

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

<input type="checkbox"/> Copie du titulaire de permis	<input checked="" type="checkbox"/> Copie destinée au public
---	--

Date(s) d'inspection 26 et 27 avril 2011 10 et 25 mai 2011	Numéro d'inspection 2011_042148_0001	Type d'inspection Suivi
Titulaire de permis SOINS CONTINUS BRUYERE 43, RUE BRUYÈRE, OTTAWA (ONTARIO) K1N 5C8		
Foyer de soins de longue durée RÉSIDENCE SAINT-LOUIS 879, CHEMIN DU PARC HIAWATHA, OTTAWA (ONTARIO) K1C 2Z6		
Inspecteur(s) AMANDA NIXON (148)		

Résumé de l'inspection

Cette inspection a été menée dans le cadre d'un suivi.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec le directeur des programmes, le directeur principal de la planification et des programmes résidentiels, le directeur des soins, le directeur des services nutritionnels et le superviseur des services alimentaires. L'inspecteur s'est également entretenu avec le commis aux services aux résidents, des préposés aux services de soutien personnel et des travailleurs des services alimentaires responsables du service des repas et des soins aux résidents de l'unité 1C, les infirmières auxiliaires autorisées de l'équipe de jour responsables des soins dans l'unité 1C les 26 et 27 avril et le 10 mai, l'infirmière autorisée responsable les 26 et 27 avril et les résidents de l'unité 1C.

Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le dossier de santé des résidents, la politique de mesure et de suivi du poids en vigueur le 15 octobre 2010, les relevés de poids des résidents, le rapport de mars 2011 sur la documentation du poids et des pertes de poids préparé par Soins continus Bruyère, le menu planifié pour les 26 et 27 avril, les menus diététiques pour l'unité 1C et le protocole de service des repas. L'inspecteur a également observé le service du petit-déjeuner le 27 avril.

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

- nutrition et hydratation.

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

3 AE
3 OC : OC n^{os} 001, 002 et 003

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 8 du Règl. de l'Ont. 79/10, notamment les politiques et autres règles à suivre, ainsi que les dossiers. En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

8 (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 :

1. Conformément au paragraphe 68 (2) du Règl. de l'Ont. 79/10, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée assure l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de marches à suivre ayant trait aux soins alimentaires, aux services de diététique et à l'hydratation.
2. Conformément à l'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10, le titulaire de permis veille à ce que le poids corporel des résidents soit évalué pour vérifier les changements de 5 pour cent sur un mois, de 7,5 pour cent sur trois mois, de 10 pour cent sur six mois et tout autre changement de poids qui compromet l'état de santé d'un résident.
3. La politique de l'établissement sur la mesure et le suivi du poids, en vigueur le 15 octobre 2010, n'est pas conforme aux exigences de la disposition 69.4 du Règl. de l'Ont. 79/10. Cette politique n'assure pas la documentation et l'évaluation de tout changement de poids qui compromet l'état de santé d'un résident.
4. Dans un entretien le 2 mai 2011, le directeur des soins affirmait que selon la marche à suivre au foyer, le poids mensuel de chaque pensionnaire est consigné dans le plan de soins Med-e-Care au cours de la première semaine du mois.
5. Un examen des données du plan de soins Med-e-Care pour le 2^e étage a révélé en date du 26 avril 2011 que le poids de 11 résidents de l'unité 2A, 11 résidents de l'unité 2B et 16 résidents de l'unité 2C n'avait pas été consigné pour le mois d'avril.
6. Dans un entretien le 2 mai 2011, le directeur des soins affirmait que selon la marche à suivre au foyer, le

commis aux services aux résidents imprime les relevés de changements de poids mensuels Med-e-Care reflétant les changements de 5 pour cent, 7,5 pour cent et 10 pour cent et les remet à l'infirmière autorisée, au superviseur des services alimentaires et au diététiste clinique au cours de la première ou de la deuxième semaine du mois.

7. Dans un entretien avec l'infirmière autorisée le 26 avril 2011 et un entretien avec le superviseur des services alimentaires le 27 avril 2011, ceux-ci ont affirmé qu'ils n'avaient pas reçu le relevé de changements de poids que devait leur remettre le commis aux services aux résidents. Tous deux utilisent le rapport sur la documentation du poids et des pertes de poids préparé par Soins continus Bruyère pour évaluer les changements de poids dans l'établissement. Le superviseur des services alimentaires, actuellement chargé d'examiner le poids mensuel, a affirmé que le relevé de poids le plus récent fourni par l'établissement Bruyère est daté de février 2011.

