



**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., 4th Floor
Ottawa ON K1S 3J4

Telephone: 613-569-5602
Facsimile: 613-569-9670

Bureau régional de services d'Ottawa
347, rue Preston, 4^e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

Téléphone : 613 569-5602
Télécopieur : 613 569-9670

Copie destinée au public

Date(s) d'inspection Le 26 février 2013	Numéro d'inspection 2013_193150_0002	N° de registre O-000092-13	Type d'inspection Inspection de la qualité des services aux personnes résidentes
Titulaire de permis CARESSANT-CARE NURSING AND RETIREMENT HOMES LIMITED. 264, AVENUE NORWICH, WOODSTOCK ON N4S 3V9			
Foyer de soins de longue durée CARESSANT CARE BOURGET 2279, rue Laval, C.P. 99, Bourget ON K0A 1E0			
Noms des inspectrices CAROLE BARIL (150), COLETTE ASSELIN (134), LINDA HARKINS (126)			
Résumé de l'inspection			

Cette inspection a été menée dans le cadre d'une inspection de la qualité des services aux personnes résidentes.

Cette inspection a été effectuée sur les lieux aux dates suivantes : 6, 7, 11, 12, 13, 14, 19, 20 et 21 février 2013.

Au cours de l'inspection, les inspectrices se sont entretenues avec les personnes suivantes : administrateur du foyer, directrice des soins, une personne conseillère de l'entreprise, plusieurs membres du personnel infirmier autorisé, plusieurs personnes préposées aux services de soutien à la personne, personnel d'entretien et de l'entretien ménager, aide-physiothérapeute, physiothérapeute, personnel des services de diététique, médecin, plusieurs personnes résidentes et membres de leurs familles.

Au cours de l'inspection, les inspectrices ont examiné des dossiers de santé de personnes résidentes, et ont observé ce qui suit : plusieurs services de repas, plusieurs chambres de personnes résidentes et aires communes, mobilier des personnes résidentes et activités des personnes résidentes; les inspectrices ont également examiné le processus d'admission, plusieurs des politiques et procédures du foyer, et les procès-verbaux du conseil des résidents et du conseil des familles.

**Au cours de cette inspection, deux rapports d'incident critique concernant des mauvais traitements ont fait l'objet d'une inspection :
N° de registre O-000040-13 (IC n° 1160-000002-13, IC n° 1160-000003-12).**

Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :

Services d'hébergement — entretien ménager
Services d'hébergement — buanderie
Services d'hébergement — entretien
Processus d'admission
Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence
Dignité, choix et vie privée
Observation du service de restauration
Prévention des chutes
Conseil des familles
Hospitalisation et décès
Prévention et contrôle des infections
Médicaments
Recours minimal à la contention
Soins alimentaires et hydratation
Douleur
Services de soutien personnel
Prévention des mauvais traitements, de la négligence et des représailles
Amélioration de la qualité
Activités récréatives et sociales
Frais exigés des résidents
Conseil des résidents
Comportements réactifs
Foyer sûr et sécuritaire
Comptes en fiducie

Des 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 non-respect des exigences de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) a été constaté. (Une exigence de la loi comprend les exigences qui font partie des éléments énumérés dans la définition de « exigence prévue par la présente loi » au paragraphe 2 (1) de la LFSLD.

Ce qui suit constitue un avis écrit de non-respect aux termes du paragraphe 1 de l'article 152 de la LFSLD.

AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 6 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8.

Programme de soins

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 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).

Par. 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme. 2007, chap. 8, par. 6 (7).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 6 (1)c) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car le programme de soins ne donne pas de directive claire à l'intention du personnel qui fournit des soins directs à la personne résidente n° 329 qui oppose de la résistance aux soins prodigués, et pour les besoins d'élimination et les comportements réactifs de la personne résidente n° 341.

