

**Ministry of Health and Long-Term Care**

 Health System Accountability and Performance Division  
Performance Improvement and Compliance Branch

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

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

**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

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

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

 Copie du titulaire de permis       Copie destinée au public

<b>Date(s) d'inspection</b>	<b>Numéro d'inspection</b>	<b>Type d'inspection</b>
19, 20 et 21 janvier 2011	2011_126_2746_19Jan140544	Suivi d'un incident grave
<b>Titulaire de permis</b>		
Genesis Gardens Inc. 438, chemin Presland Ottawa (Ontario) K1K 2B5 Télécopieur : 613 443-5950		
<b>Foyer de soins de longue durée</b>		
Foyer St-Viateur 1003 Limoges Road Limoges (Ontario) KOA 2M0 Télééc. : 613 443-5950		
<b>Inspecteur(s)</b>		
Linda Harkins (126)		
<b>Résumé de l'inspection</b>		
<p>Cette inspection a été menée dans le cadre du suivi d'un incident grave.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur du foyer, la directrice des soins, le personnel infirmier autorisé, des aides-soignantes et le médecin traitant du résident.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le dossier de soins de santé du résident, la salle de bain et la chambre du résident.</p> <p>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hospitalisation et décès;</li> <li>• gestion des médicaments.</li> </ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection. Les mesures suivantes ont donc été prises :</p> <p>2 AE 2 OC : OC n° 001 et OC n° 002</p>		

## 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 l'article 134 du Règl. de l'Ont. 79/10 :

134. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) lorsqu'un résident prend un médicament ou un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes, sa réaction ainsi que l'efficacité du médicament font l'objet d'une surveillance et sont documentées compte tenu du niveau de risque qu'il court en l'occurrence;
- b) des mesures appropriées sont prises suite à tout incident lié à un médicament mettant en cause un résident et toute réaction indésirable à un médicament ou à un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes;

### Constatations :

1. Le résident prenait quotidiennement 3,5 mg de Coumadin (anticoagulant) par voie orale.
2. Le 6 janvier 2011, vers 7 h, deux aides-soignantes venues s'occuper du résident ont vu que celui-ci présentait un gonflement à la poitrine, entre le sein gauche et l'épaule gauche. À ce moment, elles n'ont remarqué aucune décoloration de la peau. L'une des aides-soignantes a informé peu de temps après la directrice des soins de ses constatations. Le médecin traitant que la directrice des soins a appelé à 11 h 20 a examiné le résident à 12 h 30, le jour même. Il a ordonné l'application d'une poche de glace sur la zone touchée et suspendu l'administration de Coumadin.
3. Les trois jours suivants, le personnel infirmier autorisé a indiqué dans ses notes de suivi que l'état de santé du résident s'était détérioré : aggravation de la contusion et œdème, douleur et baisse de réactivité aux stimuli verbaux. Le personnel infirmier autorisé qui surveillait le résident pendant cette période n'a pas pris les mesures appropriées compte tenu du niveau de risque élevé associé à l'administration de Coumadin.
4. Le résident a été hospitalisé le 9 janvier 2011 à la demande de sa famille. À l'hôpital, l'analyse de sang a révélé une concentration d'hémoglobine de 52 (la norme étant de 135 à 170 grammes/litre) et un rapport international normalisé de 11,7 (la norme étant de 2,0 à 3,0). Les deux mesures sont donc en dehors des limites normales acceptables.

L'ordre de conformité n° 001 a été signifié par télécopieur au titulaire de permis le 21 janvier 2011 – voir « Ordre(s) de l'inspecteur ».

**N° d'identification de l'inspecteur :**

126

**AE n° 2 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté le paragraphe 6 (10) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, chap. 8 :

Le titulaire de permis veille à ce que le résident soit réévalué et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

- b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;
- c) les soins prévus dans le programme se sont révélés inefficaces.

**Constatations :**

1. Le 6 janvier 2011, vers 7 h, deux aides-soignantes venues s'occuper du résident ont vu que celui-ci présentait un gonflement à la poitrine, entre le sein gauche et l'épaule gauche. À ce moment, elles n'ont remarqué aucune décoloration de la peau. L'une des aides-soignantes a informé peu de temps après la directrice des soins de ses constatations. Le médecin traitant que la directrice des soins a appelé à 11 h 20 a examiné le résident à 12 h 30, le jour même. Il a ordonné l'application d'une poche de glace sur la zone touchée et suspendu l'administration de Coumadin.
2. Les trois jours suivants, le personnel infirmier autorisé a indiqué dans ses notes de suivi que l'état de santé du résident s'était détérioré : aggravation de la contusion et œdème, douleur et baisse de réactivité aux stimuli verbaux. Le personnel infirmier autorisé qui surveillait le résident pendant cette période n'a pas pris les mesures appropriées pour répondre à l'évolution des besoins du résident. Le programme de soins n'a pas été révisé afin de tenir compte du changement d'état de santé du résident.
3. Le programme de soins du résident daté du 4 novembre 2010 indiquait dans la partie analyse de sang : « surveiller tout saignement anormal et les contusions, avertir immédiatement le médecin (à chaque changement d'équipe) ». Le personnel infirmier a contacté le médecin le 6 janvier 2011 lorsqu'un gonflement a été remarqué à la poitrine du résident, mais ne l'a pas fait immédiatement après l'apparition de la contusion, contrairement aux exigences du programme de soins.

