



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., 4<sup>th</sup> 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

<b>Date du rapport</b> 23 juin 2014	<b>N° d'inspection</b> 2014_289550_0014	<b>N° de registre</b> 0-000300-14	<b>Type d'inspection</b> Plainte
<b>Titulaire de permis</b> BRUYERE CONTINUING CARE INC. 43, RUE BRUYÈRE, OTTAWA (ONTARIO) K1N 5C8			
<b>Foyer de soins de longue durée</b> RESIDENCE SAINT- LOUIS 879, CHEMIN PARC HIAWATHA, OTTAWA (ONTARIO) K1C 2Z6			
<b>Inspecteur(s)</b> JOANNE HENRIE (550)			
<b>Résumé de l'inspection</b>			
<p>Cette inspection a été menée à la suite d'une plainte.</p> <p>L'inspection s'est tenue le 29 avril 2014.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur, le directeur des soins, une infirmière autorisée (IA) et une infirmière auxiliaire autorisée (IAA).</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le dossier de santé d'un résident et l'organisation de l'horaire de travail du personnel infirmier du foyer, puis observé les soins et services offerts aux résidents.</p> <p>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>prévention des chutes;</li><li>médicaments;</li><li>personnel suffisant.</li></ul> <p>Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.</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 ne s'est pas conformé à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 3 (Charte des droits des résidents).

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

11. Le résident a le droit :

- i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en œuvre, au réexamen et à la révision de son programme de soins,
- ii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision,
- iii. de participer pleinement à toute prise de décision en ce qui concerne un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis, y compris une décision concernant son admission ou son transfert à un foyer de soins de longue durée ou à une unité de sécurité ou sa mise en congé du foyer ou de l'unité, et d'obtenir un avis indépendant concernant ces questions,
- iv. de voir respecter, conformément à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à celle-ci.

**Constatations :**

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, disposition 3 (1) 11. ii, dans la mesure où il n'a pas respecté le droit d'un résident, d'une part, de donner ou de refuser de donner son consentement à un traitement, à des soins ou à des services pour lesquels son consentement est requis aux termes de la loi et, d'autre part, d'être informé des conséquences qu'entraîne le fait de donner ou de refuser de donner son consentement.

Les notes d'évolution ont été examinées sur une période de sept jours en mars 2014 et les faits suivants ont été notés.

Un jour de mars 2014, le résident 001 a été admis pour des soins de relève de sept jours à un certain étage du foyer.

Un jour de mars 2014, le résident 001 se promenait dans l'unité, entrait dans la chambre d'autres résidents et

touchait leurs effets personnels.

Il pleurait, faisait des allées et venues dans les couloirs de l'unité, entraînait dans la chambre d'autres résidents et touchait leurs effets personnels. Il a été noté que d'autres résidents ont été très perturbés et il y a eu un risque d'altercation avec certains résidents, selon l'infirmière.

Un jour de mars 2014, le résident 001 se promenait dans l'unité et dans la chambre d'autres résidents. Elle ou il a frappé une infirmière et un PSSP durant les soins.

Un jour de mars 2014, le résident 001 se promenait dans l'unité, en pleurs, et se parlait à haute voix. Elle ou il s'est montré agressif avec les autres résidents et le personnel. Le médecin du foyer lui a prescrit une benzodiazépine qui devait lui être administrée par voie sous-cutanée immédiatement et qui lui a été administrée à 18 h 30 pour cause d'agitation et son comportement agressif. Un message a été laissé au conjoint ou à la conjointe pour l'informer de l'état de son époux ou épouse mais ceci n'a pas été documenté dans les notes d'évolution. Plus tard dans la soirée, à 20 h 35, le médecin du foyer a prescrit une benzodiazépine à administrer par voie sous-cutanée deux fois par jour, au besoin, pour l'agitation.

Un jour de mars 2014, le résident 001 se promenait dans le couloir. Après le dîner, ce soir-là, elle ou il était agité et agressif sans qu'il y ait eu de provocation. Les autres résidents en avaient peur. Le médecin du foyer a évalué le résident et clarifié que l'ordre d'administrer immédiatement de la benzodiazépine par voie sous-cutanée au besoin si l'antipsychotique et l'antidépresseur par voie orale sont impossibles à administrer en raison de l'agitation et des comportements agressifs continus. Il a été documenté dans les notes d'évolution et les fiches d'administration de médicaments que le résident 001 avait reçu de la benzodiazépine par voie sous-cutanée à 18 h. Il n'y a aucune documentation indiquant que le consentement au nouveau traitement a été obtenu du mandataire spécial.

Un jour de mars 2014 durant une visite au foyer, le conjoint, la conjointe ou le mandataire spécial du résident a trouvé son conjoint ou sa conjointe intoxiqué par sa médication. Lorsqu'elle ou il a interrogé l'infirmière qui était de garde, celle-ci lui a expliqué que son conjoint ou sa conjointe avait reçu une dose de benzodiazépine en raison de son agitation et de son comportement agressif le soir précédent. Mécontent, le conjoint ou la conjointe a dit à l'infirmière n'être pas au courant de cette nouvelle médication et ne pas avoir donné son consentement à son utilisation.

Un examen du dossier de santé du résident 001 indique que celui-ci ou celle-ci est incapable de prendre des décisions éclairées concernant ses soins en raison de son état cognitif et que son conjoint ou sa conjointe est son mandataire spécial. Un examen des notes d'évolution indique qu'aucun consentement n'a été obtenu pour ce nouveau traitement.

Le directeur des soins et les employés 8100 et 8101 ont dit à l'inspecteur durant un entretien que lorsqu'un nouveau traitement est prescrit, la procédure du foyer est d'obtenir le consentement verbal du résident ou de son mandataire spécial avant que le traitement soit administré et que ce consentement doit être documenté dans le dossier du résident. Le directeur des soins a indiqué après avoir regardé le dossier du résident qu'un consentement n'avait pas été obtenu ni documenté dans le dossier du résident avant l'administration du traitement. [disposition 3. (1) 11. ii]



**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

Date de délivrance : 23 juin 2014

**Signature de l'inspecteur**