



**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

Hamilton Service Area Office
119 King Street West, 11th Floor
Hamilton ON L8P 4Y7

Bureau régional de services de Hamilton
119, rue King Ouest, 11^e étage
Hamilton ON L8P 4Y7

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

Telephone: 905-546-8294
Facsimile: 905-546-8255

Téléphone: 905-546-8294
Télécopieur: 905-546-8255

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

Public Copy/Copie du public

Date(s) d'inspection	Numéro d'inspection	Log # / Registre no	Type d'inspection
Le 4 avril 2014	2014_191107_0007	H-000677-13	Plainte

Titulaire de permis
FOYER RICHELIEU WELLAND
655, RUE TANGUAY, WELLAND (ONTARIO) L3B 5W5

Foyer de soins de longue durée
FOYER RICHELIEU WELLAND
655, RUE TANGUAY, WELLAND (ONTARIO) L3B 5W5

Inspecteur(s)
MICHELLE WARRENER (107), LEAH CURLE (585)

Résumé de l'inspection

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

L'inspection a eu lieu aux dates suivantes : les 27 et 28 février et le 31 mars 2014

Au cours de l'inspection, l'inspecteur a parlé aux résidents, au personnel infirmier autorisé et au personnel infirmier de première ligne, au directeur des soins, à la personne responsable des services alimentaires, au personnel de première ligne des services alimentaires, et à l'administrateur.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné les marches à suivre pour le traitement des plaintes reçues par le foyer, les politiques et les procédures pertinentes, les dossiers de santé cliniques, et il a observé le service de collation lors d'une soirée et d'un après-midi.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :
rapports et plaintes;
observation du service de collation.

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 le Règlement de l'Ontario 79/10, article 30, Dispositions générales

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

Par. 30. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 8 à 16 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 48 du présent règlement :

1. Doit être consignée par écrit une description du programme qui comprend ses buts et objectifs ainsi que ses lignes directrices, marches à suivre et protocoles pertinents et qui prévoit des méthodes permettant de réduire les risques et de surveiller les résultats, notamment des protocoles qui permettent de diriger les résidents vers des ressources spécialisées au besoin.
2. Si, dans le cadre du programme, le personnel a recours à de l'équipement, des fournitures, des appareils, des appareils fonctionnels ou des aides pour changer de position en ce qui concerne un résident, l'équipement, les fournitures, les appareils ou les aides sont appropriés pour le résident compte tenu de son état.
3. Le programme doit être évalué et mis à jour au moins une fois par année conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises.
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. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 30 (1).

Findings/Faits saillants :

1. [Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 30 (1) 1]

Les services alimentaires et le programme d'hydratation ne prévoyaient pas de lignes directrices, de marches à suivre et de protocoles pertinents qui permettent de diriger le personnel dans la prestation de soins aux résidents.

A) La personne responsable des services alimentaires a confirmé que les lignes directrices concernant les services alimentaires et le programme d'hydratation étaient en voie d'élaboration. Toutefois, nombre d'entre elles n'étaient pas encore en place.

B) L'inspecteur a demandé de consulter les lignes directrices relatives au service de repas et de collation. Toutefois, ces lignes directrices n'étaient pas disponibles durant cette inspection.

C) Des incohérences ont été remarquées dans la prestation par le personnel du service et de l'heure des repas et des collations, et l'absence de consignation par écrit de la prestation des collations. [alinéa 30 (1) 1]

Autres mesures requises :

PRV – Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à se conformer à l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce qu'une description écrite soit faite des services alimentaires et du programme d'hydratation comprenant les buts et objectifs ainsi que les lignes directrices, marches à suivre et protocoles pertinents, et qui prévoit des méthodes permettant de réduire les risques et de surveiller les résultats, notamment des protocoles qui permettent de diriger les résidents vers des ressources spécialisées au besoin. Ce plan de redressement sera mis en application volontairement.

AE n° 2 : Le titulaire de permis n'a pas respecté la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, article 84. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée élabore et met en œuvre un système d'amélioration de la qualité et d'examen de l'utilisation des ressources visant à surveiller, à analyser, à évaluer et à améliorer la qualité de l'hébergement, des soins, des services, des programmes et des biens fournis aux résidents du foyer. 2007, chap. 8, art. 84.

Findings/Faits saillants :

1. [LFSLD, 2007, L.R.O. 2007, chap. 8, art. 84]

Le programme d'amélioration de la qualité du foyer ne prévoit pas un système permettant de surveiller, d'analyser, d'évaluer et d'améliorer la qualité des soins et des services aux résidents en ce qui concerne le service de collation en après-midi et en soirée.

