



**Inspection Report
under the *Long-Term
Care Homes Act, 2007***

**Rapport d'inspection
prévu par la *Loi de
2007 sur les foyers de
soins de longue durée***

Ministry of Health and Long-Term Care

Health System Accountability and Performance Division
Performance Improvement and Compliance Branch

**Ministère de la Santé et des Soins de
longue durée**

Division de la responsabilisation et de la performance du
système de santé
Direction de l'amélioration de la performance et de la
conformité

Ottawa Service Area Office
347 Preston St., 4th Floor
Ottawa ON K1S 3J4

Telephone: 613-569-5602
Facsimile: 613-569-9670

Bureau régional de services d'Ottawa
347, rue Preston, 4^e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 613 569-5602
Télécopieur : 613 569-9670

☐ Copie du titulaire de permis

☒ Copie destinée au public

Date(s) d'inspection

19, 20, 23 et 24 avril 2012

Numéro d'inspection

2012_034117_0017

Type d'inspection

Plainte

N^{os} de registre : O-002511-11
O-000020-12
O-000090-12

Titulaire de permis

GENESIS GARDENS INC
438, CHEMIN PRESLAND, OTTAWA (Ontario) K1K 2B5

Foyer de soins de longue durée

FOYER ST-VIATEUR
1003 Limoges Road, Limoges (Ontario) K0A 2M0

Inspecteur(s)

LYNE DUCHESNE (117), LINDA HARKINS (126)

Résumé de l'inspection

Cette inspection a été menée dans le cadre d'une plainte.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur, le directeur des soins, plusieurs infirmières autorisées (IA), plusieurs infirmières auxiliaires autorisées (IAA), plusieurs préposés aux services de soutien personnel (PSSP), le responsable de l'entretien ménager, la directrice des activités, le diététiste autorisé, plusieurs résidents et des membres de leur famille.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le dossier de santé de plusieurs résidents et observé le service du repas du soir du 19 avril 2012 et celui du repas de midi du 20 avril 2012. Il a d'autre part examiné la chambre de plusieurs résidents et les aires communes, le calendrier des activités prévues par le foyer pour avril 2012, la politique du foyer intitulée « Medical and Nursing Administration Telephone and Standing Order » et l'entente du foyer intitulée « Medical Director and Attending Physician Agreement ».

Il est noté que trois vérifications faisant suite à des plaintes ont été menées au cours de cette inspection, sous les numéros de registre O-002511-11, O-000020-12 et O-000690-12.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection :

- services d'hébergement – entretien ménager;
- services d'hébergement – entretien;
- facilitation des selles et soins liés à l'incontinence;
- dignité, liberté de choisir et vie privée;
- nutrition et hydratation;
- comportements réactifs;
- soins de la peau et des plaies.

☒ Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.

NON-RESPECTS

Définitions

- AE — Avis écrit
 PRV — Plan de redressement volontaire
 RD — Renvoi de la question au directeur
 OC — Ordres de conformité
 OTA — Ordres, travaux et activités

Le présent document constitue un avis écrit de non-respect de la disposition 1 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD).

Un non-respect des exigences prévues par la LFSLD a été constaté. (Une exigence prévue par la LFSLD s'entend d'une exigence telle que définie au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi ».

AE n° 1 : Le titulaire de permis n'a pas respecté la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, chap. 8, art. 15 (services d'hébergement).

En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

par. 15 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;
b) le linge de maison et les vêtements de chaque résident sont recueillis, triés, nettoyés et livrés;
c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état. 2007, chap. 8, par. 15 (2).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 15 (2) (c) de la LFSLD, dans la mesure où le sol de la chambre 130 n'est pas entretenu de manière à être sûr et en bon état.

Les 19 et 20 avril 2012, on a noté que plusieurs carreaux de sol d'environ 6 po de large sur 12 po de long situés sous les plinthes électriques en contrebas de la fenêtre se décollaient dans la chambre 130. Ils ne sont pas fixés au sol. Ils sont cassés et fendillés.

Un membre de la famille du résident a confirmé le 19 avril 2012 que les carreaux de sol étaient décollés et cassés depuis plusieurs mois et qu'ils n'avaient jamais été réparés.

AE n° 2 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 65 (Programme d'activités récréatives et sociales).