L'OC n° 001 sera signifié au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ».

AE n° 2 : Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 69 (Changements de poids) 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.
2. Un changement d'au moins 7,5 pour cent du poids corporel survenu sur trois mois.
3. Un changement d'au moins 10 pour cent du poids corporel survenu sur six mois.
4. Tout autre changement de poids qui compromet l'état de santé d'un résident. Règl. de l'Ont. 79/10, art. 69.

Constatations :

1. Le poids corporel d'un résident observé est de :

- 35,6 kg en février 2011;
- 32,5 kg en mars 2011;
- 32 kg en avril 2011.

2. Le poids corporel de ce résident en mars 2011 révèle une perte de 8,7 pour cent sur un mois. Un examen de son dossier de santé indique qu'en date du 26 avril 2011 la perte de poids de mars 2011 n'avait pas été observée ni évaluée par le personnel. L'absence d'une évaluation a été confirmée par le superviseur des services alimentaires, chargé d'examiner les poids mensuels, durant l'entretien du 27 avril 2011.

3. Le poids corporel d'un résident observé est de :

- 42,8 kg en février 2011;
- 44,1 kg en mars 2011;
- 40,2 kg en avril 2011.

4. Le poids corporel de ce résident pour avril 2011 révèle une perte de poids de 8,6 pour cent sur un mois. Un examen de son dossier de santé indique qu'en date du 26 avril 2011 la perte de poids de mars 2011 n'avait pas été observée ni évaluée par le personnel. L'absence d'une évaluation a été confirmée par le superviseur des services alimentaires, chargé d'examiner les poids mensuels, durant l'entretien du 27 avril 2011.

L'OC n° 002 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 71 (Planification des menus) du Règl. de l'Ont. 79/10. En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les dispositions suivantes :

71 (4) Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 71 (4).

Constatations :

1. Au petit-déjeuner du 27 avril 2010, un résident jugé à haut risque sur le plan nutritionnel et nécessitant une aide complète pour s'alimenter ne s'est pas vu offrir les œufs qui étaient au menu planifié.
2. Au petit-déjeuner du 27 avril 2010, un résident jugé à haut risque sur le plan nutritionnel et nécessitant un supplément nutritif ne s'est pas vu offrir les œufs qui étaient au menu planifié.

L'OC n° 003 sera signifié au titulaire de permis. Voir formulaire « Ordre(s) de l'inspecteur ».

Date de délivrance : 27 mai 2011

Signature de l'inspecteur

Copie originale signée par Amanda Nixon

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

Nom de l'inspecteur :	AMANDA NIXON (148)	N° d'identification :	148
N° du registre :			
N° du rapport d'inspection :	2011_042148_0001		
Type d'inspection :	Suivi		
Date d'inspection :	26 et 27 avril 2011 10 et 25 mai 2011		
Titulaire de permis :	SOINS CONTINUS BRUYÈRE 43, RUE BRUYÈRE, OTTAWA (ONTARIO) K1N 5C8		
Foyer de soins de longue durée :	RESIDENCE SAINT- LOUIS 879, CHEMIN DU PARC HIAWATHA, OTTAWA (ONTARIO) K1C 2Z6		
Nom de l'administrateur :	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 :

N° de l'ordre :	001	Type d'ordre :	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 veiller à ce que la politique et la marche à suivre pour l'évaluation du poids corporel de tous les résidents et la vérification des changements qu'il subit soient conformes à toutes les exigences de l'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10 et à ce qu'elles soient respectées.			
Motifs :			
1. Aux termes du paragraphe 68 (2) du Règl. de l'Ont. 79/10, le titulaire de permis doit assurer l'élaboration et la mise en oeuvre de politiques et de marches à suivre ayant trait aux soins alimentaires, aux services de diététique et à l'hydratation.			

2. Aux termes de l'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10, le titulaire de permis doit assurer que le poids corporel des résidents est évalué pour vérifier les changements de 5 pour cent sur un mois, de 7,5 pour cent sur trois mois, de 10 pour cent sur six mois et de tout autre changement de poids qui compromet l'état de santé d'un résident.

3. La politique de mesure et de suivi du poids, en vigueur le 15 octobre 2010, ne reflète pas les exigences de la disposition 69.4 du Règlement et elle n'assure pas l'identification et l'évaluation de tout autre changement de poids qui compromet l'état de santé d'un résident.