L'ordre de conformité n° 002 a été signifié par télécopieur au titulaire de permis le 25 janvier 2011 – voir « Ordre(s) de l'inspecteur ».

<b>N° d'identification de l'inspecteur :</b>	126
--	-----

<b>Signature du titulaire de permis ou de son représentant</b>	<b>Signature du représentant de la Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé</b>  <b>Copie originale signée par Colette Asselin, pour Linda Harkins</b>
<b>Titre :</b>	<b>Date :</b>
	<b>Date du rapport :</b> (si différente de la date d'inspection)  3 février 2011

# Ordre(s) de l'inspecteur

Aux termes de l'article 153 et/ou de l'article 154 de la  
 Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8

Copie du titulaire de permis  Copie destinée au public

<b>Nom de l'inspecteur :</b>	Linda Harkins	<b>N° d'identification :</b>	126
<b>N° de registre :</b>	O-000082, SIC 2746-000001-11		
<b>N° du rapport d'inspection :</b>	2011-126-2746-19Jan140544		
<b>Type d'inspection :</b>	Incident grave		
<b>Date d'inspection :</b>	19, 20 et 21 janvier 2011		
<b>Titulaire de permis :</b>	Genesis Gardens Inc. 438, chemin Presland Ottawa (Ontario) K1K 2B5 Télécopieur : 613 443-5950		
<b>Foyer de soins de longue durée :</b>	Foyer St-Viateur 1003 Limoges Road Limoges (Ontario) K0A 2M0 Télécopieur : 613 443-5950		
<b>Nom de l'administrateur :</b>	Richard Marleau		

Aux termes du présent document, Genesis Gardens Inc. est tenu de se conformer à l'ordre suivant pour la date indiquée ci-dessous :

<b>N° de l'ordre :</b>	1	<b>Type d'ordre :</b>	Ordre de conformité, alinéa 153 (1) b)
Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 134 du Règl. de l'Ont. 79/10.			
134. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :			
a) lorsqu'un résident prend un médicament ou un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes, sa réaction ainsi que l'efficacité du médicament font l'objet d'une surveillance et sont documentées compte tenu du niveau de risque qu'il court en l'occurrence;			
b) des mesures appropriées sont prises suite à tout incident lié à un médicament mettant en cause un résident et toute réaction indésirable à un médicament ou à un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes;			
<b>Ordre :</b> Le titulaire de permis doit préparer, soumettre et appliquer un plan visant à se mettre en conformité avec l'exigence selon laquelle il doit veiller à ce que la réaction et l'efficacité du médicament fassent l'objet d'une surveillance et soient documentées compte tenu du niveau de risque que le résident court et prendre des mesures appropriées suite à toute réaction indésirable à			

un médicament. Le plan doit être soumis à Linda Harkins, inspecteur des foyers de soins de longue durée, d'ici le 28 janvier 2011, par télécopieur au 613 569-9670.

**Motifs :**

1. Le résident prenait quotidiennement 3,5 mg de Coumadin (anticoagulant) par voie orale.
2. Le 6 janvier 2011, vers 7 h, deux aides-soignantes venues s'occuper du résident ont vu que celui-ci présentait un gonflement à la poitrine, entre le sein gauche et l'épaule gauche. À ce moment, elles n'ont remarqué aucune décoloration de la peau. L'une des aides-soignantes a informé peu de temps après la directrice des soins de ses constatations. Le médecin traitant que la directrice des soins a appelé à 11 h 20 a examiné le résident à 12 h 30, le jour même. Il a ordonné l'application d'une poche de glace sur la zone touchée et suspendu l'administration de Coumadin.
3. Les trois jours suivants, le personnel infirmier autorisé a indiqué dans ses notes de suivi que l'état de santé du résident s'était détérioré : aggravation de la contusion et œdème, douleur et baisse de réactivité aux stimuli verbaux. Le personnel infirmier autorisé qui surveillait le résident pendant cette période n'a pas pris les mesures appropriées compte tenu du niveau de risque élevé associé à l'administration de Coumadin.
4. Le résident a été hospitalisé le 9 janvier 2011 à la demande de sa famille. À l'hôpital, l'analyse de sang a révélé une concentration d'hémoglobine de 52 (la norme étant de 135 à 170 grammes/litre) et un rapport international normalisé de 11,7 (la norme étant de 2,0 à 3,0). Les deux mesures sont donc en dehors des limites normales acceptables.

