



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

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

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

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

Health System Accountability and  
Performance Division  
Performance Improvement and  
Compliance Branch

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<sup>e</sup> étage  
OTTAWA (Ontario) K1S 3J4  
Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

### Copie destinée au public

Date(s) du rapport	N° d'inspection	N° de registre	Type d'inspection
24 mars 2016	2016_289550_0009	006349-15, 023138-15	Plainte

#### Titulaire de permis

BRUYERE CONTINUING CARE INC.  
43, RUE BRUYÈRE, OTTAWA ON K1N 5C8

#### Foyer de soins de longue durée

RÉSIDENCE SAINT- LOUIS  
879, CHEMIN PARC HIAWATHA OTTAWA ON K1C 2Z6

#### Inspecteur(s)/Inspectrice(s)

JOANNE HENRIE (550)

### Résumé de l'inspection

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

Cette inspection s'est tenue les 2, 3 et 4 février 2016.

Le registre 006349-15 est une inspection menée à la suite d'une plainte concernant les soins personnels, les soins buccaux, le bain et l'hygiène.

Le registre 023138-15 est une inspection menée à la suite d'une plainte concernant les soins personnels, le service de restauration, le service de collation et les soins liés à l'incontinence.

De plus, l'inspectrice a examiné les dossiers de santé des résidents et observé les soins et les services offerts, l'interaction entre le personnel et les résidents, ainsi que le service des repas.



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

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

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

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

Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administrateur/chef des services cliniques, le directeur des soins/chef des services cliniques, des infirmières autorisées (IA), des infirmières auxiliaires autorisées (IAA), des préposés aux services de soutien personnel (PSSP) et plusieurs membres de la famille.

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés lors de cette inspection :  
observation du service de restauration;  
services de soutien personnel.

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

3 AE  
2 PRV  
0 OC  
0 RD  
0 OTA

**NON-RESPECTS****Définitions**

- AE** — Avis écrit  
**PRV** — Plan de redressement volontaire  
**OC** — Ordre de conformité  
**RD** — Renvoi de la question au directeur  
**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 ne s'est pas conformé à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 6 (Programme de soins).**

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

**6. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :**

- a) les soins prévus pour le résident;**
- b) les objectifs que visent les soins;**
- c) des directives claires à l'intention du personnel et d'autres personnes qui fournissent des soins directs au résident. 2007, chap. 8, par. 6 (1).**

**6. (10) 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 :**

- a) un objectif du programme est réalisé;**
- 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. 2007, chap. 8, par. 6 (10).**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit :

- a) les soins prévus pour le résident.

Cette inspection concernait la plainte inscrite au registre 023138-15.

Le résident 002 a été admis au foyer en 2012 et requiert l'assistance du personnel pour toutes les activités de la vie quotidienne.

Lors d'un entretien, un membre de la famille du résident 002 a indiqué à l'inspectrice 550 que le résident avait souvent les mains souillées de fèces parce qu'il essaie d'enlever son produit pour incontinence. Auparavant, les PSSP utilisaient un type de vêtement spécial qu'ils mettaient au résident sous ses vêtements de nuit à l'heure du coucher pour l'empêcher d'accéder à son produit pour incontinence. Le membre de la famille du résident a indiqué que le personnel ne le faisait plus parce que ce type de vêtement spécial a disparu et que le foyer ne l'a pas remplacé. Maintenant, les employés utilisent un autre vêtement qu'ils mettent au résident sous ses vêtements de nuit pour l'empêcher d'accéder à son produit pour incontinence.

Le PSSP 102 a indiqué à l'inspectrice que le résident ne portait plus ce type de vêtement spécial parce qu'il n'était plus disponible; le personnel fait porter un autre vêtement au résident sous ses vêtements de nuit le soir.

L'inspectrice a examiné le programme de soins mis en place pour le résident et daté d'un jour de septembre 2015. Elle a constaté qu'il était documenté, sous la rubrique « Vêtements » : *enlever le type de vêtement spécial tous les matins et le remettre le soir*. Sous la rubrique « Comportement agité et socialement inapproprié », il est indiqué : *joue avec les fèces; mettre le type de vêtement spécial le soir et l'enlever le jour*.

