

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 (ON) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

## Rapport public initial

**Date d'émission du rapport** : 9 juillet 2024**Numéro d'inspection** : 2024-1502-0002**Type d'inspection** :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Providence Care Centre

Foyer de soins de longue durée et ville : Providence Manor, Kingston

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 17 au 21 et du 24 au 28 juin et du 2 au 5 et les 8 et 9 juillet 2024

Les inspections suivantes ont été effectuées :

- Registre n° 00110426 – Incident critique (IC) n° 3005-000026-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre affectif entre le personnel et une personne résidente.
- Registre n° 00110502 – IC n° 3005-000028-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre verbal entre le personnel et une personne résidente.
- Registre n° 00111409 – IC n° 3005-000031-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre physique entre le personnel et une personne résidente.
- Registre n° 00111563 – IC n° 3005-000033-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre sexuel entre deux personnes résidentes.
- Registre n° 00112473 – IC n° 3005-000037-24 – Allégation de négligence de la part du personnel envers une personne résidente.
- Registre n° 00113505 – IC n° 3005-000041-24 – Écllosion entérique

Ministère des Soins de longue durée

**District d'Ottawa**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée Ottawa (ON) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

- Registre n° 00114192 – Plainte en lien avec des soins prodigués aux personnes résidentes.
- Registre n° 00114484 – IC n° 3005-000048-24 – Écllosion de parainfluenza
- Registre n° 00115011 – IC n° 3005-000050-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre sexuel entre deux personnes résidentes.
- Registre n° 00115341 – Plainte en lien avec la chute d'une personne résidente.
- Registre n° 00115568 – IC n° 3005-000056-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre physique entre deux personnes résidentes.
- Registre n° 00115871 – IC n° 3005-000059-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre sexuel entre deux personnes résidentes.
- Registre n° 00116299 – Plainte en lien avec une allégation de mauvais traitements d'ordre sexuel entre deux personnes résidentes.
- Registre n° 00116322 – IC n° 3005-00061-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre sexuel entre deux personnes résidentes.
- Registre n° 00119510 – IC n° 3005-000075-24 – Allégation d'administration de soins à une personne résidente de façon inappropriée
- Registre n° 00119600 – IC n° 3005-000076-24 – Écllosion d'infection respiratoire aiguë (IRA)
- Registre n° 00114990 – IC n° 3005-000049-24 – Allégation de mauvais traitements d'ordre affectif entre le personnel et une personne résidente.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies

Soins liés à l'incontinence

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 (ON) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Comportements réactifs

Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

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

Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis à une personne résidente, tel que le précise le programme.

Un jour donné en mars 2024, une personne résidente s'est montrée contrariée et a déclaré qu'un membre du personnel lui avait donné une douche. Le programme de soins de la personne résidente indique qu'elle préfère un bain dans une baignoire.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Sources : IC n° 3005-000031-24, notes d'enquête du foyer, entretien avec le directeur des soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente relativement à un traitement particulier lui soient fournis, tel que le précise le programme.

Au cours du mois de mars 2024, la personne résidente n'a pas reçu un traitement particulier à huit reprises.

Sources : Registre d'administration des traitements de la personne résidente, entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente concernant sa sonnette d'appel à portée de main soit fourni à la personne résidente, tel que le prévoit le programme.

Sources : Programme de soins et notes d'évolution de la personne résidente, entretiens avec le personnel.

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 6 (9) de la *LRSLD* (2021).

Programme de soins

Paragraphe 6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel remplisse la documentation du Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario – Système d'observation de la démence (BSO-DOS) pour une personne résidente à une date précise en mai 2024.

Sources : Examen du BSO-DOS de la personne résidente pour des dates précises en mai 2024 et entretien avec le personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro**

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 25 (1) de la *LRSLD* (2021)

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Paragraphe 25 (1) Sans préjudice de la portée générale de l'obligation prévue à l'article 24, le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que sa politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements soit respectée.