4. Dans un entretien le 2 mai 2011, le directeur des soins affirmait que selon la marche à suivre au foyer, le poids mensuel de chaque pensionnaire est consigné dans le plan de soins Med-e-Care au cours de la première semaine du mois.

5. Un examen des données du plan de soins Med-e-Care pour le 2^e étage a révélé en date du 26 avril 2011 que le poids de 11 résidents de l'unité 2A, 11 résidents de l'unité 2B et 16 résidents de l'unité 2C n'avait pas été consigné pour le mois d'avril.

6. Dans un entretien le 2 mai 2011, le directeur des soins affirmait que selon la marche à suivre au foyer, le commis aux services aux résidents imprime les relevés de changements de poids mensuels Med-e-Care reflétant les changements de 5 pour cent, 7,5 pour cent et 10 pour cent et les distribue à l'infirmière autorisée, au superviseur des services alimentaires et au diététiste clinique au cours de la première ou de la deuxième semaine du mois.

7. Dans un entretien avec l'infirmière autorisée le 26 avril 2011 et un entretien avec le superviseur des services alimentaires le 27 avril 2011, ceux-ci ont affirmé qu'ils n'avaient pas reçu le relevé de changements de poids que devait leur remettre le commis aux services aux résidents. Tous deux utilisent le rapport sur la documentation du poids et la perte de poids préparé par Soins continus Bruyère pour évaluer les changements de poids dans l'établissement. Le superviseur des services alimentaires, actuellement chargé d'examiner le poids mensuel, a affirmé que le relevé de poids le plus récent fourni par l'établissement Bruyère est daté de février 2011. (148)

Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :	30 mai 2011
---	-------------

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

Aux termes de :

l'article 69 du Règl. de l'Ont. 79/10

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veillera 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.
2. Un changement d'au moins 7,5 pour cent du poids corporel survenu sur trois mois.
3. Un changement d'au moins 10 pour cent du poids corporel survenu sur six mois.
4. Tout autre changement de poids qui compromet l'état de santé d'un résident. Règl. de l'Ont. 79/10.

Ordre :

Le titulaire de permis doit veiller à ce que la perte de poids, observée chez deux résidents, et tout changement de poids ultérieur soient évalués en utilisant une méthode interdisciplinaire.

Motifs :

1. Le poids corporel d'un résident observé est de :

- 35,6 kg en février 2011;
- 32,5 kg en mars 2011;
- 32 kg en avril 2011.

2. Le poids corporel de ce résident en mars 2011 révèle une perte de 8,7 pour cent sur un mois. Un examen de son dossier de santé indique qu'en date du 26 avril 2011 la perte de poids de mars 2011 n'avait pas été observée ni évaluée par le personnel. L'absence d'une évaluation a été confirmée par le superviseur des services alimentaires, chargé d'examiner les poids mensuels, durant l'entretien du 27 avril 2011.

3. Le poids corporel d'un résident observé est de :

- 42,8 kg en février 2011;
- 44,1 kg en mars 2011;
- 40,2 kg en avril 2011.

4. Le poids corporel de ce résident pour avril 2011 révèle une perte de poids de 8,6 pour cent sur un mois. Un examen de son dossier de santé indique qu'en date du 26 avril 2011 la perte de poids de mars 2011 n'avait pas été observée ni évaluée par le personnel. L'absence d'une évaluation a été confirmée par le superviseur des services alimentaires, chargé d'examiner les poids mensuels, durant l'entretien du 27 avril 2011. (148)

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

30 mai 2011

N° de l'ordre : 003

Type d'ordre : Ordre de conformité, alinéa 153 (1) a)

Aux termes du :

Règl. de l'Ont. 79/10, paragraphe 71 (4)

Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 71 (4).

Ordre :

Le titulaire de permis doit veiller à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts à tous les résidents à chaque repas.

Motifs :

1. Au petit-déjeuner du 27 avril 2010, un résident jugé à haut risque sur le plan nutritionnel et nécessitant une aide complète pour s'alimenter ne s'est pas vu offrir les œufs qui étaient au menu planifié.
2. Au petit-déjeuner du 27 avril 2010, un résident jugé à haut risque nutritionnel et nécessitant un supplément nutritif ne s'est pas vu offrir les œufs qui étaient au menu planifié. (148)

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

30 mai 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^e 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^e 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^e 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.

Date de délivrance : 27 mai 2011	
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