

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 24 septembre 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1128-0001	
Type d'inspection : Incident critique	
Titulaire de permis : Mariann Nursing Home and Residence	
Foyer de soins de longue durée et ville : Mariann Home, Richmond Hill	
Inspecteur principal/Inspectrice principale	Signature numérique de l'inspecteur
Autres inspecteurs ou inspectrices	

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 16, 17, 18, 22 et 23 juillet 2024

L'inspection concernait :

- Un dossier relatif à la chute d'une personne résidente qui a entraîné une blessure.

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

Services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien

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 du Centre-Est

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

Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Personnel, formation et normes de soins
Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 78 (3) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Par. 78 (3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui :

b) empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire.

Paragraphe 78 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Justification et résumé

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation soient servis au moyen de méthodes qui empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire. Lors de l'inspection, il a été constaté qu'un bol de céréales, la moitié d'une banane et deux gobelets de jus de fruits avaient été laissés sur une table sans être couverts. Une personne résidente a été observée assise dans la salle à manger et une autre personne résidente déambulait dans le couloir. Aucun membre du personnel n'était

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

présent dans la salle à manger.

L'infirmier autorisé ou l'infirmière autorisée (IA) n° 102 a confirmé que la nourriture ne devait pas être laissée à découvert dans la salle à manger, car les personnes résidentes se promènent dans la salle et pourraient y avoir accès.

Le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) a reconnu que, conformément à la politique du foyer, il n'est pas acceptable de laisser des aliments à découvert à la portée des personnes résidentes; les aliments doivent être conservés et manipulés de manière à empêcher l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire.

Le fait de ne pas empêcher que des aliments soient laissés à découvert et à la portée des personnes résidentes expose ces dernières à un risque de maladie d'origine alimentaire.

Sources : observations, entretiens avec la ou la DSI et le personnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Entretien ménager

Problème de conformité n° 002 Ordre aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 93 (2) b) 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 :

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

(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 baignoires, les chaises de douche et les fauteuils releveurs,
- (ii) les fournitures et appareils, y compris les appareils d'aide personnelle, les appareils fonctionnels et les aides pour changer de position,
- (iii) les surfaces de contact.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

- A. Une personne responsable est désignée pour chacun des programmes de services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien; la même personne peut toutefois être responsable de plus d'un programme.
- B. La personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) et la personne responsable des services d'entretien ménager collaborent à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un programme structuré de services d'entretien ménager visant le nettoyage et la désinfection de toutes les surfaces de contact élevé au moins tous les jours, y compris celles dans les chambres des personnes résidentes, les salles de bains et les aires communes.
- C. Veiller à ce que l'ensemble du personnel d'entretien ménager ait accès aux trousseaux de bandelettes d'analyse en les rendant accessibles dans les placards de la conciergerie.
- D. Tout le personnel d'entretien ménager et la personne responsable des services d'entretien ménager doivent être formés sur l'utilisation des bandelettes d'analyse,

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 du Centre-Est

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

soit la sélection de la bandelette d'analyse appropriée pour les produits chimiques analysés et la détection des concentrations appropriées, conformément aux instructions du fabricant.

E. Veiller à ce que la personne responsable des services d'entretien ménager crée un registre permettant au personnel de consigner la concentration des produits chimiques utilisés conformément aux instructions du fabricant.

F. Un registre des analyses des produits chimiques effectuées selon les instructions du fabricant doit être conservé au dossier, confirmant que le personnel d'entretien ménager a analysé la solution et que la concentration de la solution est appropriée en fonction des besoins et respecte les instructions du fabricant.

G. Un registre est examiné et signé quotidiennement par la personne responsable des services d'entretien ménager.

H. La personne responsable de la PCI et la personne responsable des services d'entretien ménager doivent participer à la sélection des produits nettoyants et des produits désinfectants afin de garantir que tout produit choisi est un produit nettoyant ou désinfectant efficace.

I. La personne responsable de la PCI doit élaborer et mettre en œuvre un processus permettant de communiquer quotidiennement au personnel d'entretien ménager la liste des chambres de personnes résidentes nécessitant un nettoyage et une désinfection approfondis.

Motifs

Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) (a) de la Loi, le titulaire du permis n'a pas veillé à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant le nettoyage et la désinfection d'articles conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau. Le tout doit se faire conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques,

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 du Centre-Est

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

conformément aux pratiques couramment admises.