A) Les fiches concernant l'ingestion d'aliments et de liquides au cours du mois visé indiquaient que 57 % des résidents du foyer refusaient systématiquement ou dormaient au moment du service de collation en après-midi ou en soirée (principalement lors du service de

collation en soirée).

B) La personne responsable des services alimentaires a indiqué que le foyer était conscient que la collation en soirée n'était pas systématiquement consommée ou offerte. Toutefois, une évaluation n'a pas été effectuée afin de déterminer la cause de cette situation et d'améliorer l'acceptation de la collation.

C) On a constaté que le menu des collations était répétitif et que seulement des biscuits étaient offerts lors des collations de l'après-midi et de la soirée et que la même collation était offerte le même jour de la semaine (p. ex., tous les lundis, la même collation était servie). Le personnel a indiqué que le menu des collations n'était pas modifié en raison de la grande quantité d'articles qui étaient jetés ou non consommés.

D) Le service de collation en soirée qui a été observée a commencé à 18 h 30. Toutefois, le souper a pris fin à 18 h. Il semble que les heures du repas et de la collation ne sont pas assez éloignées afin de permettre une période de temps suffisante entre le souper et la collation en soirée. [art. 84.]

Autres mesures requises:

PRV – Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à se conformer à l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que le foyer élabore et mette en œuvre un plan d'amélioration de la qualité et un système permettant de surveiller, d'analyser, d'évaluer et d'améliorer la qualité de l'hébergement, des soins, des services, des programmes et des biens fournis aux résidents du foyer de soins de longue durée. Ce plan de redressement sera mis en application volontairement.

AE n° 3 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 101, Traitement des plaintes

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

Par. 101. (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. Est donnée à l'auteur de la plainte une réponse qui indique, selon le cas :

- i. les mesures prises par le titulaire de permis pour régler la plainte,
 - ii. le fait que le titulaire de permis croit la plainte non fondée, motifs à l'appui.
- Règl. de l'Ont. 79/10, par. 101 (1).

Par. 101. (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit conservé au foyer un dossier

documenté où figurent les renseignements suivants :

- a) la nature de chaque plainte verbale ou écrite;
- b) la date de réception de la plainte;
- c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
- d) le règlement définitif, le cas échéant;
- e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse;
- f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 101 (2).

Par. 101. (3) Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

- a) le dossier documenté est examiné et analysé pour déceler les tendances au moins une fois tous les trois mois;
- b) les résultats de l'examen et de l'analyse sont pris en considération pour décider des améliorations devant être apportées au foyer;
- c) sont consignés dans un dossier chaque examen effectué et les améliorations apportées en conséquence. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 101 (3).

Findings/Faits saillants :

1. [Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 101 (1) 3]

Ce ne sont pas toutes les plaintes écrites soumises au titulaire de permis concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer qui ont fait l'objet d'une réponse à l'auteur de la plainte, indiquant ce que le titulaire de permis a fait pour régler la plainte ou que le titulaire de permis a jugé la plainte non fondée et les motifs à l'appui de cette opinion.

A) Une plainte a été reçue par le titulaire de permis à une date donnée indiquant des préoccupations à l'égard de l'exploitation du foyer et des soins fournis à un résident. L'auteur de la plainte a demandé une réponse écrite indiquant les mesures qui ont été prises pour régler les préoccupations exprimées.

La réponse qui a été fournie à l'auteur de la plainte indiquait que le foyer souhaitait tenir une rencontre verbale avec lui, ce qui n'a jamais eu lieu. Une réponse écrite à l'auteur de la plainte, comme cela a été demandé, indiquant ce que le titulaire de permis a fait pour régler la plainte, n'a pas été fournie. [alinéa 101 (1) 3]

2. [Règl. de l'Ont. 79/10, alinéas 101 (2) (c), (d) et (f)]

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit conservé au foyer un dossier documenté qui indiquait le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire, et le règlement définitif, le cas échéant.

A) Une plainte écrite a été reçue par le foyer à une date donnée. Toutefois, un dossier

décrivant le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire, et le règlement définitif, le cas échéant, ainsi que toute réponse fournie par l'auteur de la plainte n'a pas été conservé par le foyer. L'administrateur a fait parvenir une lettre à l'auteur de la plainte afin de demander la tenue d'une rencontre verbale. Toutefois, un dossier décrivant les mesures prises par le foyer pour donner suite à la plainte et la réponse de l'auteur de la plainte à la rencontre demandée n'ont pas été conservés.