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :**

28 janvier 2011

### RÉEXAMEN ET APPELS

**AVIS IMPORTANT :**

Conformément à l'article 163 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, le titulaire de permis a le droit de demander au directeur de réexaminer un ordre et de suspendre celui-ci.

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours qui suivent la signification de l'ordre au titulaire de permis.

La demande de réexamen doit contenir ce qui suit :

- a) les parties de l'ordre qui font l'objet de la demande de réexamen;
- b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- c) l'adresse du titulaire de permis aux fins de signification.

La demande écrite de réexamen doit être remise en main propre, envoyée par courrier recommandé ou transmise par télécopieur aux coordonnées suivantes :

**Directeur**

a.s. du commis aux appels  
 Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
 8<sup>e</sup> étage, bureau 800  
 55, avenue St. Clair Ouest  
 Toronto (Ontario) M4V 2Y2

Télécopieur : 416 327-7603

La signification par courrier recommandé est réputée avoir été reçue le cinquième jour qui suit la date de son envoi par la poste. La signification par télécopieur est réputée avoir été reçue le premier jour ouvrable qui suit la date de son envoi par télécopieur. Si le titulaire de permis n'a pas reçu l'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen du titulaire de permis, chaque ordre est considéré comme confirmé par le directeur et le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé de la décision du directeur relative à une demande de réexamen d'un ordre d'inspecteur, conformément à l'article 164 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. La Commission d'appel et de révision des services de santé est constituée de personnes indépendantes n'ayant aucun lien avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ces personnes sont désignées par la loi afin d'examiner des cas relatifs aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide de demander une audience, il doit, dans les 28 jours suivant la réception de l'avis de la décision du directeur, déposer en main propre ou envoyer par courrier postal un avis écrit d'appel aux deux destinataires suivants :

**Commission d'appel et de révision des services de santé**

À l'attention du greffier  
 151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
 Toronto (Ontario) M5S 2T5

 et **Directeur**

a.s. du commis aux appels  
 Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
 8<sup>e</sup> étage, bureau 800  
 55, avenue St. Clair Ouest  
 Toronto (Ontario) M4V 2Y2  
 Télécopieur : 416 327-7603

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

<b>Date de délivrance :</b>	21 janvier 2011
<b>Signature de l'inspecteur :</b>	<b>Copie originale signée par</b> Linda Harkins
<b>Nom de l'inspecteur :</b>	LINDA HARKINS
<b>Bureau régional de services :</b>	Ottawa

# Ordre(s) de l'inspecteur

Aux termes de l'article 153 et/ou de l'article 154 de la  
*Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8*

Copie du titulaire de permis  Copie destinée au public

<b>Nom de l'inspecteur :</b>	Linda Harkins	<b>N° d'identification :</b>	126
<b>N° de registre :</b>	0-000082, SIC 2746-000001-11		
<b>N° du rapport d'inspection :</b>	2011-126-2746-19Jan140544		
<b>Type d'inspection :</b>	Incident grave		
<b>Date d'inspection :</b>	Du 19 au 21 janvier 2011		
<b>Titulaire de permis :</b>	Genesis Gardens Inc. 438, chemin Presland Ottawa (Ontario) K1K 2B5 Télécopieur : 613 443-5950		
<b>Foyer de soins de longue durée :</b>	Foyer St-Viateur 1003 Limoges Road Limoges (Ontario) K0A 2M0 Télécopieur : 613 443-5950		
<b>Nom de l'administrateur :</b>	Richard Marleau		

Aux termes du présent document, Genesis Gardens Inc. est tenu de se conformer à chacun des ordres suivants pour la date indiquée ci-dessous :

<b>N° de l'ordre :</b>	2	<b>Type d'ordre :</b>	Ordre de conformité, alinéa 153 (1) b)
<p>Le titulaire de permis n'a pas respecté les alinéas 6 (10) b) et c) de la <i>Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée</i>, chap. 8. :</p> <p>Le titulaire de permis veille à ce que le résident soit réévalué et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :</p> <p>b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires;</p> <p>c) les soins prévus dans le programme se sont révélés inefficaces.</p>			
<p><b>Ordre :</b> Le titulaire de permis doit préparer, soumettre et appliquer un plan visant à se mettre en conformité avec l'exigence selon laquelle il doit veiller à réviser le programme de soins lorsque les besoins du résident évoluent ou que les soins prévus dans le programme sont inefficaces. Le plan doit être soumis à Linda Harkins, inspecteur des foyers de soins de longue durée, d'ici le</p>			

1<sup>er</sup> février 2011, par télécopieur au 613 569-9670.

