

Outil d'auto-évaluation de l'état de préparation des maisons de retraite aux éclosions conçu par l'ORMR*Dernière mise à jour : août 2026*

Les principes de prévention et de contrôle des infections (PCI) énoncés dans le présent document s'appliquent à toutes les éclosions de gastroentérite (norovirus et autres entérovirus), ainsi qu'à l'ensemble des infections respiratoires susceptibles de circuler dans les maisons de retraite, y compris la grippe, l'infection par le VRS ou le virus de parainfluenza, la COVID-19, les infections à adénovirus et les maladies dues à d'autres virus respiratoires saisonniers. La prévention proactive des éclosions, le dépistage précoce et la rapidité d'intervention sont des mesures essentielles pour protéger les résidents et minimiser l'impact de la maladie. Il est donc important que les exploitants de maisons de retraite assurent un état de préparation optimal de leur établissement afin de garantir des soins de qualité à l'ensemble des résidents.

C'est dans l'objectif d'accompagner les maisons de retraite dans leur préparation face à une possible éclosion de COVID-19, d'infection respiratoire et de gastroentérite que l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) a conçu le présent outil d'auto-évaluation.

Il est **vivement conseillé** aux exploitants des établissements de le renseigner et de prendre les mesures nécessaires pour pallier les éventuelles lacunes mises en évidence. Bien que **non obligatoire**, l'auto-évaluation de l'ORMR offre une vue d'ensemble des nombreuses mesures que les maisons de retraite devraient prendre en compte pour se préparer aux éclosions et y réagir de façon efficace. **Les exploitants de maisons de retraite ne sont pas tenus de transmettre à l'ORMR le résultat de cette auto-évaluation.**

Il est important de rappeler aux maisons de retraite qu'en vertu du Règl. de l'Ont. 166/11 pris en application de la *Loi sur les maisons de retraite*, elles sont tenues de disposer d'un plan d'urgence pour gérer les situations de pandémies et d'épidémies, et d'un plan d'accompagnement permettant de se préparer aux éclosions de maladie infectieuse et d'y réagir de façon efficace. L'outil d'auto-évaluation conçu par l'ORMR peut se révéler particulièrement utile pour l'élaboration de tels plans. L'ORMR se montrera raisonnable pour évaluer la conformité des mesures prises par les maisons de retraite pour prévenir ou atténuer une éclosion.

L'outil d'auto-évaluation de l'ORMR se présente comme un complément, et non un substitut, au document [« Outil de vérification d'auto-évaluation en matière de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée et les maisons de retraite »](#). L'outil de Santé publique Ontario met l'accent sur l'évaluation des pratiques de PCI au sein des établissements.

Nous vous invitons à consulter notre site Web (rhra.ca) afin d'obtenir des renseignements sur les maladies infectieuses et de consulter les ressources mises à la disposition des exploitants de maisons de retraite.

Consignes pour réaliser cette auto-évaluation :

Pour chaque question figurant ci-dessous, utilisez les critères d'appréciation de l'état de préparation de votre établissement face à une éventuelle éclosion. En réalisant cette auto-évaluation de manière précise, vous pourrez mettre en évidence les lacunes dans vos procédures. Demandez-vous si la réponse fournie est exhaustive et quelles mesures vous comptez prendre pour pallier les insuffisances relevées.

Préparation complète	Préparation partielle	Absence de préparation
Votre maison de retraite a pris les mesures nécessaires pour se préparer à l'éventualité d'une éclosion de COVID-19, de maladie respiratoire ou de gastroentérite.	Votre maison de retraite dispose des principales composantes d'un plan efficace. Toutefois, quelques mesures supplémentaires doivent être prises.	Votre maison de retraite n'a pas pris les mesures nécessaires pour se préparer à l'éventualité d'une éclosion de COVID-19, d'infection respiratoire ou de gastroentérite. Vous devez rapidement prendre des mesures.

Pour toute question concernant l'outil d'auto-évaluation, nous vous invitons à communiquer avec l'équipe chargée de la mobilisation et du soutien des titulaires de permis de l'ORMR par courriel à l'adresse suivante : info@rhra.ca, ou par téléphone en composant le numéro suivant : 1 855 275-7472. Ce document est conçu pour être imprimé en format paysage sur du papier de format légal.

