme d'orientation et de formation organisé pour le poste de gestionnaire des services environnementaux a entraîné une méconnaissance des responsabilités liées à l'entretien et a contribué à des problèmes d'entretien insatisfaisant dans le foyer.

Sources : Entretien avec le gestionnaire des services environnementaux, le partenaire en services du bâtiment (Sienna), le directeur général, examen des politiques et procédures d'entretien XXIII-K.1040, 10.20 et V-C30.20.

AVIS ÉCRIT : Intimité

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

Non-respect : de l'article 16 du Règl. de l'Ont. 246/22

Rideaux de séparation

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

Article 16 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque chambre à coucher occupée par plus d'un résident soit dotée d'un nombre suffisant de rideaux de séparation pour assurer l'intimité de chaque résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que chaque chambre à coucher occupée par plus d'un résident soit dotée d'un nombre suffisant de rideaux de séparation pour assurer l'intimité de chaque résident.

Justification et résumé

De nombreuses chambres standard ou semi-privées dans lesquelles l'intimité de chaque personne résidente autour de son lit était jugée insuffisante ont été observées. Les rideaux ne s'étendaient pas d'un bout à l'autre du rail, car ils n'étaient pas assez larges. Dans certaines chambres, il manquait des panneaux de rideau là où le rail de rideau était coupé en deux par le rail de levage au plafond.

Sources : Observations et entretien avec le gestionnaire des services environnementaux et le directeur général.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

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 93 (2) a) 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 :

a) le nettoyage du foyer, notamment :

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

- (i) les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation et les surfaces de contact et celles des murs,
- (ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs;

Le titulaire de permis n'a pas respecté l'obligation de mettre en place des marches à suivre concernant le nettoyage du foyer.

Justification et résumé

Conformément à l'alinéa 11 (1) (b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis devait se conformer aux procédures d'entretien ménager pour s'assurer que les chambres des personnes résidentes, les salles à manger, la dépense et la cuisinette étaient nettoyées tous les jours, y compris les murs. En ce qui concerne les fenêtres, la directive était de nettoyer les fenêtres et l'intérieur des fenêtres (entre les vitres ou la moustiquaire) une fois par an. Une entreprise de nettoyage de fenêtres a effectué le nettoyage des fenêtres à la mi-octobre 2024, mais n'a pas nettoyé entre les vitres ou la moustiquaire.

Une visite de la grande salle à manger, de la dépense et des chambres des personnes résidentes sur une période de trois jours a permis de constater ce qui suit :

- Une forte accumulation de poussière et d'insectes morts entre les vitres ou entre les fenêtres et les moustiquaires dans tout le foyer.
- Des matières alimentaires visibles sur les rideaux des fenêtres, le purificateur d'air, les rebords des fenêtres, les radiateurs et les murs près d'une porte de sortie donnant sur la cour (où les assiettes sont raclées) dans la salle à manger du fond et sur les portes à deux battants au centre de la pièce.
- Murs visiblement souillés à côté des toilettes et près des poubelles dans certaines salles de bain de 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-Ouest

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

- Matières alimentaires visibles sur les murs de la cafétéria et de la cuisinette.
- Taches visibles et accumulation modérée sous la table à vapeur et autour du réfrigérateur en acier inoxydable dans la salle à manger du fond.
- Débris et taches de nourriture à l'intérieur du réfrigérateur susmentionné.

Sources : Observations, entretien avec le gestionnaire des services diététiques, le gestionnaire des services environnementaux et un membre du personnel d'entretien ménager, examen des dossiers des politiques XII-E-10.30, XII-F-10.30, de la liste de vérification des normes d'entretien ménager (quotidienne et hebdomadaire) (*Housekeeping Standards Checklist [Daily and Weekly]*) et des routines de travail (*Job Routines*) H1, H2 et H3.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

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

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) b) (i) 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 :

(i) l'équipement destiné aux soins des résidents, notamment les bains hydromasseurs, les baignoires, les chaises de douche et les fauteuils releveurs,

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

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 n'a pas veillé à ce que soient élaborées ou mises en œuvre des marches à suivre visant le nettoyage et la désinfection de l'équipement destiné aux soins des personnes résidentes, à l'aide d'un désinfectant de faible niveau, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes, en particulier pour les bassins de lit.

Justification et résumé

La marche à suivre du titulaire de permis concernant le nettoyage de l'équipement prévoyait que les personnes préposées au soutien à la personne (PSSP) devaient apporter les bassins de lit souillés dans un local de matériel souillé où ils pourraient être nettoyés et désinfectés. Le local de matériel souillé du foyer était rempli de fournitures et de boîtes et n'était pas aménagé pour les tâches de nettoyage et de désinfection.

