

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 29 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1071-0006

Type d'inspection :

Plainte

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare Oshawa, Oshawa

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 23 au 25 et les 28 et 29 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00150289 – Préoccupations de l'auteur d'une plainte concernant l'entretien ménager

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

Entretien ménager, buanderie et services d'entretien
Prévention et contrôle des infections

RÉSULTATS DE L'INSPECTION**AVIS ÉCRIT : Entretien ménager**

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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 93 (2) a) (ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 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 :

(ii) les aires communes et celles réservées au personnel, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les surfaces de contact et les murs;

Le titulaire de permis n'a pas mis en œuvre les marches à suivre pour l'entretien ménager, ainsi qu'un calendrier de nettoyage, comme requis. Plus précisément, les parties communes de la section accessible aux résidents n'ont pas été nettoyées conformément au calendrier prévu, contrairement à la politique du foyer en matière d'entretien ménager.

L'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que les parties communes n'étaient pas propres les jours où le nettoyage avait été prévu. Selon la politique du foyer sur les pratiques recommandées en matière de nettoyage et de rangement (*Recommended Cleaning and Organization Policy*), des tâches quotidiennes de nettoyage et de désinfection doivent être réalisées. Les entretiens avec le personnel ont confirmé que ces tâches sont censées faire partie des pratiques de nettoyage habituelles.

Sources : Observation des chambres de personnes résidentes, politique d'Extendicare en matière de nettoyage et de rangement (*Extendicare Policy for Cleaning and Organization*) 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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Entretien ménager

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) a) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 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 :
 - (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,

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

- 1) Le gestionnaire des services environnementaux ou son représentant doit former le personnel de la section accessible aux résidents concernée sur la marche à suivre visant le nettoyage des chambres à coucher de personnes résidentes souillées. Conserver un dossier sur la formation donnée comprenant le nom des membres du personnel qui l'ont suivie, la date où elle a eu lieu, son contenu, ainsi que le matériel de formation.
- 2) Le gestionnaire des services environnementaux doit élaborer et mettre en œuvre une marche à suivre officielle et un calendrier pour le nettoyage des chambres de personnes résidentes souillées.
- 3) Le gestionnaire des services environnementaux ou son représentant doit procéder à la vérification de trois chambres différentes, choisies au hasard, de chaque côté de la section accessible aux résidents de l'étage concerné, tous les jours pendant au moins deux semaines. Conserver un dossier des vérifications effectuées, comprenant le nom de la personne qui en a été chargée, celui des

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

membres du personnel ayant fait l'objet de la vérification, les mesures correctives éventuelles et la date des vérifications effectuées.

4) Une fois les deux semaines de vérification terminées, le gestionnaire des services environnementaux passera en revue les résultats avec la directrice générale et élaborera un plan de mesures correctives pour tout manquement constaté lors du nettoyage quotidien des chambres de personnes résidentes. Ce plan de mesures correctives sera mis en œuvre, le cas échéant, dans la semaine suivant la fin de la période de vérifications.

5) Tous les documents relatifs à la formation, aux calendriers de nettoyage, aux vérifications et aux mesures correctives doivent être immédiatement mis à la disposition de l'inspectrice ou de l'inspecteur sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des marches à suivre et un calendrier d'entretien ménager soient mis en œuvre pour nettoyer le foyer, en particulier les chambres de plusieurs personnes résidentes à un étage donné.

Justification et résumé

Le directeur a reçu une plainte concernant la propreté des chambres de personnes résidentes à un étage particulier. Au cours de plusieurs observations, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que les chambres de nombreuses personnes résidentes étaient malpropres. Cela indique que les marches à suivre et le calendrier d'entretien ménager du foyer n'ont pas été correctement respectés.

Selon la politique du foyer sur les pratiques recommandées en matière de nettoyage et de rangement (*Recommended Cleaning and Organization Policy*), des

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

tâches quotidiennes de nettoyage et de désinfection doivent être réalisées. Les entretiens avec le personnel ont confirmé que ces tâches font partie des pratiques de nettoyage habituelles attendues. Toutefois, le personnel a indiqué qu'il ne disposait pas d'assez de temps pendant le quart de jour pour effectuer ces tâches dans l'aire concernée.

Le non-respect du calendrier de nettoyage du programme d'entretien ménager expose les personnes résidentes au risque de vivre dans un environnement insalubre, ce qui peut avoir une incidence sur leur santé, leur bien-être et leur dignité.

Sources : Courriel de plainte, observation des chambres de personnes résidentes, politique d'Extendicare en matière de nettoyage et de rangement (*Extendicare Policy for Cleaning and Organization*) et entretiens avec le personnel.

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

9 septembre 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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

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^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : 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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702

- 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 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^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : 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.hsb.on.ca.