



**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., 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> 1 <sup>er</sup> , 2 et 3 septembre 2010	<b>Numéro d'inspection</b> 2010_148_8567_01Sep075229	<b>Type d'inspection</b> Suivi N <sup>o</sup> de registre : O-001425
<b>Titulaire de permis</b> Soins continus Bruyère, 43, rue Bruyère, Ottawa (Ontario) K1N 5C8 Tél. 613 562-6262 Téléc. 613 562-6367		
<b>Foyer de soins de longue durée</b> Résidence Saint-Louis, 879, chemin du parc Hiawatha, Ottawa (Ontario) K1C 2Z6 Tél. 613 824-1720 Téléc. 613 824-8064		
<b>Inspecteur(s)</b> Amanda Nixon (148)		
<b>Résumé de l'inspection</b>		

Cette inspection a été menée dans le cadre d'un suivi concernant des problèmes observés précédemment dans la surveillance des changements de poids corporel et cités dans un rapport délivré en mai 2010 en vertu de la *Loi sur les établissements de bienfaisance*, article 9.16. Ces problèmes ont été associés à la disposition 68 (2) e) i) du Règl. de l'Ont. 79/10. De plus, une inspection a été menée à la suite de problèmes observés précédemment dans l'élaboration du menu et cités dans des rapports délivrés en juin 2009 et en avril 2010 en vertu du critère P1.27 du guide des programmes des foyers de soins de longue durée. Ces problèmes ont été associés aux alinéas 71 (1) a), b) et c), ainsi qu'au paragraphe 71 (4) du Règl. de l'Ont. 79/10.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec des membres de l'équipe de direction, notamment le directeur des programmes, les deux directeurs des soins, le directeur des services nutritionnels et un superviseur des services alimentaires, ainsi qu'avec le diététiste adjoint qui a assuré le service des repas le 2 septembre dans l'unité 1C, l'infirmière autorisée et l'infirmière auxiliaire autorisée chargées des soins le 2 septembre dans l'unité 1C et des résidents de l'unité 1C.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné la documentation de l'unité 1C concernant le système de surveillance du poids, le procès-verbal des réunions du comité des soins infirmiers tenues les 27 et 28 juillet 2010 et une note de service datée du 29 juin 2010 concernant le protocole de surveillance du poids, le dossier de santé de tous les résidents de l'unité 1C pour ce qui concerne la surveillance et l'évaluation du poids corporel, le cycle de menus pour les repas et les collations, le procès-verbal de la réunion sur la révision des menus des résidents tenue en mars 2010. Au cours de cette inspection, l'inspecteur a également observé le service du petit-déjeuner le 2 septembre dans l'unité 1C.

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

- protocole d'inspection de la qualité des aliments.

Au moment de cette inspection, le foyer a été jugé en conformité avec les paragraphes 71 (1) a), b) et c) du Règl. de l'Ont. 79/10.

Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection. Les mesures suivantes ont donc été prises :

3 AE  
2 OC : OC n<sup>os</sup> 001 et 002

**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 69 du Règl. de l'Ont. 79/10.

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents dont le poids subit les changements suivants soient évalués en utilisant une méthode interdisciplinaire et à ce que des mesures soient prises et les résultats évalués :

- 1) Un changement d'au moins 5 pour cent du poids corporel survenu sur un mois.

**Constatations :**

1. Le poids corporel d'un résident observé était de 55,8 kg le 9 juillet 2010. Le poids corporel de ce résident le 11 août 2010 était de 50,1 kg, ce qui révèle une perte de poids de 11 pour cent sur un mois.
2. En date du 2 septembre 2010, la perte de poids de ce résident n'avait pas été observée ni évaluée par le personnel.
3. L'infirmière auxiliaire autorisée de l'unité 1C, chargée des soins le 2 septembre, ne savait pas que ce résident avait subi une perte de poids en août.

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

148

**AE n° 2** : Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 71 du Règl. de l'Ont. 79/10.

(4) Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation.