Pendant trois jours consécutifs, de nombreux bassins poussiéreux et visiblement tachés ont été accrochés aux murs, au sol ou rangés derrière une barre d'appui dans les salles de bains des personnes résidentes, près des toilettes.

Les PSSP ont constaté que de nombreux bassins n'étaient pas utilisés ou ne l'avaient pas été depuis longtemps, accumulant ainsi de la poussière. Certains bassins ne semblaient pas avoir été nettoyés à fond ou avaient été contaminés par des fluides corporels alors qu'ils étaient entreposés dans les salles de bain. Lorsqu'on leur a demandé comment les bassins étaient nettoyés ou gérés, certaines PSSP ont indiqué qu'elles les rinçaient dans le lavabo de la personne résidente, essuyaient les surfaces avec une serviette en papier et utilisaient soit un désinfectant pour les mains, soit une lingette désinfectante. La marche à suivre

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

n'était pas indiquée dans la politique de nettoyage de l'équipement du titulaire de permis.

Aucune procédure n'a été élaborée en ce qui concerne le nettoyage et la désinfection de l'équipement en place lorsque cet équipement ne peut pas être transporté dans un local de matériel souillé.

Sources : Entretien avec la personne responsable de la prévention du et contrôle des infections et le directeur général, observations et examen de la politique en matière de nettoyage de l'équipement destiné aux soins aux personnes résidentes et médicaux (*Equipment Cleaning - Resident Care and Medical, IX-G-20.90*), datée de juillet 2024.

AVIS ÉCRIT : Services d'entretien

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

Non-respect : de l'alinéa 96 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (1) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) des calendriers et des marches à suivre sont prévus en ce qui concerne l'entretien périodique, préventif et correctif.

Le titulaire de permis n'a pas respecté l'obligation de mettre en place des marches à suivre en ce qui concerne l'entretien préventif.

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 au Règl. de l'Ont. 246/22, art. 11 (1) (b), le titulaire de permis devait se conformer aux procédures d'entretien préventif pour s'assurer que des vérifications étaient effectuées et que des plans de mesures correctives étaient élaborés pour remédier aux lacunes relevées dans les chambres des personnes résidentes et dans le foyer en général.

Justification et résumé

Aucune vérification n'a été effectuée au cours des six derniers mois pour cerner les lacunes du foyer. Le gestionnaire des services environnementaux n'était pas au courant de l'obligation d'effectuer des vérifications et de remplir plusieurs listes de vérification différentes. Par conséquent, diverses lacunes n'ont pas été identifiées et n'ont pas fait l'objet de mesures correctives.

Une visite du foyer a permis de constater diverses lacunes, notamment les suivantes :

- Niveaux d'éclairage inadéquats dans certaines chambres de personnes résidentes.
- Tables de nuit en mauvais état dans certaines chambres de personnes résidentes
- Portes de placard manquantes ou portes sans quincaillerie dans certaines chambres de personnes résidentes
- Système d'évacuation non fonctionnel dans plusieurs aires du foyer
- Moustiquaires manquantes sur certaines fenêtres des chambres de personnes résidentes
- Chauffage bruyant dans la salle de bain du couloir arrière

Sources : Observations, entretien avec le directeur général et le responsable des services environnementaux, examen des politiques, procédures et calendriers d'entretien (XXIII-K.1040., 10.20 et V-C30.20).

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 DE FRAIS DE RÉINSPECTION

Conformément à l'article 348 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis est assujéti à des frais de réinspection de 500 \$ à payer dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Les frais de réinspection s'appliquent puisqu'il s'agit, au minimum, de la deuxième inspection de suivi visant à déterminer la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants en vertu de l'article 155 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* et/ou de l'article 153 de la *Loi de 2007 sur les soins de longue durée*.

Ordre de conformité n° 001 en vertu de l'alinéa 96 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22, délivré lors de l'inspection n° 2024-1142-0003 et dont la date d'échéance de mise en conformité était le 27 juin 2024.

Les titulaires de permis ne doivent pas payer les frais de réinspection à partir d'une enveloppe de financement des soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. Soins infirmiers et personnels; Services des programmes et de soutien; et Aliments crus]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il utilise des fonds ne provenant pas d'une enveloppe de financement des soins aux résidents pour payer les frais de réinspection.