

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## Rapport public initial

<b>Date d'émission du rapport :</b> 22 août 2024	
<b>Numéro d'inspection :</b> 2024-1473-0004	
<b>Type d'inspection :</b> Plainte Incident critique Suivi	
<b>Titulaire de permis :</b> Henley Place Limited	
<b>Foyer de soins de longue durée et ville :</b> Henley Place, London	
<b>Inspectrice principale/Inspecteur principal</b>	<b>Signature numérique de l'inspectrice/Signature numérique de l'inspecteur</b>
<b>Autres inspectrices ou inspecteurs</b>	

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 14, 15, 19, 20 août 2024.

Les inspections concernaient :

- Plainte : n° 00117064 - Système de rapport d'incidents critiques (SIC) n° 3045-000051-24 concernant de mauvais traitements d'ordre verbal présumés;
- Plainte : n° 00117398 - Rapport du SIC n° 3045-000055-24 concernant de mauvais traitements d'ordre verbal présumés;
- Plainte : n° 00117400 - Rapport du SIC n° 3045-000056-24 concernant de mauvais traitements d'ordre verbal présumés;
- Plainte : n° 00118415 - Suivi de l'ordre de conformité n° 001 de l'inspection 2024-1473-0003 relativement à la disposition 102(8) du Règl. de l'Ont. 246/22 - Prévention et contrôle des infections avec date d'échéance de conformité du 5 juillet 2024;
- Plainte : n° 00118480 - plaignant ayant de multiples préoccupations concernant le fonctionnement du foyer;
- Plainte : n° 00120456 - Rapport du SIC n° 3045-000071-24 concernant

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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

une épidémie déclarée;  
Plainte : n° 00123896 - Rapport du SIC n° 3045-000074-24 concernant  
une épidémie déclarée ultérieure.

Les inspections concernaient :  
Plainte : n° 00117117 - Rapport du SIC n° 3045-000054-24 concernant  
la chute d'une personne résidente.

## Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de  
conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1473-0003 relativement à la  
disposition 102(8) du Règl. de l'Ont. 246/22.

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

Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien  
(Housekeeping, Laundry and Maintenance Services)  
Prévention et contrôle des infections (Infection Prevention and  
Control)  
Comportements réactifs (Responsive Behaviours)  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence (Prevention  
of Abuse and Neglect)

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Évaluation du programme

Problème de conformité n° 001 - avis écrit remis aux termes de la  
disposition 154(1)1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de la disposition : 34(1)4 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Exigences générales

34 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de 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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

4. Le titulaire de permis consigne dans un dossier chaque évaluation visée à la disposition 3, notamment la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé, un résumé des modifications apportées et la date à laquelle ces modifications ont été mises en œuvre.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à consigner dans un dossier l'évaluation annuelle de ses programmes de services d'hébergement, notamment la date de l'évaluation, le nom des personnes qui y ont participé, un résumé des modifications apportées et la date à laquelle ces modifications ont été mises en œuvre.

**Justification et résumé**

Dans un entretien, l'administrateur ou administratrice a déclaré avoir effectué l'évaluation annuelle des programmes de services d'hébergement en février 2024, mais n'a pas pu trouver le dossier écrit de l'évaluation. Il/elle a déclaré s'attendre à ce que l'évaluation annuelle soit consignée, comme prévu.

**Sources** : entretien avec le personnel.

**AVIS ÉCRIT : Entretien ménager**

Problème de conformité n° 002 - avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de la disposition : Règl. de l'Ont. 246/22, sous-  
al. 93(2)a) (i)**

Entretien ménager

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 :

a) le nettoyage du foyer, notamment :

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

(i) les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation et les surfaces de contact et celles des murs.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel se conforme aux procédures de nettoyage quotidien des chambres des résidents du foyer.

**Justification et résumé :**

Conformément à l'alinéa 11(1)b) du Règlement de l'Ontario 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que, lorsque la Loi ou le Règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place une politique; le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que celle-ci soit respectée.

Procédure d'entretien ménager du foyer : Selon la politique du foyer en matière de nettoyage quotidien des chambres des personnes résidentes, toutes les chambres doivent être nettoyées au moins au moins une fois par jour.

Lors d'entretiens, plusieurs membres du personnel d'entretien ménager, ont déclaré qu'ils n'avaient pas effectué le nettoyage quotidien de toutes les chambres des personnes résidentes dans les zones qui leur avaient été affectées.