**Motifs :**

1. Le 6 janvier 2011, vers 7 h, deux aides-soignantes venues s'occuper du résident ont vu que celui-ci présentait un gonflement à la poitrine, entre le sein gauche et l'épaule gauche. À ce moment, elles n'ont remarqué aucune décoloration de la peau. L'une des aides-soignantes a informé peu de temps après la directrice des soins de ses constatations. Le médecin traitant que la directrice des soins a appelé à 11 h 20 a examiné le résident à 12 h 30, le jour même. Il a ordonné l'application d'une poche de glace sur la zone touchée et suspendu l'administration de Coumadin.
2. Les trois jours suivants, le personnel infirmier autorisé a indiqué dans ses notes de suivi que l'état de santé du résident s'était détérioré : aggravation de la contusion et œdème, douleur et baisse de réactivité aux stimuli verbaux. Le personnel infirmier autorisé qui surveillait le résident pendant cette période n'a pas pris les mesures appropriées pour répondre à l'évolution des besoins du résident. Le programme de soins n'a pas été révisé afin de tenir compte du changement d'état de santé du résident.
3. Le programme de soins du résident daté du 4 novembre 2010 indiquait dans la partie analyse de sang : « surveiller tout saignement anormal et les contusions, avertir immédiatement le médecin (à chaque changement d'équipe) ». Le personnel infirmier a contacté le médecin le 6 janvier 2011 lorsqu'un gonflement a été remarqué à la poitrine du résident, mais ne l'a pas fait immédiatement après l'apparition de la contusion, contrairement aux exigences du programme de soins.

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :**

1<sup>er</sup> février 2011

### RÉEXAMEN ET APPELS

**AVIS IMPORTANT :**

Conformément à l'article 163 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, le titulaire de permis a le droit de demander au directeur de réexaminer un ordre et de suspendre celui-ci.

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours qui suivent la signification de l'ordre au titulaire de permis.

La demande de réexamen doit contenir ce qui suit :

- a) les parties de l'ordre qui font l'objet de la demande de réexamen;
- b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- c) l'adresse du titulaire de permis aux fins de signification.

La demande écrite de réexamen doit être remise en main propre, envoyée par courrier recommandé ou transmise par télécopieur aux coordonnées suivantes :

**Directeur**

a.s. du commis aux appels  
 Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
 8<sup>e</sup> étage, bureau 800  
 55, avenue St. Clair Ouest  
 Toronto (Ontario) M4V 2Y2

Télécopieur : 416 327-7603

La signification par courrier recommandé est réputée avoir été reçue le cinquième jour qui suit la date de son envoi par la poste. La signification par télécopieur est réputée avoir été reçue le premier jour ouvrable qui suit la date de son envoi par télécopieur. Si le titulaire de permis n'a pas reçu l'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la réception de la demande de réexamen du titulaire de permis, chaque ordre est considéré comme confirmé par le directeur et le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de cette décision à l'expiration de la période de 28 jours.

Le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé de la décision du directeur relative à une demande de réexamen d'un ordre d'inspecteur, conformément à l'article 164 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*. La Commission d'appel et de révision des services de santé est constituée de personnes indépendantes n'ayant aucun lien avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Ces personnes sont désignées par la loi afin d'examiner des cas relatifs aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide de demander une audience, il doit, dans les 28 jours suivant la réception de l'avis de la décision du directeur, déposer en main propre ou envoyer par courrier postal un avis écrit d'appel aux deux destinataires suivants :

**Commission d'appel et de révision des services de santé**

À l'attention du greffier  
 151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
 Toronto (Ontario) M5S 2T5

 et **Directeur**

a.s. du commis aux appels  
 Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
 8<sup>e</sup> étage, bureau 800  
 55, avenue St. Clair Ouest  
 Toronto (Ontario) M4V 2Y2  
 Télécopieur : 416 327-7603

La Commission d'appel et de révision des services de santé accusera réception de l'avis d'appel du titulaire de permis et lui communiquera les instructions concernant la procédure d'appel. Le titulaire de permis peut obtenir des renseignements supplémentaires sur la Commission d'appel et de révision des services de santé dans le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

<b>Date de délivrance :</b>	25 janvier 2011
<b>Signature de l'inspecteur :</b>	<b>Copie originale signée par Linda Harkins</b>
<b>Nom de l'inspecteur :</b>	LINDA HARKINS
<b>Bureau régional de services :</b>	Bureau régional de services d'Ottawa