Nom de la maison de retraite : _____

Nom de la personne qui renseigne l'outil : _____

Date : _____

A. POLITIQUES ET PROCÉDURES ÉCRITES	MESURES PRISES ET PROCHAINES ÉTAPES	RÉSULTATS
L'exploitant a-t-il pris les précautions nécessaires pour que l'ensemble du personnel ait accès aux directives, aux recommandations et aux directives les plus récentes en matière de PCI, telles qu'énoncées par le médecin-hygiéniste en chef, Santé publique Ontario et le bureau de santé publique local?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant a-t-il pris les précautions nécessaires pour que l'ensemble du personnel ait accès aux directives, aux recommandations et aux lignes directrices les plus récentes en matière de PCI, telles qu'énoncées par l'Office de réglementation des maisons de retraite et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
La politique et les procédures concernant la gestion des éclosions ont-elles été actualisées conformément au document intitulé « Recommandations pour la prévention et le contrôle des éclosions dans les établissements et les lieux d'hébergement collectif », notamment dans		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation

l'hypothèse d'un besoin de renforcement des effectifs? Ces mises à jour ont-elles été mises à l'épreuve?		
L'exploitant a-t-il satisfait aux exigences du document <i>« Outil de vérification d'auto-évaluation en matière de prévention et de contrôle des infections pour les foyers de soins de longue durée et les maisons de retraite »</i> en ce qui concerne les pratiques de PCI?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation

B. PERSONNEL
Disposez-vous d'un plan de gestion des ressources humaines destiné à assurer une dotation suffisante pour la prestation des services requis? Ce plan devrait notamment prévoir les mesures à mettre en place pour garantir la continuité des soins apportés aux résidents et la prestation de services environnementaux appropriés en cas de besoin accru en soins des résidents ou de manque important de personnel. Dans le cadre de vos plans, veuillez tenir compte des facteurs suivants : • Quelles sont les mesures prévues si Santé à domicile Ontario ou l'établissement n'est pas en mesure d'accroître la prestation des services de soutien à la personne auprès des résidents? • Quelles sont les mesures prévues si les organismes externes, engagés par la maison de retraite, ne sont pas en mesure de fournir du personnel? • Quelles sont les mesures prévues si le personnel de la maison de retraite refuse de travailler en raison de maladies, d'obligations familiales ou de crainte de contracter une maladie? • Quel soutien psychologique et émotionnel est proposé au personnel avant et pendant une éclosion? • Quelles sont les tâches particulières, par service, qui doivent être maintenues en cas de manque de personnel? Les tâches essentielles ont-elles été hiérarchisées? Le plan d'urgence du titulaire de permis en matière de personnel doit prévoir au minimum les éléments suivants : • La modification des horaires ou des équipes de travail et la collecte de renseignements sur la disponibilité du personnel afin de pouvoir modifier les quarts de travail, par exemple en passant à des quarts de 12 heures au lieu de 8 heures. • La définition des priorités en matière de personnel et l'élaboration, la modification et la mise en œuvre de plans de redéploiement. Cela pourrait inclure la modification de l'attribution des tâches en fonction des compétences, de l'expérience, de la disponibilité et de la formation du personnel. • La réalisation d'un inventaire des compétences et de l'expérience du personnel afin de déterminer des rôles différents pouvant être assurés en cas de besoin. La formation polyvalente des membres du personnel pour leur permettre de s'adapter à différents services et d'y travailler. • La formation anticipée des responsables et du personnel pertinent sur l'administration des médicaments et d'autres procédures de soins. Cela pourrait inclure la préparation et la distribution des repas, l'assistance à l'habillage et les soins liés à l'incontinence.