Justification et résumé :

Au cours de l'inspection, il a été constaté que le personnel d'entretien ménager n'avait pas accès aux produits de nettoyage et de désinfection appropriés. Il ne pouvait pas ajuster ou analyser les concentrations des solutions qu'il utilisait, car il avait accès à un seul type de nettoyant de faible niveau. Les bandelettes d'analyses étaient peu utilisées et un seul membre du personnel en a utilisé.

Les unités de distribution présentaient des concentrations fixes de solutions de nettoyage, sans moyen de les ajuster. Les marches à suivre recommandées pour les analyses quotidiennes et la prise en note des résultats n'ont pas été suivies. Ce non-respect des instructions de nettoyage augmente le risque d'infection chez les personnes résidentes. L'accès et l'utilisation appropriés des produits de nettoyage sont essentiels au maintien d'un environnement sécuritaire.

Les instructions du fabricant précisaient que la marche à suivre recommandée pour analyser les produits chimiques comprenait des analyses quotidiennes et la prise en note des résultats. La fiche technique fournie par le service d'entretien ménager indique les concentrations et les temps de contact avec la surface nécessaires pour assurer une désinfection efficace. Pour que le produit soit efficace, un temps de contact minimal de dix (10) minutes était requis avec le produit humide à une concentration indiquée.

En raison du non-respect des instructions du fabricant lors du nettoyage et de la désinfection des surfaces de contact, les personnes résidentes sont exposées à un risque accru d'infections.

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Sources : observations, entretiens avec le personnel et le directeur ou la directrice des services environnementaux, instructions d'utilisation du fabricant.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le :
15 novembre 2024.

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

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 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. Paragraphe 102 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Plus précisément, le titulaire de permis doit au minimum veiller à ce qui suit :

1) La personne responsable de la PCI ou le membre de l'équipe de direction désigné doit former le personnel infirmier autorisé, les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP), le personnel d'entretien ménager et tous les étudiants en soins infirmiers sur la sélection, le port et le retrait appropriés de l'équipement de protection individuelle (EPI) ainsi que sur les quatre étapes de l'hygiène des mains. Cette formation comprendra, sans s'y limiter, des démonstrations rétroactives fondées sur des scénarios et des vérifications, ainsi qu'une formation en personne. Une vérification sera réalisée deux fois par semaine sur une période de quatre

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

semaines, pendant tous les quarts de travail et dans toutes les aires du foyer.

2) La documentation relative aux formations, aux démonstrations rétroactives fondées sur des scénarios et aux vérifications doit comprendre les éléments suivants :

1. la formation donnée;
2. la personne qui a donné la formation;
3. le nom des membres du personnel ayant suivi la formation et leur signature;
4. la date à laquelle la formation a été donnée;
5. les résultats des démonstrations rétroactives et des vérifications.

Cette documentation doit être fournie immédiatement à l'inspecteur ou à l'inspectrice sur demande.

Motifs

1) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toute norme que délivre le directeur ou la directrice à l'égard de la prévention et du contrôle des infections soit mise en œuvre.

Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les pratiques fondées sur des données probantes ayant trait à l'éventualité de transmission par contact et aux précautions requises soient suivies, comme l'exige le paragraphe 9.1 (b) des précautions supplémentaires de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée, datée de septembre 2023.

Justification et résumé

Les observations effectuées lors d'une première visite du foyer ont montré que le personnel n'avait pas procédé à l'hygiène des mains pendant les périodes suivantes : à la sortie des chambres des personnes résidentes, après avoir fourni de l'aide aux personnes résidentes à deux reprises, et au service de repas aux

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

personnes résidentes, lors duquel les personnes résidentes n'ont pas reçu d'aide pour procéder à l'hygiène des mains.

Un entretien avec la PSSP n° 104 a permis de confirmer que deux personnes résidentes n'avaient pas reçu d'aide à l'hygiène des mains avant leur repas.

Le fait de ne pas respecter l'hygiène des mains augmente le risque de transmission de maladies infectieuses.

Sources : observations, entretiens avec le personnel.

Non-respect de : l'alinéa 102 (2) (b) du Règl. de l'Ont. 246/22; l'alinéa 9.1 (a) de la Norme de PCI

2) Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une norme que délivre le directeur ou la directrice à l'égard de la prévention et du contrôle des infections soit mise en œuvre.

Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les pratiques fondées sur des données probantes ayant trait à l'éventualité de transmission par contact et aux précautions requises soient suivies, comme l'exige le paragraphe 9.1 (a) des précautions supplémentaires de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée, datée de septembre 2023.