Les 7, 11, 12, 13, 14 et 19 février 2013, on a constaté que la personne résidente n° 329 était alitée en ayant un mauvais alignement corporel et qu'elle portait une chemise d'hôpital bleue pendant tous les postes de la journée. La toilette de la personne n'avait pas été faite pendant la plupart des journées, et les soins de la bouche n'avaient pas été effectués lors d'une journée particulière. En raison du refus de la personne résidente de se rendre à la salle à manger, les plateaux du petit déjeuner et du déjeuner étaient apportés à sa chambre pendant toutes ces journées.

Le programme de soins a été examiné, et il comporte une entrée indiquant que la personne résidente nécessite quotidiennement des soins personnels et des soins de la bouche pour le maintien de son apparence en lien avec son déficit cognitif, son refus des soins et son piètre jugement. De plus, il y a une entrée qui indique que la personne résidente doit avoir tous ses repas à la salle à manger du deuxième étage.

Le membre du personnel n° S108 a été interrogé, et a indiqué que la personne résidente n° 329 refuse habituellement les soins en hurlant : « non, arrêtez ça, et sortez de ma chambre ». Les membres du personnel reviennent au bout de quelques minutes, et si la personne résidente refuse de nouveau, on la laisse au lit sans lui faire sa toilette et sans l'habiller.

Par conséquent, il n'y a pas de directive claire à l'intention du personnel pour ce qui concerne les interventions ou les méthodes à utiliser pour veiller à ce que la personne résidente n° 329 reçoive quotidiennement des soins personnels, même si elle oppose de la résistance aux soins prodigués.

Le programme de soins de la personne résidente n° 341 donne pour instruction au personnel d'amener la personne résidente aux toilettes toutes les heures, mais par moments la personne oppose de la résistance aux soins prodigués. Le personnel interrogé a indiqué que si la personne refuse d'aller aux toilettes, le personnel ne revient généralement pas et attendra l'heure suivante. Le membre du personnel n° S108 a indiqué que l'on manque souvent la surveillance horaire aux heures des repas et des collations, en conséquence, la personne résidente est incontinent sur le plancher du couloir. [alinéa 6 (1)c]

2. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 6 (7) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car les soins prévus dans le programme de soins n'ont pas été fournis à la personne résidente n° 360.

La personne résidente n° 360 risque de faire des chutes; elle a fait deux chutes près de son lit en janvier 2013, et s'est blessée au coccyx.

Le programme de soins actuel a été examiné, et il comporte une entrée précisant qu'il faut enlever le fauteuil roulant près du lit pour empêcher la personne résidente de sortir du lit sans assistance, et pour qu'elle utilise un coussin mou quand elle est assise dans le fauteuil roulant.

Les 12, 14 et 20 février 2013, on a laissé le fauteuil roulant près du lit pendant que la personne résidente n° 360 était au lit pour faire un petit somme.

Les 7, 11, 12, 13, 14, 19, 20 et 21 février 2013, l'inspectrice n° 134 a constaté que la personne résidente n° 360 était assise en ayant un mauvais alignement corporel dans un fauteuil roulant qui n'était pas d'une taille appropriée pour elle et qui n'avait pas de coussin mou. La personne résidente a été interrogée et a fait état de douleur et d'inconfort dans le bas du dos. [par. 6 (7)].

Autres mesures requises :

PRV — Conformément au paragraphe 152 (2) 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 le respect de l'exigence selon laquelle le programme de soins écrit personnalisé établit des directives claires à l'intention du personnel qui fournit des soins directs aux personnes résidentes, en particulier à celles qui ont des comportements réactifs; ce plan doit être mis en application volontairement.

AE n° 2 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 87 du Règlement de l'Ontario 79/10.

Entretien ménager.

En particulier, il ne s'est pas conformé à la disposition suivante :

Par. 87 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 15 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

d) l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 87 (2).**Constatations :**

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 87 (2)d) du Règlement de l'Ontario 79/10, car il n'a pas éliminé des odeurs nauséabondes persistantes d'urine.

