

**Rapport d'inspection prévu par la
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

District de London

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 130, avenue

Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Rapport public original

Date d'émission du rapport : 28 novembre 2024

Numéro d'inspection : 2024-1311-0003

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Caressant-Care Nursing and Retirement Homes Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Caressant Care Courtland, Courtland

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur le site aux dates suivantes : du 6 au 8 et le 12 novembre 2024

La plainte suivante a été inspectée :

- Registre : N° 00125295 - SIC : 2826-000028-24 - Liés à la prévention et au contrôle des infections

Les **protocoles d'inspection suivants** ont été utilisés au cours de cette inspection :

Prévention et contrôle de l'infection

Foyer sûr et sécurisé

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 130, avenue

Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer

NC 001 Avis écrit en vertu de la LRSLD, 2021, alinéa 154(1)1.

Non-respect de Règlement de l'Ont. 246/22, sous-alinéa 12(1)1.ii.

Portes dans le foyer

12(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

1. Toutes les portes donnant sur un escalier et sur l'extérieur du foyer, à l'exception des portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur qui empêchent les résidents de sortir, y compris les balcons et les terrasses, ou des portes auxquelles les résidents n'ont pas accès, doivent être :

ii. dotées d'un système de contrôle d'accès sous tension en tout temps

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une porte donnant sur un escalier soit dotée d'un système de contrôle d'accès sous tension en tout temps.

Justification et résumé :

La porte donnant sur l'escalier était située dans une section du foyer accessible aux résidents et équipée d'une serrure à clé, la clé de ladite porte étant accrochée au mur adjacent.

Le directeur de l'exploitation de l'immeuble a reconnu que la porte donnant sur l'escalier n'était pas équipée d'un système de contrôle d'accès comme l'exige la loi et avait pris des mesures pour régler ce cas de non-conformité.

Il y avait un risque qu'un résident puisse passer par la porte menant à la cage

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

130, avenue
Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

d'escalier et accéder à une zone non-résidente du foyer ou subir des blessures dans la cage d'escalier.

Sources : Observations et entrevues avec le directeur de l'exploitation de l'immeuble.

AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer

NC 002 Avis écrit en vertu de la LRSLD, 2021, alinéa 154(1)1.

Non-respect de Règlement de l'Ont. 246/22, sous-alinéa 12(1)1.iii.

Portes dans le foyer

12(1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

1. Toutes les portes donnant sur un escalier et sur l'extérieur du foyer, à l'exception des portes donnant sur des aires sécuritaires à l'extérieur qui empêchent les résidents de sortir, y compris les balcons et les terrasses, ou des portes auxquelles les résidents n'ont pas accès, doivent être,

iii. dotées d'une alarme sonore qui permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation et qui,

A. soit est branchée sur le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel, ou

B. soit est branchée sur un panneau de contrôle audiovisuel qui lui-même est branché sur le poste infirmier le plus près de la porte et muni d'un interrupteur de réarmement manuel à chaque porte.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une porte menant à l'escalier du foyer soit dotée d'une alarme sonore qui permet d'annuler les appels uniquement au

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 de London

130, avenue

Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

point d'activation et qu'elle soit branchée sur le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel, ou sur un panneau de contrôle audiovisuel qui lui-même était branché sur le poste infirmier le plus près de la porte et muni d'un interrupteur de réarmement manuel à chaque porte.

Justification et résumé :

Le directeur de l'exploitation de l'immeuble a reconnu que la porte donnant sur l'escalier n'était pas équipée d'une alarme sonore qui permet d'annuler les appels uniquement au point d'activation, comme l'exige la loi, et il a pris des mesures pour régler ce cas de non-conformité.

Il y avait un risque que si la porte menant à la cage d'escalier était entrouverte, le personnel ne serait pas au courant, ce qui posait le risque qu'un résident puisse entrer dans une aire non résidentielle du foyer ou subir des blessures dans la cage d'escalier en conséquence.

Sources : Observations et entrevues avec le directeur de l'exploitation de l'immeuble.

**ORDRE DE CONFORMITÉ CO 001 Programme de prévention et de
contrôle des infections**

NC 003 Ordre de conformité en vertu de la LRSLD, 2021, alinéa 154(1)2.

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

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 de London
130, avenue
Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102(2).

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

1. Créer et mettre en œuvre un processus pour s'assurer que les surfaces fréquemment touchées sont nettoyées et désinfectées conformément aux exigences décrites dans la politique et les procédures du foyer. Conserver une copie écrite du processus.
2. Effectuer des vérifications une fois par jour lorsque le foyer est touché par une éclosion pour s'assurer que les surfaces fréquemment touchées sont nettoyées et désinfectées conformément à la politique et aux procédures du foyer en matière de fréquence et d'utilisation des produits. Tenir un registre écrit des dates et des heures des vérifications, du nom des personnes qui ont effectué les vérifications, du résultat des vérifications et de toute mesure corrective prise à la suite des vérifications jusqu'à ce que la présente ordonnance soit exécutée.
3. Renseigner tout le personnel concerné sur les exigences relatives à l'équipement de protection individuelle (EPI) requis pour entrer dans la chambre d'un résident lorsque les précautions supplémentaires spécifiées sont en place, et sur les exigences relatives au nettoyage et à la désinfection de l'équipement partagé par les résidents. Tenir un registre écrit des enseignements dispensés, des membres du personnel ayant suivi les enseignements, des dates et des heures des enseignements et des noms des personnes ayant fourni les enseignements.
4. Effectuer des vérifications hebdomadaires de deux membres du personnel pour s'assurer que le personnel porte l'EPI approprié lorsqu'il entre dans la chambre d'un résident comme précautions supplémentaires. Tenir un registre

**Rapport d'inspection prévu par la
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

District de London

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

130, avenue

Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

écrit des dates et des heures des vérifications, du nom des personnes qui ont effectué les vérifications, du résultat des vérifications et de toute mesure corrective prise à la suite des vérifications jusqu'à ce que la présente ordonnance soit exécutée.