Un jour précis de mars 2024, une personne résidente a déclaré avoir subi de mauvais traitements de la part de deux membres du personnel. L'infirmière autorisée n'a pas signalé immédiatement cet incident présumé de mauvais traitements infligés par le personnel à une personne résidente avant le lendemain.

Sources : Politique du titulaire de permis en matière de mauvais traitements, IC n° 3005-000031-24, entretien avec le directeur des soins.

### **AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas**

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

Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 28 (1) de la *LRSLD* (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Le titulaire de permis a omis de faire un rapport immédiat au directeur concernant une allégation de mauvais traitements entre personnes résidentes qui s'est produite un jour précis en mai 2024.

Sources : Examen du rapport du Système de rapport d'incidents critiques n° 3005-000056-24 et entretien avec le directeur des soins.

### AVIS ÉCRIT : Respect des politiques et dossiers

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 11 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Respect des politiques et dossiers

Paragraphe 11 (1) Si la Loi ou le présent règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place un plan, une politique, un protocole, un programme, une marche à suivre, une stratégie, une initiative ou un système, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que ceux-ci :

a) soient conformes à toutes les exigences applicables de la Loi et mis en œuvre conformément à celles-ci;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que sa politique en matière d'environnement exempt de mauvais traitements et de négligence soit conforme aux exigences législatives stipulant que le corps de police concerné doit être immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence envers une personne résidente si le titulaire de permis soupçonne que l'incident constitue une infraction criminelle.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Sources : Politique du foyer en matière d'environnement exempt de mauvais traitements et de négligence et entretien avec le directeur des soins.

### AVIS ÉCRIT : Comportements réactifs

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : Alinéa 58 (4) **c) du Règl. de l'Ont.** 246/22

Comportements réactifs

Paragraphe 58 (4) Le titulaire de permis veille à ce qui suit pour chaque résident qui affiche des comportements réactifs :

c) des mesures sont prises pour répondre aux besoins du résident, notamment des évaluations, des réévaluations et des interventions, et les réactions du résident aux interventions sont documentées.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente ayant des comportements réactifs fasse l'objet d'une intervention, tel qu'indiqué dans son programme de soins, et à ce que la documentation du Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario – Système d'observation de la démence (BSO-DOS) soit remplie.

Sources : Fiche de conseils sur le soutien en cas de troubles du comportement de la personne résidente, notes d'évolution, programme de soins, BSO-DOS et entretiens avec le personnel.

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 (ON) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

## AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 007 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (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, par. 102 (2).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une norme que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections (PCI) soit respectée.

Conformément à l'exigence supplémentaire 2.1 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022), le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le responsable de la PCI effectue au minimum des vérifications trimestrielles en temps réel de la sélection, du port et du retrait de l'équipement de protection individuelle (EPI).

Sources : Entretien avec le responsable de la PCI

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une norme que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections (PCI) soit respectée.

Conformément à l'exigence supplémentaire 6.7 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022), le

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les membres du personnel se conforment aux exigences applicables en matière de port du masque en tout temps, en particulier en ce qui concerne le port du masque pour tous dans une unité pendant une éclosion.

Sources : Observation de l'inspectrice et entretien avec le directeur des soins.

### AVIS ÉCRIT : Avis : police

Problème de conformité n° 008 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : **de l'article 105 du Règl. de l'Ont.** 246/22

Avis : police

Article 105. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le service de police concerné soit immédiatement avisé de tout incident allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence envers un résident s'il soupçonne que l'incident constitue une infraction criminelle. Règl. de l'Ont. 246/22, art. 105 et par. 390 (2).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le corps policier approprié soit immédiatement avisé d'un incident de mauvais traitements allégué entre personnes résidentes qui s'est produit un jour précis en mai 2024 et qui aurait pu constituer une infraction criminelle.