En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

par. 65 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le programme comprenne ce qui suit :

- a) la fourniture de fournitures et d'un équipement approprié dans le cadre du programme;
b) l'élaboration, la mise en oeuvre et la communication aux résidents et aux familles d'un horaire pour les activités récréatives et sociales qui sont offertes pendant la journée, les soirs et les fins de semaine;
c) des activités récréatives et sociales qui comprennent une gamme d'activités de loisirs et de détente ainsi que des sorties qui sont offertes tant à l'intérieur qu'à l'extérieur à une fréquence et selon un type susceptibles de bénéficier à tous les résidents du foyer et de tenir compte de leurs intérêts;
d) des occasions pour les résidents et leur famille de participer à l'élaboration d'activités récréatives et sociales et à l'établissement du calendrier les régissant;
e) la communication de renseignements aux résidents au sujet d'activités communautaires susceptibles de les intéresser;
f) une aide et un appui qui permettent aux résidents de participer aux activités susceptibles de les intéresser s'ils ne sont pas en mesure de le faire de façon autonome. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 65 (2).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 65 (2) (b) du Règlement de l'Ontario 79/10, dans la mesure où le programme d'activités récréatives et sociales ne comprend pas d'activités régulières offertes le soir.

Le 27 septembre 2011, l'inspecteur n° 126 a délivré un avis écrit lié à l'alinéa 65 (2) (b) du Règlement de l'Ontario 79/10, dans la mesure où le foyer n'offrait pas d'activités en soirée au moment de cette inspection. Ceci a été vérifié auprès de la directrice du programme d'activités du foyer.

Le 19 avril 2012, entre 17 h 30 et 18 h 30, aucune activité offerte en soirée n'a été observée. Plusieurs résidents se promenaient dans les couloirs et dans l'aire commune du foyer. Cinq résidents, une infirmière autorisée de l'équipe du soir et deux PSSP de l'équipe du soir également ont confirmé qu'il n'y avait pas d'activités du soir dans le foyer.

Le calendrier d'activités d'avril 2012 du foyer a été examiné. Il ne montrait pas d'activités du soir pour le mois d'avril 2012.

Le 23 avril 2012, la directrice du programme d'activités du foyer a affirmé que le foyer n'offrait pas d'activités le soir. Elle précise que le foyer n'a pas ajouté d'activités de soir à son programme de loisirs et d'activités, même après l'avis écrit délivré le 27 septembre 2011 par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée concernant l'absence d'activités

du soir. Elle affirme que le foyer n'a offert aucune activité du soir au cours de la dernière année et qu'il n'y a actuellement aucun plan visant à en offrir dans le foyer.

Autres mesures requises :

PRV – Aux termes de la disposition 2 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence visant à faire en sorte que le programme de loisirs et d'activités du foyer propose des activités aux résidents en soirée. Le plan de redressement doit être mis en application volontairement.

AE n° 3 : Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 80 du Règlement de l'Ontario 79/10. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents aient accès à des services médicaux au foyer 24 heures sur 24. Règl. de l'Ont. 79/10, art. 80.

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 80 du Règlement de l'Ontario 79/10, dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que le résident n° 02 ait accès à des services médicaux au foyer 24 heures sur 24

Conformément aux notes d'évolution consignées dans le dossier de santé du résident n° 02, une infirmière autorisée a noté qu'elle avait appelé le médecin traitant de ce résident sur son téléavertisseur à trois reprises le 14 octobre 2011 et qu'elle n'avait reçu aucune réponse de lui ce jour-là. Le jour suivant, la famille du résident n° 02 demandait si celui-ci avait été vu par le médecin. L'infirmière autorisée a expliqué à la famille que le médecin avait été appelé le jour précédent mais n'avait pas répondu aux appels.

Le directeur des soins a affirmé ne pas être au courant de cet incident. Il a vérifié la disponibilité des médecins pour le 14 octobre 2011 et a été noté que le médecin traitant du résident était sur la liste du personnel disponible.

Aucune documentation dans le dossier de santé du résident n° 02 n'indiquait que le médecin avait communiqué avec le foyer après avoir été appelé trois fois le 14 octobre 2011. [#O-000020-12].

Date de délivrance : 24 avril 2012

Signature de l'inspecteur

Original signé par *Linda Hartins*