



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

**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

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 du titulaire de permis  Copie destinée au public

<b>Date(s) d'inspection</b>	<b>Numéro d'inspection</b>	<b>Type d'inspection</b>
9, 10, 12, 14, 22 et 23 février 2012	2012_128138_0006	Incident grave
<b>Titulaire de permis</b>		
SOINS CONTINUS BRUYÈRE 43, RUE BRUYÈRE, OTTAWA (ONTARIO) K1N 5C8		
<b>Foyer de soins de longue durée</b>		
RÉSIDENCE ÉLISABETH-BRUYÈRE 75, RUE BRUYÈRE, OTTAWA (ONTARIO) K1N 5C8		
<b>Inspecteur(s)</b>		
PAULA MACDONALD (138)		
<b>Résumé de l'inspection</b>		
Cette inspection a été menée dans le cadre d'un incident grave.		
Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec le directeur des soins, une aide-blanchisseuse, des préposés aux services de soutien personnel, des résidents et deux coordonnateurs de la formation.		
Au cours de l'inspection, l'inspecteur a observé l'interaction entre le personnel et les résidents et examiné ce qui suit : le rapport obligatoire soumis au ministère de la Santé et des Soins de longue durée, le dossier de santé d'un résident, les politiques du foyer intitulées respectivement <i>Abus, négligence et discrimination à l'égard d'un patient, d'un résident ou d'un visiteur</i> et <i>Discipline</i> , les documents d'enquête du foyer et le programme de formation en cours d'emploi offert par le foyer sur la violence en milieu de travail. L'inspection a été effectuée sur place les 8, 9, 13 et 14 février 2012.		
Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés en tout ou en partie pendant cette inspection :		
<ul style="list-style-type: none"><li>• prévention des mauvais traitements, de la négligence et des représailles.</li></ul>		
<input checked="" type="checkbox"/> Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.		

**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 23 (Obligation du titulaire de permis d'enquêter, de répondre et d'agir) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap.8.

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

par. 23 (2) Le titulaire de permis fait rapport au directeur sur les résultats de chaque enquête menée aux termes de l'alinéa (1) a) et sur chaque mesure prise aux termes de l'alinéa (1) b). 2007, chap. 8, par. 23 (2).

**Constatations :**

1. Les résultats de l'enquête menée au sein du foyer, notamment la conclusion et les actions engagées, au sujet d'un mauvais traitement présumé survenu en décembre 2011, n'ont pas été communiqués au directeur.

**AE n° 2 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 24 (Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap.8.

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

par. 24 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et des renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
2. Le mauvais traitement d'un résident de la part de qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident.
4. La mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident.
5. La mauvaise utilisation ou le détournement de fonds octroyés à un titulaire de permis aux termes de la présente loi ou de la Loi de 2006 sur l'intégration du système de santé local. 2007, chap. 8, par. 24 (1) et 195 (2).

**Constatations :**

1. Le mauvais traitement présumé d'un résident, commis par le personnel en décembre 2011, n'a pas été immédiatement communiqué au directeur, et ce, alors même que le foyer en a eu immédiatement connaissance.

**AE n° 3 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 20 (Politique visant à promouvoir la tolérance zéro) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap.8.

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

par. 20 (2) Au minimum, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents :

- a) prévoit que les mauvais traitements et la négligence ne doivent pas être tolérés;
- b) établit clairement ce qui constitue un mauvais traitement et de la négligence;
- c) prévoit un programme de prévention des mauvais traitements et de la négligence qui est conforme aux règlements;
- d) contient une explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 24;
- e) comprend une marche à suivre pour enquêter sur les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitement et de négligence envers des résidents et y répondre;
- f) énonce les conséquences auxquelles doivent s'attendre les auteurs de mauvais traitements ou de négligence envers les résidents;
- g) est conforme aux exigences que prévoient les règlements relativement aux questions visées aux alinéas a) à f);
- h) traite de toute question supplémentaire que prévoient les règlements. 2007, chap. 8, par. 20 (2).

**Constatations :**

1. La politique du foyer sur les mauvais traitements, « Abus, négligence et discrimination à l'égard d'un patient, d'un résident ou d'un visiteur » (n° 2007-05, révisée en mai 2007), comporte un article intitulé « 8.0 Mandatory Reporting » (Obligation de faire rapport). Cet article de la politique du foyer ne porte que sur les rapports relatifs aux mauvais traitements d'ordre sexuel et aux manquements professionnels commis par un membre d'une profession de la santé réglementée; par conséquent, il n'est pas conforme à l'alinéa 20 (2) d) de la Loi, afférent à l'obligation de faire rapport.

**AE n° 4 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 96 (Politique visant à promouvoir la tolérance zéro) du Règl. de l'Ont. 79/10.