Sources : Examen du rapport du Système de rapport d'incidents critiques n° 3005-000056-24 et entretien avec le directeur des soins.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## AVIS ÉCRIT : Titulaire de permis : **rapport d'enquête visé au** par. 27 (2) de la Loi

Problème de conformité n° 009 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du  
paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : Paragraphe 112 **(3) du Règl. de l'Ont.** 246/22

Titulaire de permis : rapport d'enquête visé au par. 27 (2) de la Loi

Paragraphe 112 (3) S'il n'est pas possible de fournir tout ce qu'exige le paragraphe (1)  
dans un rapport dans les 10 jours, le titulaire de permis fait un rapport préliminaire  
au directeur dans ce délai et lui présente un rapport final dans le délai que précise  
le directeur.

Le titulaire de permis a omis de fournir quatre rapports finaux au directeur dans les  
délais prescrits par ce dernier.

Un jour précis de mars 2024, un incident critique a été soumis pour signaler un  
incident allégué de mauvais traitements infligés par le personnel à une personne  
résidente. Le titulaire de permis n'a pas fourni de rapport final au directeur avant  
un jour précis en avril 2024.

Sources : IC n° 3005-000031-24, entretien avec le directeur des soins.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Un jour précis d'avril 2024, un incident critique a été soumis pour signaler un incident allégué de mauvais traitements entre personnes résidentes. À la date de cette inspection, le titulaire de permis n'avait pas fourni de rapport final au directeur.

Sources : Rapport d'incident critique n° 3005-000050-24, entretien avec le directeur des soins.

Un jour précis de mai 2024, un incident critique a été soumis pour signaler un incident allégué de mauvais traitements entre personnes résidentes. Le titulaire de permis n'a pas fourni de rapport final au directeur avant un jour précis en juin 2024.

Sources : IC n° 3005-000059-24, entretien avec le directeur des soins.

Un jour précis d'avril 2024, un incident critique a été soumis pour signaler un incident allégué de mauvais traitements infligés par le personnel à une personne résidente. Le directeur n'a pas reçu de rapport final.

Sources : Rapport d'incident critique n° 3005-000049-24 et entretien avec le directeur adjoint des soins.

## AVIS ÉCRIT : Orientation

Problème de conformité n° 010 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : **de l'alinéa 259 (2) d) 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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## Orientation

Paragraphe 259 (2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82 (2) de la Loi comprenne ce qui suit :

d) l'étiquette respiratoire;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la formation d'orientation sur la prévention et le contrôle des infections comprenne l'étiquette respiratoire.

Sources : Examen du document d'orientation PowerPoint du foyer en matière de prévention et de contrôle des infections et entrevue avec le directeur des soins

## AVIS ÉCRIT : Orientation

Problème de conformité n° 011 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : **de l'alinéa 259 (2) h) du Règl. de l'Ont. 246/22**

### Orientation

Paragraphe 259 (2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82 (2) de la Loi comprenne ce qui suit :

h) la manipulation et l'élimination des déchets biologiques et cliniques, y compris l'équipement de protection individuelle utilisé.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la formation d'orientation sur la prévention et le contrôle des infections comprenne la manipulation et l'élimination des déchets biologiques et cliniques, y compris l'équipement de protection individuelle utilisé.

Sources : Examen du document d'orientation PowerPoint du foyer en matière de prévention et de contrôle des infections, et entrevue avec le directeur des soins

### AVIS ÉCRIT : Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Problème de conformité n° 012 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

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

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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le désinfectant pour les mains à base d'alcool dans le foyer ne soit pas expiré.

Sources : Observation de l'inspectrice.

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 (ON) K1S 3J4

Téléphone : 877 779-5559

## ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Altercations entre les résidents et autres interactions

Problème de conformité n° 013 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : **de l'alinéa 59 b) du Règl. de l'Ont.** 246/22

Altercations entre les résidents et autres interactions

Article 59. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des mesures soient prises afin de réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents, notamment :

b) en identifiant des mesures d'intervention et en les mettant en œuvre.