Une feuille datée d'un jour de novembre 2014 signée par la personne qui était directeur des soins à ce moment-là et par le membre de la famille du résident a été vue sur la porte de la chambre à coucher du résident. Cette feuille, intitulée « Addendum au Plan de Soins du Résident #002 », donne des directives au personnel sur les soins à fournir au résident 002. Il y est indiqué d'enlever le type de vêtement spécial le matin et de le remettre à l'heure du coucher. La même feuille a été trouvée avec les feuilles de cheminement des soins du résident dans un classeur, dans la salle où sont conservés les rapports, et une note contenant les mêmes directives était écrite à la main sur le tableau blanc, dans la salle des rapports.

Lors d'un entretien, le directeur des soins/chef des services cliniques a indiqué à l'inspectrice que le personnel n'utilisait plus le type de vêtement spécial parce qu'il n'y en avait plus. Le personnel utilise un autre vêtement pour empêcher le résident d'accéder à son produit pour incontinence et de se salir les mains avec ses fèces. Ainsi, le programme de soins du résident 002 n'établit pas les soins qui sont prévus pour le résident.  
[alinéa 6 (1) a)]

2. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le résident soit réévalué et à ce que son programme de soins soit révisé au moins tous les six mois et à tout autre moment lorsque les soins prévus dans le programme se sont révélés inefficaces. Cette inspection était liée à la plainte inscrite au registre 006349-15.

Lors d'un entretien, le conjoint/la conjointe du résident 001 a indiqué à l'inspectrice 550 que le résident ne recevait pas d'aide pour se brosser les dents; le conjoint/la conjointe doit le faire pour le résident lors de ses visites.

L'inspectrice 550 a examiné le programme de soins du résident 001 daté d'un jour de novembre 2015 et vu ce qui y était documenté pour les soins dentaires :

- nettoyage quotidien des dents ou des prothèses, ou soins buccaux quotidiens par le client ou le personnel.

Lors d'un entretien, le PSSP 100 a indiqué qu'il était très difficile de brosser les dents au résident, qui se fâche facilement et qui ne laisse pas toujours faire le personnel. Les refus du résident sont fréquents.

L'inspectrice 550 a examiné les feuilles de cheminement des soins du résident 001 pour l'hygiène buccale/les soins des prothèses dentaires et a noté la documentation des renseignements suivants :

Novembre 2015 : reçu hygiène buccale/soins des prothèses dentaires durant 15 quarts de jour documentés sur 15 et 27 quarts de soir documentés sur 27 (aucune documentation pour les autres quarts de jour et de soir).

Décembre : le résident a refusé durant 30 quarts de jour documentés sur 31 et durant 31 quarts de soir documentés sur 31.

Janvier : le résident a refusé durant 22 quarts de jour documentés sur 23 et durant 30 quarts de soir documentés sur 30 (aucune documentation p).

Février (du 1<sup>er</sup> au 4) : le résident a reçu l'hygiène buccale/les soins des prothèses dentaires durant 1 quart de jour documenté sur 1 et durant 1 quart de soir documenté sur 1 (aucune documentation concernant le quart de jour et le quart de soir des deux autres jours).

Ainsi, le programme de soins du résident 001 n'a pas été réévalué et son programme de soins a été examiné et révisé lorsque les soins établis dans son programme pour l'hygiène buccale/les soins dentaires se sont révélés inefficaces. [alinéa 6 (10) c)]

**Autres mesures requises :**

***PRV – Conformément à 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 que le programme de soins du résident 002 est révisé de façon à indiquer les soins prévus pour ce résident. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

**AE n° 2 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 32. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer reçoive tous les jours des soins personnels individualisés, notamment les soins d'hygiène et le toilettage. Règl. de l'Ont. 79/10, art. 32.**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le résident 001 reçoive tous les jours des soins personnels individualisés, notamment les soins d'hygiène et le toilettage.

Cette inspection était liée à la plainte inscrite au registre 006349-15.