Pendant la totalité de l'inspection, on a remarqué des odeurs nauséabondes persistantes en entrant dans le foyer.

Il y avait des odeurs nauséabondes persistantes dans quatre chambres identifiées.

Le 11 février 2013, à 13 h 30, dans une chambre de personne résidente identifiée, on a constaté que le matelas était souillé d'urine séchée et qu'il avait une forte odeur nauséabonde persistante. Le membre du personnel n° S118 a été interrogé et a indiqué que le matelas est désinfecté avec du Virox et du R2 lorsque la personne a de l'incontinence urinaire au lit, toutefois le membre du personnel a indiqué que l'odeur persiste.

Le 11 février 2013 dans l'après-midi, dans une salle de bains de personne résidente identifiée, il y avait une odeur nauséabonde persistante d'urine.

Pendant toute la durée de l'inspection, on a constaté que le sol de l'une des salles de bains identifiée était en mauvais état et qu'il ondulait aux extrémités. L'odeur nauséabonde persistait en dépit du nettoyage de routine.

Les 7, 11, 12, 13, 14 et 19 février 2013, dans une chambre identifiée, les draps de lit étaient souillés et la chambre était en désordre. On a constaté que la chambre de la personne résidente avait une odeur nauséabonde persistante à cause de la tendance de cette personne à cacher les vêtements souillés sous le matelas et dans les tiroirs.

Le 21 février 2013, on a interrogé le membre du personnel n° S119, et cette personne a indiqué qu'il incombe au personnel infirmier d'essuyer l'urine et les déversements de nourriture des personnes résidentes; et que le personnel infirmier dispose d'un balai à frange orange à utiliser au besoin; toutefois le membre du personnel n° S112 a été interrogé et a indiqué que l'on ne mettait pas de balai à franges à la disposition du personnel infirmier dans les unités, que l'on essuyait les liquides répandus ou l'urine avec des serviettes et que l'on ne désinfectait pas toujours pendant les postes du soir ou de nuit. Le 21 février 2013, l'inspectrice n° 134 a inspecté les locaux d'entretien des premier et deuxième étages, et il n'y avait pas de balai à franges ni de produits de nettoyage à la disposition du personnel infirmier. [alinéa 87 (2)d)]

Autres mesures requises :

PRV — Conformément au paragraphe 152 (2) 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 le respect de l'exigence selon laquelle le foyer vient rapidement à bout des odeurs nauséabondes persistantes; ce plan doit être mis en application volontairement.

AE n° 3 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 3 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8.

Déclaration des droits des résidents

En particulier, il ne s'est pas conformé aux 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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).**
- 2. Le résident a le droit d'être protégé contre les mauvais traitements. 2007, chap. 8, par. 3 (1).**

3. Le résident a le droit de ne pas faire l'objet de négligence de la part du titulaire de permis ou du personnel. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
4. Le résident a le droit d'être convenablement logé, nourri, habillé, tenu et soigné, d'une manière correspondant à ses besoins. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
5. Le résident a le droit de vivre dans un milieu sûr et propre. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
6. Le résident a le droit d'exercer ses droits civiques. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
7. Le résident a le droit de savoir qui est responsable de ses soins directs et qui les lui fournit. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
8. Le résident a le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
9. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décision. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
16. Le résident a le droit de désigner une personne à renseigner et prévenir immédiatement s'il

est transféré ou hospitalisé. 2007, chap. 8, par. 3 (1).

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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
19. Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
20. Le résident a le droit de participer aux activités du conseil des résidents. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
22. Le résident a le droit de partager une chambre avec un autre résident, selon leurs désirs mutuels, si un hébergement convenable est disponible. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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. 2007, chap. 8, par. 3 (1).
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).

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 :

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.**

21. Le résident a le droit de rencontrer son conjoint ou une autre personne en privé dans une pièce qui assure leur intimité.