Justification et résumé

Les inspecteurs ou inspectrices ont constaté qu'à deux reprises, des membres du personnel ne mettaient pas et ne retiraient pas l'EPI de manière appropriée lorsqu'ils entraient dans une chambre où des précautions supplémentaires doivent être prises et lorsqu'ils en sortaient.

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Un examen de la politique du foyer de soins de longue durée sur l'utilisation de l'équipement de protection individuelle (EPI) (Use of Personal Protective Equipment [PPE]) révèle que le personnel d'Universal Care et du foyer doit porter un EPI pour se protéger, protéger les autres contre les substances corporelles et protéger les muqueuses. Selon le type de précautions requis, le personnel est tenu de porter un moyen de protection ou un EPI.

Un entretien avec une PSSP étudiante a permis de confirmer que cette dernière n'avait pas porté l'EPI comme l'indiquait l'affiche apposée, lorsqu'elle a prodigué des soins à une personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires. En outre, la PSSP étudiante a utilisé du désinfectant pour les mains après avoir mis ses gants pour les nettoyer.

Le ou la DSI a reconnu que le foyer attendait des étudiants qu'ils respectent les normes de PCI, notamment en ce qui concerne le port et le retrait de l'EPI et l'hygiène des mains. De plus, les étudiants ont reçu une formation avant de commencer leur stage.

Le ou la DSI a également confirmé que les personnes résidentes et le personnel doivent procéder à l'hygiène des mains avant les repas.

Le fait de ne pas veiller à l'utilisation appropriée de l'équipement de protection individuelle expose les personnes résidentes à un risque de propagation d'infection.

Sources : observations, entretiens avec le personnel.

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

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

15 novembre 2024.

Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent APA par ordre de conformité n° 001

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

Avis de pénalité administrative APA n° 001

Lié à l'ordre de conformité (OC) n° 002

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi), le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 5 500 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est infligée parce que le titulaire de permis n'a pas respecté une exigence, qui a donné lieu à un ordre de conformité en vertu de l'article 155 de la Loi et que, au cours des trois années précédant immédiatement la date d'émission de l'ordre en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté la même exigence.

Historique de la conformité :

Il s'agit de la première pénalité administrative émise à l'encontre du titulaire de permis pour le non-respect de cette exigence.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la notification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux personnes résidentes fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)].

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux personnes résidentes afin de payer l'APA.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 003 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 102 (7) 10 du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Par. 102 (7) Le titulaire de permis veille à ce que le responsable de la prévention et du contrôle des infections désigné en application du paragraphe (5) s'acquitte des responsabilités suivantes au foyer :

10. Il met en œuvre les améliorations requises au programme de prévention et de contrôle des infections, comme l'exigent les vérifications visées à la disposition 4 ou par le titulaire de permis.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit veiller à ce que la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) ait élaboré et mis en œuvre un programme de gestion de la qualité afin d'évaluer et d'améliorer la PCI au sein du foyer.

Le programme doit comprendre les éléments suivants :

A. Politiques et marches à suivre globales : la personne responsable de la PCI dressera la liste complète des marches à suivre et des politiques fondées sur des données probantes relativement au programme de PCI.

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 du Centre-Est

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

B. Évaluation annuelle du programme : le programme de PCI doit être évalué chaque année. Un système de suivi doit être notamment créé pour garantir le respect des politiques du programme.

C. Vérifications de l'hygiène des mains : la personne responsable de la PCI effectuera des vérifications quotidiennes de l'hygiène des mains conformément aux quatre étapes de l'hygiène des mains auprès du personnel autorisé et non autorisé, y compris le personnel d'entretien ménager travaillant dans les aires cliniques. Ces vérifications doivent être réalisées dans toutes les unités, sept jours sur sept, y compris lors des quarts de travail de soir et de fin de semaine, et doivent comprendre au moins 50 observations par unité sur quatre semaines. Chaque rapport de vérification doit comprendre la date, l'heure, le lieu, le nom de la personne vérificatrice, le poste du personnel observé et la méthode d'hygiène des mains utilisée.

D. Analyse des données et rapports : la personne responsable de la PCI analysera les données des vérifications, produira un rapport sur la conformité à l'hygiène des mains et relèvera les lacunes. Les résultats seront examinés avec l'administrateur ou l'administratrice et le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) et des recommandations seront formulées aux fins d'amélioration. Les résultats seront communiqués au personnel de première ligne lors des réunions avec le personnel et seront affichés dans les unités.