Le résident 001 a été admis au foyer en 2014 et, selon le conjoint/la conjointe du résident, le résident est totalement dépendant du personnel pour ses soins et son hygiène. Lors d'un entretien, le conjoint/la conjointe du résident a indiqué à l'inspectrice 550 qu'il/elle rendait visite à son mari tous les jours à l'heure du déjeuner. Souvent, le conjoint/la conjointe du résident constate que son mari a les mains souillées d'aliments du repas précédent parce qu'il mange souvent avec ses mains. Le conjoint/la conjointe du résident a indiqué au personnel que le personnel ne prenait pas le temps de laver les mains au résident après les repas et qu'il/elle doit le faire lors de ses visites à l'heure du déjeuner.

Une révision du programme de soins du résident 001 daté d'un jour de novembre 2015 indiquait ceci pour l'hygiène personnelle :

- dépendance totale pour l'hygiène personnelle;
- brosser les cheveux le matin et après la sieste de la journée;
- encourager le client à participer durant les soins pour promouvoir son indépendance et le laisser se laver lui-même les mains et le visage;
- le personnel doit peigner le résident, lui nettoyer les ongles et le raser tous les jours;
- les ongles sont nettoyés et coupés une fois par semaine l'un des jours de bain prévus; aime avoir les ongles courts/longs et le vernis à ongles;
- le personnel doit lui expliquer étape par étape ce qu'il va faire;
- assistance de deux membres du personnel requise pour l'hygiène personnelle.

Lors d'un entretien, les PSSP 100 et 101 ont indiqué que le résident 001 était totalement dépendant du personnel pour son hygiène personnelle en raison d'une déficience cognitive. Le résident peut se montrer résistant de prime abord mais accepte les soins si on sait lui parler et l'amadouer. Le PSSP 100 a indiqué que le résident refusait les soins des ongles mais lui lavait les mains après chaque repas.

L'inspectrice 550 a vu le résident 003 au lit à 9 h 55 en présence du PSSP 100 après que ce dernier a indiqué à l'inspectrice qu'il avait terminé l'hygiène personnelle du résident. L'inspectrice et le PSSP ont constaté que la paume des deux mains et le tour des ongles étaient souillés de débris d'aliments secs formant une croûte. Le PSSP a indiqué qu'il n'avait pas vu cela et a alors nettoyé les mains du résident avec une débarbouillette. [art. 32]

**Autres mesures requises :**

***PRV – Conformément à 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 que les mains du résident 001 soient nettoyées après chaque repas. Ce plan de redressement doit être mis en application volontairement.***

---

**AE n° 3 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au Règl. de l'Ont. 79/10, art. 33 (Bain).**

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



**33. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer prenne un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de son choix ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène, sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 33 (1).**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le résident 001 prenne un bain en utilisant la méthode de son choix, y compris des bains dans la baignoire, des douches et des toilettes complètes à l'éponge, au moins deux fois par semaine ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène, sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique.

Cette inspection était liée à la plainte 006349-15.

Lors d'un entretien, le conjoint/la conjointe du résident 001 a fait part à l'inspectrice 550 de ses préoccupations au sujet des soins donnés à son conjoint/sa conjointe. Le conjoint/la conjointe du résident a indiqué à l'inspectrice que le résident ne recevait pas un bain deux fois par semaine et qu'il ne prenait jamais de bain dans la baignoire ni de douche et qu'on lui faisait toujours sa toilette au lit au moyen d'une éponge.

Les PSSP 100 et 101, qui sont employés permanents de l'unité et affectés aux soins du résident 001, ont indiqué à l'inspectrice qu'il y avait deux jours particuliers prévus pour que le résident prenne un bain durant la journée. Tous deux ont indiqué que le résident refusait parfois et que la documentation du bain était consignée sur la feuille de cheminement des soins du résident. Le PSSP 100 a indiqué qu'il donnait toujours une douche au résident et que, si parfois le résident refusait de prime abord, le PSSP parvenait à le persuader à force de lui parler et de l'amadouer.

---

Date de délivrance : 24 mars 2016

**Signature de l'inspecteur ou de l'inspectrice**

Original signé par l'inspecteur ou l'inspectrice.