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 3 (1) 2 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car il n'a pas veillé au plein respect et à la promotion des droits suivants des personnes résidentes : le droit d'être protégé contre les mauvais traitements en ce qui concerne la personne résidente n° 01 et la personne résidente n° 329.

Comme l'indique le rapport d'incident critique de janvier 2013, la personne résidente n° 01 a signalé à la directrice des soins que le membre du personnel n° 114 avait recours à la violence verbale et physique quand cette personne demandait un dessert supplémentaire.

Comme on l'indique dans le rapport d'incident critique de janvier 2013, un membre du personnel identifié a signalé que le membre du personnel n° 114 faisait preuve de grossièreté et de manque de respect envers la personne résidente n° 329.

Le foyer a appliqué des mesures disciplinaires concernant ces incidents. Le personnel et l'administrateur ont confirmé que l'on fournit en permanence de la formation en prévention des mauvais traitements et sur la Déclaration des droits des résidents. [par. 3 (1)]

2. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la disposition 3 (1) 11 iv) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car il n'a pas protégé les renseignements personnels sur la santé des personnes résidentes.

Les inspectrices n° 150, 134 et 126 ont constaté, entre les 11 et 21 février 2013, lors de l'observation de l'administration des médicaments, que les emballages multidoses vides, qui comportent des renseignements personnels sur la santé des personnes résidentes, y compris leurs noms et leurs médicaments, étaient jetés dans les ordures ordinaires.

Les membres du personnel n° S101 et S115 ont été interrogés, et ont confirmé que les emballages de médicaments étaient jetés dans les ordures ordinaires dont le ramassage est effectué par une entreprise privée de collecte. [alinéa 3 (1) 11]

AE n° 4 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 10 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8.**Activités récréatives et sociales**

En particulier, il ne s'est pas conformé à la disposition suivante :

Par. 10 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit mis en place, à l'intention du foyer, un programme structuré d'activités récréatives et sociales visant à satisfaire aux intérêts des résidents. 2007, chap. 8, par. 10 (1).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 10 (1) de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car le foyer n'a pas à l'heure actuelle un programme d'activités récréatives et sociales pour répondre aux intérêts des personnes résidentes.

Entre les 6 et 21 février 2013, lors de l'inspection de la qualité des services aux personnes résidentes, on a constaté l'existence d'un nombre limité d'activités. Le foyer offrait des exercices quotidiens effectués avec l'aide-physiothérapeute, ainsi qu'un bingo et deux messes.

Au premier étage, on a constaté que plusieurs personnes résidentes étaient assises dans la salle de télévision et regardaient la télévision ou dormaient. Au deuxième étage, plusieurs personnes résidentes étaient assises au poste de soins infirmiers et écoutaient de la musique country. Quand les inspectrices ont interrogé le personnel, on les a informées que le foyer était en train d'embaucher une coordonnatrice d'activités. On n'a constaté aucun leadership dans le programme d'activités récréatives et sociales.

L'administrateur a indiqué qu'il n'y avait pas de coordonnatrice d'activités dans le foyer depuis la fin décembre 2012 et que l'on avait récemment embauché une personne.

Au cours de l'inspection, les inspectrices n'ont pas constaté la présence du calendrier mensuel des activités de février dans l'une ou l'autre des unités.

Le 20 février 2013, une discussion a eu lieu avec les membres du personnel n° S104 et S123, qui ont indiqué que la coordonnatrice des activités avait été embauchée la semaine précédente, mais qu'ils ne l'avaient pas rencontrée. Ces deux personnes ont indiqué qu'elles n'étaient pas au courant de l'existence d'un calendrier mensuel d'activités de février. [par. 10 (1)]

AE n° 5 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 12 du Règlement de l'Ontario 79/10.**Ameublement**

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 12 (2) Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