E. Formation sur l'hygiène des mains : après avoir relevé les lacunes, la personne responsable de la PCI donnera à l'ensemble du personnel une formation en personne sur les quatre étapes de l'hygiène des mains. Cette formation portera à la fois sur la méthode d'hygiène avec du savon et de l'eau et sur celle avec du désinfectant pour les mains à base d'alcool et l'accent sera mis sur les domaines de préoccupation déterminés lors des vérifications. Tous les membres du personnel, y compris les travailleurs d'agences, les nouveaux employés et les étudiants, seront inclus.

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 du Centre-Est

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

F. Vérifications de la conformité au port et au retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI) : tous les membres du personnel entrant dans les aires cliniques doivent être observés pour assurer leur conformité au port et au retrait de l'EPI. Ces vérifications consisteront en au moins dix observations par jour dans toutes les unités, tous les jours de la semaine, y compris lors des quarts de travail de soir et de fin de semaine, pendant quatre semaines.

G. Analyse des données des vérifications liées à l'EPI et production de rapports : la personne responsable de la PCI analysera les données obtenues dans le cadre des vérifications liées à l'EPI, produira des rapports de conformité, relèvera toutes lacunes et examinera les conclusions avec l'administrateur ou l'administratrice et le ou la DSI. Des recommandations d'amélioration seront formulées et les conclusions seront communiquées au personnel de première ligne lors de rencontres et seront affichées dans les unités.

H. Le rapport de vérification comprendra des renseignements tels que la date, l'heure, le lieu, le nom de la personne vérificatrice et le poste du membre du personnel observé. Si l'EPI n'est pas mis ou enlevé correctement, le rapport doit préciser les mesures correctives prises. Les vérifications comprendront des observations du personnel dans le cadre des pratiques de base et des précautions supplémentaires.

I. Vérifications de l'entretien ménager : la personne responsable de la PCI vérifiera les marches à suivre d'entretien ménager pour assurer leur conformité aux pratiques exemplaires en matière de PCI, ce qui comprend la fréquence et l'efficacité du nettoyage.

J. Analyse des données sur l'entretien ménager : la personne responsable de la PCI analysera les données de vérification de l'entretien ménager afin de cerner les domaines dans lesquels les pratiques ne sont pas conformes aux normes de PCI.

K. Rapports de conformité : un rapport de conformité relevant les lacunes dans les pratiques d'entretien ménager sera produit, puis examiné avec l'administrateur ou

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

l'administratrice et le ou la DSI, transmis au personnel de première ligne ainsi qu'au personnel d'entretien ménager lors de réunions et affiché dans les unités. Les recommandations et les améliorations, y compris la formation du personnel sur les pratiques exemplaires, seront mises en œuvre.

L. Rapports mensuels : les rapports de vérification concernant l'hygiène des mains, la conformité aux des normes en matière d'EPI et l'efficacité des services d'entretien ménager ainsi que les lacunes relevées et les mesures correctives seront communiqués à la haute direction tous les mois.

M. Conservation des documents : le titulaire de permis doit conserver les documents relatifs au contenu de la formation, au nom du formateur ou de la formatrice, aux noms des participants (prénom et nom de famille), à la date d'achèvement de la formation, aux résultats et à toute rétroaction fournie, documents qui seront conservés au dossier et mis à disposition sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toute norme que délivre le directeur ou la directrice à l'égard de la prévention et du contrôle des infections soit mise en œuvre.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections désigné en vertu du paragraphe (5) s'acquitte des responsabilités suivantes dans le foyer; en particulier, il n'a pas veillé à ce que les pratiques de prévention et de contrôle des infections dans le foyer fassent l'objet d'une vérification. Conformément à la disposition 8.1 c) de la Norme de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée, lors de l'évaluation et de la mise à jour du programme de PCI, au moins une fois par an, le titulaire de permis doit veiller à ce que les méthodes d'évaluation comprennent également, au minimum, un système de contrôle de la conformité du

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

personnel aux politiques et marches à suivre du programme de PCI, ainsi que des processus pour corriger et améliorer les lacunes détectées.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur ou l'inspectrice a constaté que les dossiers de vérification concernant l'EPI, l'hygiène des mains et les pratiques environnementales manquaient de détails essentiels et d'analyses approfondies.

La personne responsable de la PCI a reconnu que le foyer faisait l'essai d'un nouveau logiciel de vérification, mais qu'il n'était pas en mesure de fournir des rapports complets. Les rapports hebdomadaires d'un centre externe de services de PCI ne contenaient pas non plus de résultats détaillés.

