



**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

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

Bureau régional de services d'Ottawa
347, rue Preston, 4^e 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 destinée au public

Date(s) du rapport 11 décembre 2012	Numéro d'inspection 2012_200148_0007	Type d'inspection Plainte
Titulaire de permis GENESIS GARDENS INC. 438, CHEMIN PRESLAND, OTTAWA ON K1K 2B5		
Foyer de soins de longue durée FOYER ST-VIATEUR NURSING HOME 1003, chemin Limoges Sud, Limoges ON K0A 2M0		
Nom de l'inspectrice AMANDA NIXON (148)		
Résumé de l'inspection		

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

L'inspection a été effectuée aux dates suivantes : 4 et 6 décembre 2012.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec la directrice des soins, la directrice adjointe des soins, la coordonnatrice de l'instrument d'évaluation des résidents, la personne responsable de la nutrition, des infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés (IAA), des personnes préposées aux services de soutien à la personne, des aides-diététistes et des personnes résidentes.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice a examiné des dossiers de soins de santé de personnes résidentes, y compris des programmes de soins et des feuilles de soins, elle a examiné le menu de préparation alimentaire du foyer et l'approbation du menu du moment considéré par la diététiste professionnelle. L'inspectrice a observé le service de repas dans le foyer et les soins aux personnes résidentes.

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

Soins de continence et soins intestinaux

Nutrition et hydratation

Services de soutien à la personne

Prévention des mauvais traitements, de la négligence et des représailles.

Des non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.

NON-RESPECT DES EXIGENCES

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 non-respect des exigences prévues par la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) a été constaté. (Une exigence de la LFSLD comprend les exigences qui font partie des éléments énumérés au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi »).

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

AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 71 du Règlement de l'Ontario 79/10. Planification des menus.

En particulier, il ne s'est pas conformé aux 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,
b) comprenne des menus pour les régimes réguliers, les régimes thérapeutiques et les régimes à texture modifiée pour les repas et les collations. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 71 (1).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la disposition 71 (1)b) du Règl. de l'Ont. 79/10, car le cycle de menus du foyer ne comporte pas de menu pour le régime thérapeutique.

L'inspectrice n° 148 a demandé une copie du menu modifié pour diabétiques du 4 décembre 2012 à l'aide-diététiste qui servait le déjeuner. On a fourni le menu de préparation alimentaire qui donne la liste des aliments, la taille des portions et le numéro de la recette pour le menu comportant des aliments réguliers, hachés fins et en purée. L'aide-diététiste n'a pas pu fournir de directives, de lignes directrices ou de menus écrits décrivant la mise en œuvre du menu modifié pour diabétiques.

L'aide-diététiste n° S104 qui servait le déjeuner a déclaré qu'il n'y avait pas de différence entre le régime régulier et le régime modifié pour diabétiques. Toutefois, quand on lui a posé une question précise sur les choix de dessert pour le souper, l'aide-diététiste a déclaré que l'on ne donnera pas les carrés aux dattes pour ce repas aux personnes qui ont un régime modifié pour diabétiques. Elle a indiqué qu'étant donné que les carrés aux dattes ne sont pas faits sur place, ils ont trop de sucre pour les personnes résidentes diabétiques. Par conséquent, et comme l'a confirmé l'aide-diététiste, on donnera un fruit comme dessert aux personnes résidentes et il n'y a pas d'autre choix de dessert.

L'aide-diététiste n° S105 qui servait le petit déjeuner a déclaré qu'on fait « attention au sucre », et/ou que si l'on donne des directives on fait des changements, conformément aux instructions du personnel autorisé, pour les personnes résidentes ayant un régime modifié pour diabétiques. Quand on lui a demandé de donner des éclaircissements, elle a indiqué que les personnes qui ont un menu modifié pour diabétiques n'auront pas de rôtie aux raisins secs parce qu'elle contient du sucre. Quand on lui a posé des questions sur les desserts lors des repas, l'aide-diététiste a déclaré que toutes les personnes résidentes reçoivent le même dessert.

La personne responsable de la nutrition pour le foyer a déclaré que la plupart des desserts sont donnés aux personnes qui suivent un régime modifié pour diabétiques, à l'exception des desserts contenant du sucre, et que dans ces cas-là on ne donne qu'une demi-portion de dessert régulier aux personnes résidentes qui ont un menu pour diabétiques. La personne responsable de la nutrition a confirmé que le menu de préparation alimentaire est le seul menu de l'établissement pour que le personnel applique les régimes thérapeutiques et à texture modifiée. Un examen du menu de préparation alimentaire avec la personne responsable de la nutrition a démontré le manque de renseignements dont dispose le personnel pour s'y conformer en mettant en œuvre le menu modifié pour diabétiques.

Le foyer ne dispose pas à l'heure actuelle d'un cycle de menus qui comporte un menu pour le régime thérapeutique modifié pour diabétiques pour les repas et les collations. À ce titre, il y a confusion parmi le personnel concernant la mise en œuvre de ce menu. [disposition 71 (1) b)]

Autres mesures requises :

PRV - Conformément au paragraphe 152 (2) 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 selon laquelle le cycle de menus du foyer comporte des menus pour le régime modifié pour personnes diabétiques pour les repas et les collations, comme le prévoit l'article 71 du Règl. de l'Ont. 79/10, et ce plan doit être mis en œuvre volontairement.

AE n° 2 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 3 de la Loi sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8. Déclaration des droits des résidents.

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 3 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité.