B) Une lettre de plainte a été reçue par le foyer à une date donnée. Toutefois, un dossier décrivant le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire, et le règlement définitif, le cas échéant, ainsi que toute réponse fournie par l'auteur de la plainte n'a pas été conservé par le foyer. L'administrateur a indiqué que l'adresse de l'auteur de la plainte n'avait pas été fournie. Toutefois, un dossier décrivant le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire n'a pas été conservé. [par. 101 (2)]

3. [Règl. de l'Ont. 79/10, par. 101 (3)]

L'administrateur a confirmé qu'un dossier n'était pas conservé des analyses trimestrielles des plaintes reçues par le foyer ni des améliorations apportées à la suite de ces analyses. [par. 101. (3)]

Autres mesures requises :

PRV – Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à se conformer aux dispositions réglementaires 101(1)3, 101(2) (c), (d), (f) et 101(3). Ce plan de redressement sera mis en application volontairement.

AE n° 4 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 229, Programme de prévention et de contrôle des infections

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

Par. 229. (9) Le titulaire de permis veille à ce que soit mis en place, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises, un programme d'hygiène des mains comprenant l'accès à des agents d'hygiène des mains aux divers points de service.
Règl. de l'Ont. 79/10, par. 229 (9).

Findings/Faits saillants :

1. [Règl. de l'Ont. 79/10, par. 229 (9)]

Le programme d'hygiène des mains du foyer n'a pas été mis en œuvre par le membre du personnel qui assurait le service de collation qui a été observé au cours de l'après-midi et de

la soirée.

A) Lors des deux services de collation, on a remarqué que le membre du personnel aidait les résidents à manger, ramassait la vaisselle sale et distribuait des biscuits aux résidents (que le membre du personnel prenait avec ses propres mains) sans se laver ou se désinfecter les mains entre les tâches. Le programme exige que les mains soient lavées ou désinfectées entre les tâches. [par. 229 (9)]

Autres mesures requises :

PRV – Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à ce que soit mis en place, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises, un programme d'hygiène des mains comprenant l'accès à des agents d'hygiène des mains aux divers points de service. Ce plan de redressement sera mis en application volontairement.

AE n° 5 : Le titulaire de permis n'a pas respecté la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, article 21. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient adoptées des marches à suivre écrites qui sont conformes aux règlements pour porter plainte auprès de lui et sur la façon dont il doit traiter de telles plaintes. 2007, chap. 8, art. 21.

Findings/Faits saillants :

1. [LFSLD, 2007, L.R.O. 2007, chap. 8, art. 21]

Le titulaire de permis a établi des marches à suivre écrites sur la façon de traiter les plaintes. Toutefois, cette politique n'est pas conforme aux règlements.

A) La politique du foyer ne prévoit pas de marches à suivre sur la façon de traiter les plaintes écrites et ne mentionne pas la nécessité de transmettre les plaintes écrites au directeur.

B) L'échéancier concernant la façon de traiter les plaintes n'était pas conforme à l'échéancier indiqué dans les règlements. [art. 21.]

AE n° 6 : Le titulaire de permis n'a pas respecté la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.R.O. 2007, chap. 8, article 22, Transmission des plaintes par le titulaire de permis.

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

Par. 22. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée qui reçoit une plainte

écrite concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer la transmet immédiatement au directeur. 2007, chap. 8, par. 22 (1).

Findings/Faits saillants :

1. [LFSLD, 2007, L.R.O. 2007, chap. 8, par. 22 (1)]

Le titulaire de permis n'a pas transmis au directeur les plaintes écrites reçues par le foyer concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer. Le foyer avait reçu des plaintes écrites, mais celles-ci n'ont pas été transmises au directeur. L'administrateur a confirmé que les plaintes n'étaient pas transmises au directeur. Les plaintes écrites exprimaient des préoccupations concernant les soins fournis aux résidents et l'exploitation du foyer. [par. 22. (1)]

AE n° 7 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 71, Planification des menus

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

Par. 71. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le cycle de menus du foyer, à la fois :

a) dure au moins 21 jours;

Findings/Faits saillants :

1. [Règl. de l'Ont. 79/10, alinéa 71 (1) (a)]

Le cycle de menus des collations du foyer n'était pas d'une durée d'au moins 21 jours.

A) Le cycle de menus des collations était d'une durée d'une semaine (même collation pour les semaines 1 et 3) et le menu prévoyait des biscuits tous les jours lors des collations de l'après-midi et de la soirée. Le personnel a indiqué que la personne responsable des services de diététique avait révisé le menu des collations. Toutefois, le menu révisé n'a pas été mis en œuvre pour des motifs budgétaires. Le personnel a indiqué que les résidents avaient exprimé des préoccupations concernant la variété du menu des collations lors des réunions du conseil des résidents. [alinéa 71. (1) (a)]

Date de délivrance : le 4^e jour d'avril 2014

Signature of Inspector(s)/Signature de l'inspecteur ou des inspecteurs

Copie originale signée par M. Warrener, RD