Au moment de l'inspection, il n'existait pas de programme structuré pour examiner les données, relever les lacunes ou mettre en œuvre des mesures correctives, ce qui augmente le risque d'infections chez les personnes résidentes. Il est recommandé, dans le cadre des pratiques exemplaires, de faire un contrôle des normes d'hygiène des mains et de fournir une rétroaction immédiate ainsi que des données agrégées afin d'améliorer les pratiques. En l'absence d'un processus approprié, les risques d'infection demeurent élevés.

De plus, au cours de l'inspection, les dossiers sur l'utilisation de l'EPI à titre de précautions relatives aux gouttelettes et aux contacts ont été examinés. Ces dossiers font état de la conformité du personnel aux marches à suivre en matière de port et de retrait de l'EPI, mais ne contiennent pas d'observations détaillées sur la conformité aux normes d'hygiène des mains.

La personne responsable de la PCI a confirmé que le foyer faisait l'essai d'un nouveau logiciel de vérification, mais qu'il n'était pas en mesure de fournir des

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

rapports complets sur la conformité aux normes d'hygiène des mains. Les vérifications hebdomadaires effectuées par un centre externe de services de PCI ont été résumées dans des notes, mais celles-ci ne contenaient pas de conclusions ou d'analyses détaillées.

Au moment de l'inspection, il n'existait pas de programme structuré pour examiner et analyser les données, relever les lacunes, recommander des mesures correctives ou fournir la formation nécessaire. Cette absence de processus structuré augmente le risque d'infections chez les personnes résidentes.

Selon le document sur les pratiques exemplaires, le contrôle des pratiques d'hygiène des mains est essentiel pour garantir la conformité et améliorer la fiabilité. Le contrôle permet d'établir une base de référence et d'évaluer l'incidence des efforts déployés aux fins d'amélioration.

En raison de l'absence de processus de détection des lacunes, de correction des lacunes relevées et d'amélioration de la situation conformément aux politiques du programme de PCI, les personnes résidentes sont exposées à un risque accru d'infections.

Sources : entretien avec la personne responsable de la PCI, le ou la DSI, examen des dossiers.

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

15 novembre 2024.

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 004 Programme de formation
et d'orientation**

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 257 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de formation et d'orientation

Par. 257 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit élaboré et mis en œuvre à l'égard du foyer un programme de formation et d'orientation en vue d'offrir la formation et l'orientation qu'exigent les articles 82 et 83 de la Loi.

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) c) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

A. Élaborer un programme de formation structuré : mettre en place un programme structuré d'intégration et de formation continue de l'ensemble du personnel d'entretien ménager, qui met l'accent sur le nettoyage et la désinfection des surfaces à fort contact, y compris dans les chambres des personnes résidentes et les aires communes. La personne responsable des services d'entretien ménager et la personne responsable de la PCI collaborent à l'élaboration de la formation, qui doit comprendre, au minimum, une formation sur le choix des désinfectants, les concentrations appropriées et le temps de contact requis pour éliminer efficacement certains micro-organismes, conformément aux instructions du fabricant.

B. Fournir une formation dirigée par des experts : veiller à ce que l'ensemble du personnel d'entretien ménager reçoive une formation donnée par un professionnel expert en pratiques de nettoyage de l'environnement et en PCI dans les établissements de soins de santé. Le personnel doit passer un examen sur des sujets comme les suivants :

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- Nettoyage et PCI dans les établissements de soins de santé
- Chaîne de transmission (arrêt de la propagation des infections)
- Pratiques de base et précautions supplémentaires pour le nettoyage de l'environnement
- Normes et outils pour le nettoyage de l'environnement dans les établissements soins de santé
- Principes et techniques de nettoyage de l'environnement dans les établissements de soins de santé

C. Veiller à ce que les responsables soient qualifiés : veiller à ce qu'une personne responsable des services d'entretien ménager, ayant reçu une formation officielle, soit chargée du programme des services environnementaux. Cette personne doit posséder les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaires à l'exercice de ses fonctions, y compris une compréhension des pratiques d'entretien ménager fondées sur des données probantes.

D. Former la personne responsable des services d'entretien ménager : veiller à ce que la personne responsable des services d'entretien ménager reçoive une formation officielle sur les sujets de PCI pertinents pour les personnes responsables du nettoyage de l'environnement dans les établissements de soins de santé.