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

Le titulaire de permis doit :

- 1) S'assurer que le programme de soins de la personne résidente concernant les comportements réactifs est respecté.
- 2) Le personnel autorisé doit observer la personne résidente à chaque quart de travail pendant un mois afin de s'assurer que le programme de soins concernant les comportements réactifs est respecté.
- 3) S'assurer que les contrôles de sécurité des personnes résidentes sont mis en œuvre conformément au processus du 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

4) Réaliser des vérifications quotidiennes pour s'assurer que les contrôles de sécurité des personnes résidentes sont effectués. Les vérifications doivent être effectuées pendant au moins un mois ou jusqu'à ce que l'ordre soit respecté.

5) Conserver la documentation des vérifications, y compris la date de la vérification, le nom de la personne qui l'a effectuée, les résultats et toute mesure corrective prise.

#### Motifs

Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce qu'une intervention visant à réorienter un résident conformément à son programme de soins soit mise en œuvre afin de réduire au minimum le risque d'altercation avec une autre personne résidente.

Lors d'une journée précise en mars 2024, des interventions ont été mises en place dans le programme de soins de la personne résidente. Lors de journées précises en mars 2024 et en mai 2024, les interventions de la personne résidente n'ont pas été suivies, ce qui a entraîné un incident avec une autre personne résidente.

#### Sources :

Fiche de conseils sur le soutien en cas de troubles du comportement de la personne résidente, notes d'évolution et entretiens avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 20 août 2024

Un avis de pénalité administrative (APA) est émis pour cet ordre de conformité  
APA n° 001

#### **AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE**

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

Avis de pénalité administrative (APA n° 001)

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559**Lié à l'ordre de conformité (OC n° 001)**

En vertu de l'article 158 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et 349 (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, la pénalité administrative est infligée pour les raisons suivantes : le titulaire de permis n'a pas respecté une exigence, ce qui a donné lieu à un ordre en vertu de l'article 155 de la Loi et, au cours des trois années précédant immédiatement la date à laquelle l'ordre a été délivré en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté cette même exigence.

**Historique de la conformité**

Délivrée en tant qu'ordre de conformité (hautement prioritaire) le 2023-09-01 dans le cadre de l'inspection n° 2024-1502-0006

**Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour non-respect de l'exigence en question.**

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

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

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 002 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 014 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : Disposition 11 du paragraphe 102 **(7) du Règl. de l'Ont.** 246/22.

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 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 :

11. Il s'assure que soit mis en place un programme d'hygiène des mains conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2). Ce protocole doit comprendre au moins l'accès à des agents d'hygiène des mains aux divers points de service. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (7).

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

Le titulaire de permis doit :

1) Effectuer des vérifications hebdomadaires de l'hygiène des mains pour s'assurer que tout le personnel respecte la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) en matière d'hygiène des mains jusqu'à ce que le responsable de la PCI estime que le personnel est en conformité avec les exigences législatives.

2) Prendre des mesures correctives pour remédier à la non-conformité du personnel en matière d'hygiène des mains, telle qu'elle a été identifiée lors 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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

3) Conserver un document sur les vérifications, y compris la date de la vérification, la personne qui a effectué la vérification, le résultat de la vérification et toute mesure corrective prise jusqu'à ce que le personnel soit jugé conforme.

#### Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une norme que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections (PCI) soit respectée.

Conformément à l'exigence supplémentaire 9.1 (b) de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (avril 2022), le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les pratiques de base soient suivies dans le cadre du programme de PCI, particulièrement en ce qui a trait à l'hygiène des mains.

Sources : Observations des activités d'hygiène des mains.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 20 août 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 d'Ottawa**347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## 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 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.

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 (ON) K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

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 : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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 (ON) 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<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  
Ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).