**Constatations :**

1. Deux résidents observés, jugés par l'établissement comme étant à haut risque sur le plan nutritionnel, ne se sont vu offrir que des céréales chaudes et des boissons au petit-déjeuner le 2 septembre 2010. Le pain, les œufs, les fruits et le yogourt indiqués au menu planifié pour le petit-déjeuner ne leur ont pas été offerts.
2. Le menu planifié du foyer indiquait qu'il fallait offrir aux résidents des jus, du lait et de l'eau à tous les repas. Le lait n'a pas été offert au petit-déjeuner dans l'unité 1C le 2 septembre 2010.
3. Le menu nutritif planifié du foyer indiquait qu'il fallait offrir du lait aux résidents lors du service de la collation nutritive de l'après-midi. Le lait n'a pas été offert lors du service de la collation nutritive de l'après-midi dans l'unité 1C le 2 septembre 2010.
4. Le menu planifié du foyer pour le petit-déjeuner indiquait qu'il fallait offrir du yogourt aux résidents. Le yogourt n'a pas été offert à tous les résidents de l'unité 1C au petit-déjeuner le 2 septembre 2010.

<b>N° d'identification de l'inspecteur :</b>	148
L'OC n° 001 sera signifié au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ».	

**AE n° 3 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 8 du Règl. de l'Ont. 79/10.

(1) Lorsque la Loi ou le présent règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place un programme, un plan, une politique, un protocole, une marche à suivre, une stratégie ou un système, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que ceux-ci :

a ) d'une part, soient conformes à toutes les exigences applicables de la Loi et mis en oeuvre conformément à celles-ci;

b) d'autre part, soient respectés. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 8 (1).

**Constatations :**

- L'alinéa 68 (1) e) du Règl. de l'Ont. 79/10 exige que le titulaire du permis veille à avoir en place un système de surveillance du poids pour mesurer et consigner chaque mois le poids des résidents. L'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10 exige que le titulaire de permis veille à ce que le poids corporel des résidents soit évalué pour vérifier tout changement de poids de 5 pour cent sur un mois, 7,5 pour cent sur trois mois et 10 pour cent sur six mois.
- La directrice des soins Nicole McEachern a signalé que le protocole consistait à prendre le poids corporel mensuel de tous les résidents et à le consigner chaque mois sur le formulaire « signes vitaux et poids » des résidents. Une note de service datée du 29 juin 2010 et le procès-verbal des réunions du comité des soins infirmiers tenues les 27 et 28 juillet 2010 indiquent également que le poids des résidents doit être consigné sur le formulaire « signes vitaux et poids ».
- Le poids de trois résidents observés n'a pas été consigné, pour juillet 2010, sur le formulaire « signes vitaux et poids ».
- Le poids de six résidents observés n'a pas été consigné, pour août 2010, sur le formulaire « signes vitaux et poids ».
- Nicole McEachern a déclaré qu'il n'y avait pas de protocole en place pour veiller à ce que les changements de poids soient surveillés sur un mois, sur trois mois et sur six mois conformément à l'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10.

<b>N° d'identification de l'inspecteur :</b>	148
L'OC n° 002 sera signifié au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ».	

<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 Amanda Nixon</b>	
<b>Titre :</b>	<b>Date :</b>	<b>Date du rapport : (si différente de la date d'inspection)</b>	

# 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>	Amanda Nixon	<b>N° d'identification :</b>	148
<b>N° du registre :</b>	0-001425		
<b>N° du rapport d'inspection :</b>	2010_148_8567_01Sep075229		
<b>Type d'inspection :</b>	Suivi		
<b>Date d'inspection :</b>	1 <sup>er</sup> , 2 et 3 septembre 2010		
<b>Titulaire de permis :</b>	Soins continus Bruyère, 43, rue Bruyère, Ottawa (Ontario) K1N 5C8 Tél. 613 562-6262 Téléc. 613 562-6367		
<b>Foyer de soins de longue durée :</b>	Résidence Saint-Louis, 879, chemin du parc Hiawatha, Ottawa (Ontario) K1C 2Z6 Tél. 613 824-1720 Téléc. 613 824-8064		
<b>Nom de l'administrateur :</b>	Carl Balcom		