E. Former le personnel sur les mesures correctives : veiller à ce que l'ensemble du personnel d'entretien ménager soit formé sur les mesures correctives à prendre en cas d'écart par rapport au programme d'entretien ménager établi pour le nettoyage et la désinfection des surfaces à fort contact.

F. Exiger des examens supervisés : après la formation, faire passer un examen supervisé sans aide au personnel d'entretien ménager. Veiller à ce que tous les membres du personnel effectuent l'examen individuellement et sans aide.

G. Mettre en œuvre des plans de rectification : si un membre du personnel obtient moins de 80 % à l'examen, il doit suivre une nouvelle formation et effectuer un nouvel examen. En outre, le titulaire de permis élabore et met en œuvre un plan

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

d'apprentissage pour combler les lacunes relatives à la compréhension du personnel. Le plan d'apprentissage doit être mis en œuvre sur une période de quatre semaines, l'équipe de la haute direction devant fournir de la rétroaction et procéder à une évaluation à la fin de la période.

H. Tenir à jour des dossiers d'examens : conserver un dossier écrit du matériel d'examen, des renseignements administratifs et des notes finales de chaque participant, y compris la date de l'examen.

I. Conformité des documents : conserver un dossier écrit sur la conformité aux exigences énoncées dans les sections ci-dessus.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, dans le cadre du programme de formation et d'orientation, une formation et une orientation soient élaborées et mises en œuvre pour permettre au personnel d'entretien ménager d'utiliser les compétences requises en matière de PCI dans le cadre de son poste, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes.

Justification et résumé

Le personnel d'entretien ménager a été observé en train de préparer une solution nettoyante/désinfectante pour nettoyer les chambres des personnes résidentes et les aires communes.

- Des membres du personnel ont été observés en train de désinfecter une commode récemment utilisée par une personne résidente à l'aide d'un désinfectant pour surfaces molles et dures afin de lutter contre les odeurs nauséabondes.
- Une seule brosse de toilette a été trouvée sur le chariot des services environnementaux (SE).

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- De la nourriture appartenant au personnel a été vue sur le chariot des SE.

La personne responsable de la PCI a confirmé ne pas donner au personnel de formation en PCI spécifique à l'entretien ménager. La personne responsable de la PCI a indiqué que toutes les formations destinées au personnel d'entretien ménager étaient données par le directeur général ou la directrice générale ou la personne responsable des services d'entretien ménager ainsi que par le membre du personnel d'entretien ménager le plus expérimenté.

L'aide-ménager ou l'aide-ménagère n° 108 a confirmé que la personne responsable de la PCI, l'administrateur ou l'administratrice ou le membre expérimenté du personnel d'entretien ménager n'avait pas donné au personnel d'entretien ménager la formation continue en PCI requise et spécifique à l'entretien ménager ni la séance d'intégration des nouveaux employés. Plusieurs aide-ménagers ont donné un temps de contact incorrect pour un désinfectant.

Le ou la DSI a confirmé ne pas assurer la formation en PCI spécifique à l'entretien ménager auprès du personnel et qu'il revenait à l'administrateur ou à l'administratrice ou à la personne responsable des services d'entretien ménager de faire l'intégration du personnel d'entretien ménager et de lui donner la formation. L'aide-ménager ou l'aide-ménagère n° 103 a confirmé n'avoir reçu aucune formation sur les pratiques exemplaires en matière de PCI relativement aux marches à suivre en entretien ménager, que ce soit lors de son intégration ou depuis son entrée en fonction au foyer.

L'administrateur ou l'administratrice a confirmé ne pas avoir vu à l'orientation et à la formation du personnel d'entretien ménager. En outre, aucun document n'a été fourni à l'appui de la formation et de l'orientation sur la PCI auprès du personnel

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

d'entretien ménager ciblant les problématiques propres au poste et aux responsabilités des membres du personnel.

L'absence de formation du personnel sur les pratiques d'entretien ménager entraîne un risque de transmission accrue de micro-organismes dans l'environnement et expose les personnes résidentes à un risque accru d'infections.

Sources : examen des documents et du programme de formation et d'orientation du foyer, examen de la politique d'entretien ménager, observation du personnel chargé du nettoyage et de la désinfection et de la préparation des solutions de nettoyage/désinfection et entretiens avec le personnel.

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

15 novembre 2024.

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

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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.

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

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

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 du Centre-Est
33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa (Ontario) L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 suivants, 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'une inspectrice ou 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

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 du Centre-Est

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

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.