

**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 :** 17 décembre 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1410-0006

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Steeves & Rozema Enterprises Limited

**Foyer de soins de longue durée et ville :** St. Andrew's Terrace Long Term Care  
Community, Cambridge

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 19 au 22 et du 25 au 29 novembre 2024 ainsi que les 3 et 4 décembre 2024.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00126059 liée à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Demande n° 00130271 liée au programme de prévention et de contrôle des infections.
- Demande n° 00131352 liée aux rapports et aux plaintes.

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

Prévention et contrôle des infections  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Rapports et plaintes  
Prévention et gestion des chutes

**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° 001 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).

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre de la norme émise par le directeur à l'égard de la PCI.

#### Justification et résumé

Selon le point b) de la section 9.1 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée, datée d'avril 2022 et révisée en septembre 2023, le titulaire de permis veille à ce que l'on se conforme aux pratiques de base et aux précautions supplémentaires dans le programme de PCI.

Au minimum, les pratiques de base doivent comporter : l'hygiène des mains, notamment lors des quatre moments de l'hygiène des mains (avant de toucher la personne résidente ou son environnement, avant une intervention aseptique, après

**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

un risque de contact avec un liquide organique, et après un contact avec la personne résidente ou son environnement).

À deux dates différentes, trois personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) ont aidé différentes personnes résidentes à se rendre du couloir à la salle à manger, sans procéder à l'hygiène des mains entre chaque personne résidente comme il se doit.

La personne responsable de la PCI a déclaré que le personnel devait procéder à l'hygiène des mains entre chaque intervention auprès des personnes résidentes et qu'elle avait observé la même situation dans d'autres unités.

Le fait que les employés ne procèdent pas à l'hygiène des mains comme il se doit présentait un risque de propagation des infections.

**Sources :** Observations; entretien avec la personne responsable de la PCI.

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à la mise en œuvre de la norme émise par le directeur à l'égard de la PCI.

**Justification et résumé**

Selon la section 9.1 de la Norme de PCI pour les foyers de soins de longue durée, datée d'avril 2022 et révisée en septembre 2023, le titulaire de permis veille à ce que l'on se conforme aux pratiques de base et aux précautions supplémentaires dans le programme de PCI.

Au minimum, selon le point f) de la section 9.1, les exigences en matière d'équipement de protection individuelle (EPI) supplémentaire doivent inclure le choix, le port, le retrait et l'élimination de façon appropriée.

**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

La porte de la chambre d'une personne résidente indiquait que des précautions contre les contacts avaient été mises en place. Celles-ci consistaient à porter un masque, des gants et une blouse à manches longues lors de la prestation de soins directs.

Une PSSP est entrée dans la chambre de la personne résidente pour lui prodiguer des soins alors qu'elle ne portait pas l'EPI requis. La personne responsable de PCI a déclaré qu'elle devait porter l'EPI approprié comme il se doit.

Le fait que le personnel ne porte pas l'EPI approprié comme il se devait a entraîné un risque de propagation des infections.

**Sources** : Observations; entretien avec l'infirmière auxiliaire autorisée n° 106 et la personne responsable de la PCI.  
[615]

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

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

### **Non-respect : du paragraphe 102 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (5) Le titulaire de permis désigne un membre du personnel à titre de responsable de la prévention et du contrôle des infections. La formation de ce membre et son expérience en matière de pratiques de prévention et de contrôle des infections doivent notamment porter sur les éléments suivants :

- a) les maladies infectieuses;
- b) le nettoyage et la désinfection;

**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

- c) la collecte de données et l'analyse des tendances;
- d) les protocoles de présentation de rapports;
- e) la gestion des éclosions;
- f) l'asepsie;
- g) la microbiologie;
- h) l'enseignement des adultes;
- i) l'épidémiologie;
- j) la gestion de programmes;
- k) un certificat en vigueur en matière de prévention et de contrôle des infections délivré par le Certification Board of Infection Control and Epidemiology. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (5).

Le titulaire de permis n'a pas désigné de responsable de la PCI parmi le personnel qui avait une formation et de l'expérience dans ce domaine.

Le foyer a désigné comme personne responsable de la PCI un directeur adjoint des soins aux personnes résidentes. Celui-ci a déclaré ne pas avoir reçu de formation en PCI en tant que personne responsable et ne pas avoir d'expérience en la matière. Le directeur de la PCI, formation et rétablissement stratégiques en cas de pandémie, a déclaré qu'il avait fourni une formation générale sur la PCI au directeur adjoint des soins aux personnes résidentes et qu'il n'avait aucune expérience en la matière.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la personne responsable de la PCI ait la formation et l'expérience nécessaires en la matière.

**Sources :** Documents du foyer sur les éclosions; entretien avec le directeur adjoint des soins aux personnes résidentes et le directeur de la PCI; formation et rétablissement stratégiques en cas de pandémie.

**Ministère des Soins de longue durée**

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

**District du Centre-Ouest**

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

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de prévention  
et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 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);

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

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

1. Veiller à ce que toutes les infirmières autorisées reçoivent une formation en personne sur la surveillance et la documentation de tous les signes et symptômes d'infection. La formation doit inclure des lignes directrices pour le signalement, la documentation et le suivi approprié. Un test de connaissances supervisé avec un score minimum de 80 % sera réalisé à la fin de la formation.

2. Un dossier écrit sera conservé concernant le contenu du matériel présenté, le nom et la fonction de la personne qui a offert la formation, les noms des participants et les dates auxquelles la formation a été offerte. Ce dossier sera mis à la disposition de l'inspectrice ou l'inspecteur immédiatement sur demande.

**Motifs**

**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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les symptômes d'infection de huit personnes résidentes soient surveillés à chaque quart de travail.

**Justification et résumé**

La personne responsable de la PCI a déclaré qu'il y avait trois quarts de travail d'infirmières dans le foyer et que lorsque les personnes résidentes présentaient des signes et des symptômes d'infection, ceux-ci devaient être surveillés et documentés à chaque quart de travail.

Huit personnes résidentes présentant des signes et des symptômes d'infection n'ont pas fait l'objet d'une surveillance à chaque quart de travail.

Le fait que le titulaire de permis n'ait pas veillé à ce que des personnes résidentes présentant des symptômes d'une infection soient surveillées au cours de chaque quart de travail a exposé ces personnes à un risque de préjudice, en particulier en ce qui concerne l'aggravation potentielle des symptômes.

**Sources :** Examen de la liste de cas d'infections (*Line List*) du foyer; déclaration d'éclosion par le bureau de santé publique; dossiers de santé cliniques des personnes résidentes; rapport d'incident critique; entretien avec la personne responsable de la PCI.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre 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 du Centre-Ouest**

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

## 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 du Centre-Ouest**

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

**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 du Centre-Ouest**

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

- 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).