

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

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

Rapport public

Date d'émission du rapport : 3 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1111-0001

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Hanover Operating Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Village Seniors Community,
Hanover

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 31 mars au 2 avril 2025.
L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 2 avril 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00136995 – 2599-000003-25 – Allégation de négligence envers une personne résidente par le personnel.
- Demande n° 00141928 – 2599-000010-25 – Écllosion déclarée du 9 au 20 mars.

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

Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 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 mettre en œuvre la norme que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, conformément aux *Pratiques exemplaires d'hygiène des mains dans tous les établissements de soins de santé*, 4^e édition, avril 2014, l'hygiène des mains soit effectuée avant de servir de la nourriture à une personne résidente. En outre, les *Pratiques de base et précautions supplémentaires dans tous les établissements de soins de santé*, 3^e édition, révisées en novembre 2012, indiquent que l'hygiène des mains doit être effectuée immédiatement après le retrait des gants.

En mars 2025, l'inspectrice ou l'inspecteur a observé une aide en diététique distribuer des assiettes de nourriture aux personnes résidentes sans procéder à l'hygiène des mains après avoir nettoyé la vaisselle souillée sur les tables des personnes résidentes.

En avril 2025, l'inspectrice ou l'inspecteur a observé une aide à l'entretien ménager qui retirait et mettait ses gants sans se laver les mains après les avoir enlevés.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

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

Sources : Observations en mars et en avril 2025, entretiens avec le personnel de première ligne et la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI), *Pratiques de base et précautions supplémentaires dans tous les établissements de soins de santé*, 3^e édition, révisées en novembre 2012, et *Pratiques exemplaires d'hygiène des mains dans tous les établissements de soins de santé*, 4^e édition, avril 2014.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

Non-respect : de l'alinéa 102 (9) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (9) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

a) les symptômes indiquant la présence d'infections chez des résidents sont surveillés conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2);

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les symptômes de deux personnes résidentes soient surveillés au cours de chaque quart de travail.

Les deux personnes résidentes étaient en isolement, en raison de symptômes indiquant la présence d'une infection. Pendant les périodes d'isolement des personnes résidentes, l'une d'entre elles n'a pas fait l'objet d'une surveillance à chaque quart de travail pendant une journée en mars. De même, pendant deux nuits et une journée complète de mars 2025, aucune documentation n'indique que l'autre personne résidente a fait l'objet d'une surveillance.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District du Centre-Ouest

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

Sources : Notes d'évolution des personnes résidentes, entretiens avec le personnel de première ligne, la directrice des soins et le directeur général.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(ii) reçoit un traitement et subit des interventions immédiatement pour réduire ou éliminer la douleur, favoriser la guérison et prévenir l'infection, selon ce qui est nécessaire,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) change les pansements d'une personne résidente conformément à son registre d'administration des traitements, pendant deux jours de janvier 2025.

Sources : Notes d'enquête du foyer, registre d'administration des traitements de la personne résidente, entretiens avec une IAA, la directrice des soins et le directeur général.