Lors d'un entretien, l'administrateur/l'administratrice et le consultant en projet environnemental ont déclaré avoir fait effectuer une vérification du foyer par un tiers et cerné des problèmes liés à l'entretien ménager. Ils étaient conscients que toutes les chambres des personnes résidentes n'étaient pas nettoyées quotidiennement, contrairement aux exigences de la politique. Ils tenaient des réunions avec tous les membres de l'équipe pour leur fournir des informations sur le processus. Ils ont déclaré s'attendre à ce que le personnel se conforme à la politique du foyer pour s'assurer que toutes les chambres des personnes résidentes étaient nettoyées quotidiennement.

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Il y avait un risque pour les personnes résidentes, car leurs chambres n'étaient pas nettoyées quotidiennement.

**Sources** : entretiens avec le personnel; examen des dossiers.

### **AVIS ÉCRIT : Entretien ménager**

Problème de conformité n° 003 – avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de la disposition : 93(2)b) (iii) du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Entretien ménager

93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu au paragraphe 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 :

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 :

(iii) les surfaces de contact;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel se conforme aux procédures de nettoyage du foyer relatives aux surfaces de contact.

**Justification et résumé :**

Conformément à l'alinéa 11(1)b) du Règlement de l'Ontario 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que, lorsque la Loi ou le Règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place une politique; le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que celle-ci soit respectée.

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Procédure d'entretien ménager du foyer : La politique en matière de nettoyage des surfaces les plus souvent touchées lors de pandémies/d'épidémies stipule que lesdites surfaces doivent être nettoyées quotidiennement au minimum.

Lors d'entretiens, plusieurs membres du personnel d'entretien ménager ont reconnu qu'ils n'effectuaient pas le nettoyage quotidien des surfaces les plus souvent touchées dans les chambres des personnes résidentes.

Lors un entretien, le DASI a déclaré avoir effectué une vérification relative au nettoyage des surfaces les plus souvent touchées et découvert que ce nettoyage n'était pas effectué au moins une fois par jour, contrairement aux exigences de la procédure.

Lors d'un entretien, l'administrateur/l'administratrice et le consultant en projet environnemental ont déclaré qu'ils étaient au courant des résultats de la vérification liés au nettoyage quotidien des surfaces le plus souvent touchées. Ils tenaient des réunions avec tous les membres de l'équipe pour leur fournir des informations sur le processus. Ils ont déclaré s'attendre à ce que le personnel se conforme à la politique du foyer pour s'assurer que toutes les surfaces les plus souvent touchées sont nettoyées au moins une fois par jour.

Il y avait un risque pour les personnes résidentes, car les surfaces les plus souvent touchées n'étaient pas nettoyées au moins une fois par jour.

**Sources** : entretiens avec le personnel; examen des dossiers.

**AVIS ÉCRIT : Substances dangereuses**

Problème de conformité n° 004 - avis écrit remis aux termes de la disposition 154(1)1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de la disposition : 97 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Substances dangereuses

**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<sup>e</sup> étage  
London (Ontario) N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

disposition 97. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les substances dangereuses du foyer soient étiquetées de façon appropriée et gardées hors de la portée des résidents en tout temps.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que toutes les substances dangereuses au foyer demeurent hors de la portée des personnes résidentes en tout temps.

**Justification et résumé :**

Une observation au cours de cette inspection a montré un chariot d'entretien ménager déverrouillé et laissé sans surveillance. Les contenants de nettoyage et de désinfectant se trouvaient dans le chariot et à la portée des personnes résidentes. Au cours de l'observation, aucune personne résidente ne se trouvait à proximité du chariot.

Un membre du personnel d'entretien ménager a déclaré qu'à son départ, aucune personne résidente ne se trouvait dans les environs. Il a déclaré s'attendre à ce que le chariot soit verrouillé quand il était sans surveillance.

L'administrateur /administratrice a déclaré s'attendre à ce que toutes les substances dangereuses demeurent hors de la portée des personnes résidentes à tout moment.

Il y avait un risque pour les personnes résidentes lorsque le chariot d'entretien ménager était déverrouillé, sans surveillance et que des substances dangereuses étaient à la portée des personnes résidentes.

**Sources :** Observations; entretiens avec le personnel.