5. Effectuer des vérifications deux fois par semaine pour s'assurer que le personnel nettoie et désinfecte les élévateurs après chaque résident. Tenir un registre écrit des dates et des heures des vérifications, du nom des personnes qui ont effectué les vérifications, du résultat des vérifications et de toute mesure corrective prise à la suite des vérifications jusqu'à ce que la présente ordonnance soit exécutée.

Motifs :

Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre d'une norme ou d'un protocole publié par le directeur en ce qui concerne la prévention et le contrôle des infections (PCI).

A. L'article 5.6 de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée (révisée en septembre 2023) stipule que le titulaire de permis veille à ce que des politiques et des marches à suivre soient en vigueur pour déterminer la fréquence de nettoyage et de désinfection des surfaces au moyen d'une approche de stratification des risques, et il s'assure que les surfaces sont nettoyées à la fréquence voulue. Le titulaire de permis veille à ce que du personnel compétent soit disponible lors de chaque quart de travail pour procéder comme il se doit au nettoyage et à la désinfection des surfaces.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les surfaces fréquemment touchées pendant l'éclosion et l'équipement partagé par les résidents soient nettoyés

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 de London
130, avenue
Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

conformément à la politique et aux procédures relatives aux lignes directrices en matière de nettoyage du foyer.

Justification et résumé :

1. La politique et les procédures sur les lignes directrices en matière de nettoyage du foyer précisait que la fréquence requise du nettoyage des surfaces fréquemment touchées lors des éclosions était de trois fois par jour pour les chambres des résidents par mesure de précaution supplémentaire et pour les aires communes comme les salles de repos, les postes de soins infirmiers, les salles d'activités, les couloirs et les salles à manger, bien que le personnel ait reconnu que ces mesures n'étaient pas respectées comme requis.

De plus, la politique et les procédures sur les lignes directrices en matière de nettoyage du foyer stipulaient qu'un produit de nettoyage particulier devait être utilisé pour le nettoyage des surfaces fréquemment touchées dans les chambres des résidents où des précautions supplémentaires particulières étaient appliquées. Le produit de nettoyage n'était pas utilisé comme il se devait.

2. La politique et les procédures sur les lignes directrices en matière de nettoyage du foyer stipulaient que les ascenseurs devaient être désinfectés à l'aide de lingettes désinfectantes entre chaque utilisation par un résident.

L'inspecteur a remarqué que le personnel avait utilisé un ascenseur pour trois résidents, mais aucun nettoyage ou désinfection n'a été observé entre les utilisations.

Un membre du personnel a signalé que les ascenseurs n'étaient pas nettoyés entre les utilisations, à moins que le résident ne soit soumis à des précautions supplémentaires.

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 de London
130, avenue
Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Le fait de ne pas respecter les exigences de la politique pour le nettoyage et la désinfection de l'équipement partagé des résidents ou des surfaces fréquemment touchées pendant une éclosion, il y avait un risque accru de transmission de maladies au foyer.

Sources : Observations, politiques et procédures sur les lignes directrices en matière de nettoyage et entrevues avec le personnel.

B. Le paragraphe 9.1(f) de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée (révisée en septembre 2023) stipule que le titulaire de permis veille au respect des pratiques de base et des précautions supplémentaires dans le programme de PCI. Au minimum, les précautions supplémentaires comportent des exigences supplémentaires concernant l'EPI, notamment le choix, le port, le retrait et l'élimination appropriés.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel porte l'EPI approprié pour des précautions supplémentaires.

Justification et résumé :

Le responsable PCI du foyer a signalé que le personnel était tenu de porter un EPI précis pour entrer dans la chambre d'un résident soumis à des précautions supplémentaires spécifiques.

À trois reprises, l'inspecteur a vu trois membres du personnel différents entrer dans les chambres des résidents soumis à ces précautions supplémentaires sans l'EPI requis.

**Rapport d'inspection prévu par la
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 de London

130, avenue

Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Il existait un risque de transmission d'agents infectieux au personnel et aux résidents lorsque le personnel a omis d'assurer le port de l'EPI approprié.

Sources : Observations et entrevues avec le personnel.

Cet ordre doit être respecté au plus tard le 24 janvier 2025

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 de London
130, avenue
Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION OU L'APPEL

PRENDRE AVIS que le titulaire de licence a le droit de demander au directeur de réviser le présent décret ou le présent avis de sanction administrative 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 présent 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.

**Rapport d'inspection prévu par la
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 de London
130, avenue
Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

Directeur

a/s Coordonnateur des appels

Direction générale de l'inspection des soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

438 avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MSLD.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 présent 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

**Rapport d'inspection prévu par la
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 de London
130, avenue
Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- (a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- (b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- (c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

Commission d'appel et de révision des services de santé

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

Directeur

a/s 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 : MSLD.AppealsCoordinator@ontario.ca

**Rapport d'inspection prévu par la
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 de London

130, avenue

Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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.