Constatations :

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 3 (1) 1 de la Loi sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8, car il n'a pas respecté la dignité d'une personne résidente.

En observant le service du petit déjeuner, l'inspectrice n° 148 a observé l'IAA n° S103 et une personne préposée aux services de soutien à la personne qui fournissaient de l'aide pour s'alimenter à la personne résidente n° 002. L'inspectrice a vu l'IAA n° S103, qui se tenait à côté de la personne résidente, laver de façon brusque la bouche et le visage de cette dernière avec un gant de toilette, et chaque fois cette personne était contrariée et faisait un grand bruit, la personne préposée aux services de soutien à la personne mettait alors une cuillère pleine de céréales dans la bouche de cette personne pendant qu'elle était ouverte. L'inspectrice a également remarqué que l'IAA n° S103 secouait légèrement l'épaule de la personne résidente et lui soulevait rapidement la tête pour la faire tenir droite. Ces interventions physiques étaient faites sans prévenir la personne et sans aucune stimulation verbale. À un certain moment, l'IAA n° S103, toujours debout, avait les céréales, et la personne assistante en soins de santé avait un verre de liquide épaissi. Les deux membres du personnel alternaient alors, en donnant une cuillerée pleine, immédiatement suivie d'une autre avec une petite pause pour que la personne résidente avale. L'inspectrice a remarqué que cette dernière toussait lors de cette intervention. L'IAA n° S103 a essuyé la bouche de la personne, et l'alimentation en alternance entre les cuillères pleines a continué.

L'inspectrice n° 148 a parlé avec l'IAA n° S103 après le petit déjeuner, elle a indiqué ce qu'elle avait remarqué, et le membre du personnel a reconnu que l'intervention avait pu être trop brusque. Le membre du personnel a poursuivi en décrivant l'état de santé actuel de la personne, en indiquant qu'il était important de veiller à ce qu'elle consomme le petit déjeuner. [alinéa 3 (1) 1]

AE n° 3 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 6 de la Loi sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8. Programme de soins.

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 6 (2) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fondés sur une évaluation du résident et de ses besoins et préférences. 2007, chap. 8, par. 6 (2).

Par. 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme. 2007, chap. 8, par. 6 (7).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 6 (2) de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car le programme de soins de la personne résidente n° 001 n'était pas fondé sur les besoins de cette personne.

Le programme de soins de la personne résidente n° 001 concernant son ouïe indique que cette personne utilise des prothèses auditives que le personnel autorisé doit poser le matin.

L'inspectrice a remarqué le premier matin que la personne résidente n° 001 était dans sa chambre sans que la prothèse auditive soit posée. Cette personne avait de la difficulté à entendre l'inspectrice et nécessitait que l'on répète les questions. On a observé que la prothèse auditive a été fournie à la personne à 10 h.

L'inspectrice a également remarqué que, le matin du deuxième jour, la personne résidente n° 001 a assisté au petit déjeuner sans que l'on ait posé sa prothèse auditive qu'on lui a fournie à 10 h.

L'IAA n° S101 chargée de poser la prothèse auditive de la personne résidente le premier matin a déclaré qu'il n'y avait pas assez de temps pour fournir les prothèses auditives quand on passait à 8 h du matin pour donner les médicaments. L'IAA n° S102 chargée de poser la prothèse auditive de la personne résidente le deuxième matin a déclaré que la prothèse auditive n'avait pas été posée jusqu'à 10 h du matin parce qu'il était prévu que cette personne ait un bain après le petit déjeuner.

Le retard pour poser la prothèse auditive de la personne résidente n'est pas conforme aux besoins de celle-ci. [par. 6 (2)]

2. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 6 (7) de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car les soins prévus dans le programme de soins nutritionnels n'ont pas été fournis à la personne résidente n° 001.

Un examen du dossier de soins de santé de la personne résidente n° 001 prouve qu'il figure dans le programme de soins plusieurs directives concernant la fourniture des repas. Le programme de soins indique que la personne résidente doit recevoir ½ portion de pommes de terre et 2 portions de légumes aux repas.

L'inspectrice a observé la personne résidente n° 001 quand on servait le déjeuner. Elle a remarqué que cette personne recevait des portions régulières de pommes de terre et de légumes, ce qui prouve que le programme de soins n'était pas exécuté comme c'était prévu. [par. 6 (7)]

3. Le programme de soins de la personne résidente n° 001 indique qu'elle est incontinente (urine et selles) et qu'il y a un horaire d'élimination établi avec une intervention toutes les deux heures. Une entrevue avec la personne préposée aux services de soutien à la personne n° S100 a établi que la personne résidente n'a pas d'horaire, mais sonne plutôt quand elle a un besoin d'élimination.

Le programme de soins de la personne résidente n° 001 indique qu'elle n'est pas toujours capable de se rappeler comment utiliser la sonnette.

Comme l'a décrit la personne préposée aux services de soutien à la personne, on compte sur la personne résidente pour qu'elle appelle pour avoir de l'aide en utilisant la sonnette plutôt que d'avoir un horaire d'élimination comme cela figure dans le programme de soins, et qu'elle ne se souvient pas toujours comment se servir de la sonnette. Cela prouve que les soins figurant dans le programme de soins ne sont pas fournis de la façon prévue dans ce dernier. [par. 6 (7)]



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

Émis le 11 décembre 2012

Signature de l'inspectrice

A handwritten signature in cursive script that reads "Amanda Nix". The signature is written in black ink and is contained within a rectangular box.