Aux termes du présent document, SOINS CONTINUS BRUYÈRE est tenu de se conformer à chacun des ordres suivants pour la date indiquée ci-dessous :

<b>N° de l'ordre :</b>	001	<b>Type d'ordre :</b>	Ordre de conformité, alinéa 153 (1) a)
<b>Aux termes du :</b> paragraphe 71(4) du Règl. de l'Ont. 79/10			
Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation.			
<b>Ordre :</b>			
Le titulaire de permis doit veiller à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts à tous les résidents à chaque repas et collation.			
<b>Motifs :</b>			
<p>1. Deux résidents observés, jugés par l'établissement comme étant à haut risque sur le plan nutritionnel, ne sont vu offrir que des céréales chaudes et des boissons au petit-déjeuner le 2 septembre 2010. Le pain, les œufs, les fruits et le yogourt indiqués au menu planifié pour le petit-déjeuner ne leur ont pas été offerts.</p> <p>2. Le menu planifié du foyer indiquait qu'il fallait offrir aux résidents des jus, du lait et de l'eau à tous les repas. Le lait n'a pas été offert au petit-déjeuner dans l'unité 1C le 2 septembre 2010.</p> <p>3. Le menu nutritif planifié du foyer indiquait qu'il fallait offrir du lait aux résidents lors du service de la collation nutritive de l'après-midi. Le lait n'a pas été offert lors du service de la collation nutritive de l'après-midi dans l'unité 1C le 2 septembre 2010.</p>			

4. Le menu planifié du foyer pour le petit-déjeuner indiquait qu'il fallait offrir du yogourt aux résidents. Le yogourt n'a pas été offert à tous les résidents de l'unité 1C au petit-déjeuner le 2 septembre 2010.

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :** 15 octobre 2010

<b>N° de l'ordre :</b>	002	<b>Type d'ordre :</b>	Ordre de conformité, alinéa 153 (1) a)
------------------------	-----	-----------------------	--

**Aux termes du :**

paragraphe 8 (1) du Règl. de l'Ont. 79/10

Lorsque la Loi ou le présent règlement exige que le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée ait, établisse ou par ailleurs mette en place un programme, un plan, une politique, un protocole, une marche à suivre, une stratégie ou un système, le titulaire de permis est tenu de veiller à ce que ceux-ci :

- a) d'une part, soient conformes à toutes les exigences applicables de la Loi et mis en oeuvre conformément à celles-ci;
- b) d'autre part, soient respectés. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 8 (1).

**Ordre :**

Le titulaire de permis doit mettre en oeuvre un processus permettant de veiller à ce que le poids corporel de tous les résidents soit surveillé pour vérifier les changements de poids comme l'exigent l'alinéa 68 (1) e) et l'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10.

**Motifs :**

1. L'alinéa 68 (1) e) du Règl. de l'Ont. 79/10 exige que le titulaire du permis veille à avoir en place un système de surveillance du poids pour mesurer et consigner chaque mois le poids des résidents. L'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10 exige que le titulaire de permis veille à ce que le poids corporel des résidents soit évalué pour vérifier tout changement de poids de 5 pour cent sur un mois, 7,5 pour cent sur trois mois et 10 pour cent sur six mois.

2. Nicole McEachern a déclaré qu'il n'y avait pas de protocole en place pour veiller à ce que les changements de poids soient surveillés sur un mois, sur trois mois et sur six mois conformément à l'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10.

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :** 8 novembre 2010

**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).

**Date de délivrance :** 6 octobre 2010

**Signature de l'inspecteur :** Copie originale signée par Amanda Nixon

**Nom de l'inspecteur :** Amanda Nixon

**Bureau régional de services :** Bureau régional de services d'Ottawa