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que sa politique écrite, prévue à l'article 20 de la Loi, visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents réunisse les conditions suivantes :

- a) elle contient des marches à suivre et des mesures d'intervention visant à aider et à appuyer les résidents qui ont ou auraient été victimes de mauvais traitements ou de négligence;
- b) elle contient des marches à suivre et des mesures d'intervention visant à composer avec les personnes qui ont ou auraient infligé des mauvais traitements à des résidents ou commis une négligence envers eux, selon ce qui est approprié;
- c) elle indique les mesures à prendre et les stratégies à suivre pour prévenir les mauvais traitements et la négligence;
- d) elle indique la façon dont sera menée l'enquête sur les allégations de mauvais traitements et de négligence, notamment qui sera chargé de l'enquête et qui en sera avisé;
- e) elle indique les exigences en matière de formation et de recyclage visant tous les membres du personnel, notamment en ce qui concerne ce qui suit :
  - (i) le lien entre le déséquilibre du pouvoir entre les membres du personnel et les résidents et le risque que soient infligés des mauvais traitements et que soit commise une négligence par ceux qui sont en situation de confiance et d'autorité et chargés des soins des résidents,
  - (ii) les circonstances qui peuvent entraîner des mauvais traitements et la négligence et la façon de les prévenir. Règl. de l'Ont. 79/10, art. 96.

**Constatations :**

La politique du foyer sur les mauvais traitements, « Abus, négligence et discrimination à l'égard d'un patient, d'un résident ou d'un visiteur » (n° SCO/CLIN CARE 32, révisée en mai 2007), ne précise pas les obligations de formation et de recyclage de l'ensemble du personnel, notamment la formation sur les déséquilibres du pouvoir entre les membres du personnel et les résidents.

**AE n° 5 :** Le titulaire de permis n'a pas respecté l'article 3 (Déclaration des droits des résidents) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

En particulier, le titulaire de permis n'a pas respecté les 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.
2. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements.
3. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel.
4. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins.
5. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre.
6. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques.
7. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit.
8. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
9. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision.
10. Le résident a le droit de garder et d'exposer dans sa chambre des effets, des images et du mobilier personnels, du moment qu'il respecte les exigences en matière de sécurité et les droits des autres résidents.
11. Le résident a le droit :
  - i. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en oeuvre, 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.
12. Le résident a le droit de recevoir des soins et de l'aide favorisant son autonomie qui sont fondés sur une philosophie axée sur les soins de rétablissement, de façon à maximiser le plus possible son autonomie.
13. Le résident a le droit de ne pas être maîtrisé, sauf dans les circonstances restreintes et sous réserve des exigences prévues par la présente loi.
14. Le résident a le droit de communiquer avec quiconque de manière confidentielle, de recevoir les visiteurs de son choix et de consulter quiconque en privé et sans entrave.
15. Le résident moribond ou très malade a droit à ce que les membres de sa famille et ses amis soient présents 24 heures sur 24.
16. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il est transféré ou hospitalisé.
17. Le résident a le droit de faire part de sujets de préoccupation ou de recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, aux personnes et aux organismes suivants, et ce, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre la contrainte, la discrimination ou les représailles, que ce soit le résident ou qui que ce soit d'autre qui en fasse l'objet :
  - i. le conseil des résidents,
  - ii. le conseil des familles,
  - iii. le titulaire de permis et, s'il est une personne morale, ses administrateurs et dirigeants et, dans le cas d'un foyer approuvé aux termes de la partie VIII, les membres du comité de gestion du foyer visé à l'article 132 ou du conseil de gestion du foyer visé à l'article 125 ou 129,
  - iv. les membres du personnel,
  - v. les représentants du gouvernement,
  - vi. toute autre personne, à l'intérieur ou à l'extérieur du foyer de soins de longue durée.
18. Le résident a le droit de se lier d'amitié et d'entretenir des relations avec qui que ce soit et de participer à la vie du foyer de soins de longue durée.
19. Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix.
20. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents.
21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur



Ministry of Health and  
Long-Term Care

Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée

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*

intimité.

22. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible.

23. Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins.

24. Le résident a le droit d'être informé par écrit de toute loi, règle ou politique qui influe sur les services qui lui sont fournis ainsi que de la marche à suivre pour porter plainte.

25. Le résident a le droit de gérer lui-même ses affaires financières, à moins qu'il n'ait pas la capacité juridique de le faire.

26. Le résident a le droit d'avoir accès à des zones extérieures protégées pour se livrer à des activités de plein air à moins que la configuration des lieux ne rende la chose impossible.

27. Le résident a droit à ce qu'un ami, un membre de sa famille ou une autre personne qui a de l'importance pour lui assiste aux rencontres avec le titulaire de permis ou le personnel du foyer. 2007, chap. 8, par. 3 (1).

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté l'alinéa 3 (1) 1 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, chap. 8, par la conduite indigne et irrespectueuse de son personnel, en décembre 2001, à l'égard d'un résident.

2. En décembre 2011, un résident a demandé de l'assistance et le personnel n'a pas répondu avec respect et dignité.

3. En décembre 2001, le personnel n'a pas apporté son assistance avec dignité et respect à un résident.

Date de délivrance : 23 février 2011

Signature de l'inspecteur

Original signé par