- L'embauche de personnel à temps partiel, de personnel temporaire ou de sous-traitants pour satisfaire aux besoins actuels et futurs des résidents en matière de soins et pour assurer la continuité des activités. Cela pourrait être réalisé par le biais d'ententes permanentes avec des agences de recrutement.
- L'affectation du personnel à des groupes de résidents particuliers.
- La mobilisation de bénévoles.
- La mobilisation des aidants familiaux et des mandataires spéciaux pour soutenir les besoins émotionnels et physiques des résidents, si nécessaire.
- La tenue d'une liste actualisée de bénévoles avec leurs coordonnées et les services qu'ils sont prêts à assurer.
- La détermination des membres de la famille et des mandataires spéciaux des résidents susceptibles d'offrir leurs services de manière volontaire ou en tant qu'employés temporaires.
- La détermination des entreprises locales susceptibles d'effectuer des tests de dépistage, la désinfection des surfaces fréquemment touchées ou la réorientation des résidents durant une éclosion.
- La détermination des étudiantes et étudiants des universités et des collèges locaux susceptibles d'apporter un soutien.
- La dispense de formation et la fourniture de renseignements pour les membres du personnel et les bénévoles, si nécessaire.
- **Les titulaires de permis doivent informer les fournisseurs de soins externes au sujet de la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence en vigueur dans leur maison de retraite dès que les circonstances le permettent après avoir appris qu'un tel prestataire externe fournit ou va fournir des soins à un résident.**

Bénévoles

Il est important de noter que les bénévoles ne font pas partie du personnel de la maison de retraite. Ils ne sont pas rémunérés pour les services qu'ils rendent au sein de l'établissement et ils ne sont pas habilités à administrer des médicaments. Nonobstant, en situation de crise touchant les maisons de retraite, l'ORMR soutient le recours à des bénévoles, tout en adoptant une approche souple en matière de conformité.

Il est impératif que les bénévoles reçoivent une formation adéquate dans les domaines suivants :

1. le plan d'urgence de la maison de retraite;
2. le programme de prévention et de contrôle des infections;
3. la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Il est impératif que les bénévoles occasionnels, qui ne fournissent pas directement des soins aux résidents, reçoivent une formation appropriée sur plusieurs aspects essentiels, notamment les procédures d'urgence, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents, et les protocoles liés aux pratiques de PCI et aux EPI. Dans certains cas, une formation supplémentaire pourrait être nécessaire en fonction de l'étendue des tâches confiées au bénévole. Il est aussi essentiel que l'activité des bénévoles occasionnels soit contrôlée et supervisée, conformément à la politique de la maison de retraite en matière de bénévolat.

Il convient de noter que la capacité des maisons de retraite à dispenser une formation exhaustive peut varier en fonction de la gravité de la crise en cours. De son côté, l'ORMR fera preuve de souplesse en matière de conformité aux normes. La nature des tâches effectuées par les bénévoles et les conditions au sein des établissements seront prises en compte.

Il est indispensable que les bénévoles présentent une vérification de casier judiciaire et une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables de moins de six mois avant leur intégration à la maison de retraite. Même en temps de crise, il incombe aux titulaires de permis de garantir la protection des résidents contre tout type de mauvais traitements. Ainsi, les bénévoles doivent présenter une déclaration d'antécédents judiciaires afin de veiller à leur aptitude aux tâches qui leur sont confiées. Parallèlement, il est du devoir des maisons de retraite de les superviser de façon adéquate.

Exemples de tâches pouvant être confiées à des bénévoles :

- Effectuer des dépistages.
- Réorienter les résidents, notamment dans les unités de soins de la mémoire.
- Réaliser des appels de bien-être (par téléphone ou en ligne) auprès des résidents.
- Coordonner et organiser des activités pour les résidents, notamment : des communications individuelles par téléphone, des jeux sur Internet, la connexion en ligne avec les proches, la préparation de trousseaux d'activités à emporter pour les résidents.
- Assurer la réponse aux appels téléphoniques.
- Effectuer une désinfection des surfaces fréquemment touchées dans les aires communes.
- Servir du thé, du café, des boissons et des collations aux résidents en bonne santé et apporter les repas et boissons dans les étages.

L'exploitant comprend-il les protocoles de retour au travail pour les employés, les étudiants et les bénévoles ayant été testés positifs ou ayant manifesté des symptômes de maladie respiratoire ou entérique, notamment des dispositions nécessaires sur le lieu de travail pour réduire au maximum le risque de transmission? • Des orientations relatives au protocole de retour au travail après une infection se trouvent dans le document <u>« Recommandations pour la prévention et le contrôle des éclosions dans les établissements et les lieux d'hébergement collectif »</u>.		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Des mesures ont-elles été prises pour permettre au personnel de respecter une distanciation physique adéquate, notamment pendant les pauses et les repas, si nécessaire?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation

Des dispositions ont-elles été prises afin d'assurer un personnel de remplacement pour les principaux postes de direction? En cas d'indisponibilité de l'un des principaux responsables, un remplaçant a-t-il été désigné pour assurer ses fonctions? Dans le cas d'une organisation exploitant plusieurs maisons de retraite, existe-t-il des ressources régionales disponibles? L'exploitant a-t-il vérifié que les dispositifs de remplacement garantissent de façon efficace la continuité des services de gestion pour l'ensemble du personnel, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
C. GOUVERNANCE ET GESTION	MESURES PRISES ET PROCHAINES ÉTAPES	RÉSULTATS
En cas d'absence des principaux membres de l'équipe de gestion de l'épidémie, le personnel restant au sein de la maison de retraite dispose-t-il d'une personne ayant l'expérience et les compétences nécessaires pour mettre en œuvre efficacement les directives de santé publique et superviser de façon continue les activités au cours d'une éclosion? Un plan est-il prévu pour lui déléguer cette responsabilité?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant sait-il à qui s'adresser pour obtenir du soutien en cas d'insuffisance des plans d'urgence (agences de recrutement, siège social, Santé à domicile Ontario, Santé Ontario, associations de maisons de retraite, etc.)? Si les résidents ne reçoivent pas les soins nécessaires en raison d'un manque de personnel, la maison de retraite doit impérativement en avvertir l'ORMR, par téléphone (1 855 275-7472) ou par courriel (info@rhra.ca).		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant s'est-il entretenu avec le personnel afin de dissiper les inquiétudes concernant la COVID-19 et d'autres infections respiratoires ou maladies infectieuses comme la gastroentérite, et de connaître les employés susceptibles d'être indisponibles en cas d'éclosion dans l'établissement?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Tous les responsables savent-ils comment communiquer avec leur bureau de santé publique local, les carrefours de PCI et l'ORMR?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle

		☐ Absence de préparation
L'exploitant dispose-t-il d'un inventaire suffisant de fournitures d'EPI en cas d'éclosion? L'établissement dispose-t-il d'un compte auprès d'ApprovisiOntario afin de commander des EPI? Une personne est-elle responsable de la gestion de l'inventaire et de la commande des EPI? Un remplaçant est-il désigné pour commander les EPI en cas d'indisponibilité du responsable principal?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant dispose-t-il d'un personnel qualifié pour effectuer les tests de dépistage par RCP, si nécessaire? Sinon, l'exploitant a-t-il conclu une entente avec une entité externe (pharmacien, organisme, autre maison de retraite)?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant a-t-il mis en place des directives médicales concernant l'écouvillonnage du nasopharynx chez les résidents et dispose-t-il de membres du personnel autorisés et qualifiés pour effectuer ce geste? Sinon, l'exploitant a-t-il pris des dispositions auprès d'une entité externe (pharmacien, organisme, autre maison de retraite)?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant a-t-il mis en place des directives médicales concernant l'administration d'un traitement prophylactique de type Tamiflu?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant a-t-il inspecté chaque service et chaque étage afin de déterminer des zones spécialement prévues pour l'isolement ou le regroupement des résidents chez qui une maladie est soupçonnée ou confirmée?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Une politique précisant les personnes à avertir en cas de survenue d'une éclosion a-t-elle été définie?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle

- Tous les avis obligatoires sont communiqués au bureau de santé publique et à l'ORMR. - La politique prévoit-elle des dispositions relatives à la communication avec le personnel, les résidents, leurs familles et les visiteurs? - Quels renseignements seront divulgués? À quel rythme ces communications seront-elles effectuées?		☐ Absence de préparation
La maison de retraite a-t-elle établi une politique relative à la vaccination? L'exploitant a-t-il sensibilisé l'ensemble des résidents, du personnel, des bénévoles, des étudiants et des sous-traitants sur l'importance de disposer d'un statut vaccinal à jour et sur les sources de renseignements disponibles à ce sujet?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Une équipe chargée de la gestion des éclosions a-t-elle été constituée au sein de l'établissement?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation

D. CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT	MESURES PRISES ET PROCHAINES ÉTAPES	RÉSULTATS
Des plans supplémentaires ont-ils été prévus pour les situations suivantes : - interruption de la chaîne d'approvisionnement entraînant un retard dans la livraison de denrées alimentaires, de médicaments ou d'autres produits nécessaires; - défaillance dans la prestation de services, notamment les services médicaux et les visites en laboratoire; - problèmes de capacité hospitalière empêchant l'admission des patients.		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Solutions de remplacement prévues pour les repas en cas de retard dans la livraison de denrées alimentaires : - Établissement préventif d'un menu adapté à une éclosion, incluant des repas et collations pouvant être préparés par tout le personnel. - Approvisionnement en repas préparés et congelés pour les périodes d'éclosion. - Signature d'ententes préalables avec les traiteurs, les restaurants, les hôtels et les entreprises		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation

de livraison de repas à proximité. 4. Définition, en collaboration avec le prestataire de service alimentaire, d'une commande préétablie de repas préparés à utiliser en cas de survenue d'une éclosion.		
---	--	--

E. ÉVALUATIONS DES RÉSIDENTS ET PROGRAMMES DE SOINS	MESURES PRISES ET PROCHAINES ÉTAPES	RÉSULTATS
L'exploitant a-t-il évalué les répercussions physiques et psychologiques subies par les résidents suite à la mise en place des mesures de distanciation physique et d'isolement?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Le responsable a-t-il engagé une discussion avec chaque résident ou son mandataire spécial afin de préciser ses souhaits en cas de maladie grave? Ces renseignements ont-ils été dûment consignés dans le programme de soins du résident?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Le responsable des soins aux résidents a-t-il réfléchi à d'autres stratégies pouvant s'avérer nécessaires pour gérer les comportements des résidents susceptibles d'être perturbés par les mesures de prévention en matière de santé publique, telles que la distanciation physique et l'isolement? Ces nouvelles stratégies ont-elles été consignées dans le programme de soins du résident?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation

F. SOINS DE SANTÉ	MESURES PRISES ET PROCHAINES ÉTAPES	RÉSULTATS
Des mesures ont-elles été prises pour permettre aux résidents de faire l'objet d'une évaluation, qu'elle soit médicale ou psychologique, effectuée en personne ou en ligne par un/une médecin ou un membre du personnel infirmier praticien?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Des mesures ont-elles été prises pour faciliter le transfert des résidents vers des services de soins actifs, si nécessaire?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation

G. DROITS DES RÉSIDENTS	MESURES PRISES ET PROCHAINES ÉTAPES	RÉSULTATS
L'exploitant s'est-il assuré que les restrictions imposées par la maison de retraite n'outrepassent pas les directives de santé publique?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Dans le respect des directives de santé publique, l'exploitant a-t-il pris les mesures nécessaires pour garantir à chaque résident la possibilité de participer à des activités correspondant à ses intérêts et à ses capacités?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Des moyens ont-ils été mis en place pour que les résidents puissent communiquer à tout moment avec leur famille et leurs proches, y compris en période d'isolement?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Les résidents sont-ils informés régulièrement et en temps utile des mesures de santé publique ayant une incidence sur leur vie quotidienne?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant a-t-il établi un plan lui permettant de solliciter l'avis des résidents concernant la possibilité de devoir partager leur chambre ou de s'isoler dans une autre chambre en cas de besoin?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
H. COMMUNICATION	MESURES PRISES ET PROCHAINES ÉTAPES	RÉSULTATS
Un plan a-t-il été établi pour veiller à ce que les résidents, les familles et les mandataires spéciaux soient tenus informés des mesures de santé publique mises en place dans la maison de retraite, ainsi que de leur motif?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant a-t-il mis en place des partenariats avec les ressources communautaires		☐ Préparation complète

telles que le centre régional des carrefours de PCI, Santé à domicile Ontario, les bureaux de santé publique locaux, les établissements hospitaliers, les services de soins primaires et les autres maisons de retraite?		☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
L'exploitant a-t-il nommé un responsable, au sein du personnel, dont la tâche est de communiquer avec les familles (dans le respect des souhaits des résidents) en cas de restrictions relatives aux visites?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation
Les résidents et les mandataires spéciaux ont-ils été sensibilisés aux moyens de réduire la propagation des maladies infectieuses, notamment l'hygiène des mains et la déclaration des cas de maladies infectieuses?		☐ Préparation complète ☐ Préparation partielle ☐ Absence de préparation