- a) les lits des résidents sont dotés d'un matelas ferme et confortable d'au moins 10,16 centimètres d'épaisseur, à moins qu'une contre-indication ne soit énoncée dans leur programme de soins;
- b) les lits des résidents peuvent être élevés à la tête et sont munis d'une tête de lit et d'un pied de lit;
- c) les résidents ne dorment pas dans des lits-cages pliants, des lits de repos, des couchettes superposées ou des lits de camp, sauf dans une situation d'urgence;
- d) il est fourni une table de nuit pour chaque résident;

- e) il est fourni pour chaque résident un fauteuil confortable dans sa chambre à coucher ou il lui est permis de s'en procurer un s'il le désire;
- f) il est fourni pour chaque résident un placard dans sa chambre à coucher. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 12 (2).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 12 (2)e) du Règlement de l'Ontario 79/10, car le foyer ne fournit pas de fauteuil confortable pour chaque personne résidente dans sa chambre à coucher. Le 7 février 2012, on a constaté que la personne résidente n° 289 était assise sur le lit pour regarder la télévision. Elle a déclaré qu'il n'y a pas suffisamment de place pour mettre un fauteuil confortable. [par. 12 (2)]
2. On n'avait pas fourni de fauteuil confortable dans leur chambre aux personnes résidentes n° 291, 304, 341, 359 et 360. [alinéa 12 (2)e)]

AE n° 6 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 73 du Règlement de l'Ontario 79/10.

Service de restauration et de collation

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 73 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

1. **La communication des menus hebdomadaires et quotidiens aux résidents. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 73 (1).**

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 73 (1) 1 du Règlement de l'Ontario 79/10, car le menu hebdomadaire n'était pas affiché.
- Les inspectrices ont constaté que le menu hebdomadaire n'était pas affiché pendant l'inspection qui a eu lieu entre les 6 et 21 février 2013.
- Les membres du personnel n° S101 et S102 ont indiqué à l'inspectrice n° 134 qu'ils ne savaient pas qu'il y avait un menu hebdomadaire disponible dans les unités.
- Le membre du personnel n° S105 a indiqué à l'inspectrice n° 134 que le menu hebdomadaire n'est pas affiché dans l'unité, mais est conservé dans la cuisine principale. [alinéa 73 (1) 1]

AE n° 7 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 129 du Règlement de l'Ontario 79/10.

Entreposage sécuritaire des médicaments

En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Par. 129 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) **les médicaments sont entreposés dans un endroit ou un chariot à médicaments qui réunit les conditions suivantes :**
 - (i) **il est réservé exclusivement aux médicaments et aux fournitures y afférentes,**
 - (ii) **il est sûr et verrouillé,**

(iii) il protège les médicaments de la chaleur, de la lumière, de l'humidité ou d'autres conditions environnementales de façon à conserver leur efficacité,

(iv) il est conforme aux instructions du fabricant relatives à l'entreposage de médicaments;

b) les substances désignées sont entreposées dans une armoire distincte, verrouillée à double tour et fixée en permanence dans l'endroit verrouillé, ou dans un endroit distinct, également verrouillé, à l'intérieur du chariot à médicaments verrouillé. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 129 (1).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la disposition 129 (1)a iv) du Règlement de l'Ontario 79/10, car on a remarqué que le foyer avait des médicaments périmés dans le local d'entreposage.

Le 14 février 2013, l'inspectrice n° 126 a examiné le local d'entreposage des médicaments (216) au deuxième étage. Elle a remarqué que la date des médicaments suivants était périmée : Novasen 325 mg, six flacons ayant une date de péremption de janvier 2013. [alinéa 129 (1)a]

AE n° 8 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 130 du Règlement de l'Ontario 79/10.

Sécurité de la réserve de médicaments

Art. 130 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que des mesures soient prises pour assurer la sécurité de la réserve de médicaments, notamment les suivantes :

1. Tous les endroits où sont entreposés des médicaments sont gardés verrouillés en tout temps quand ils ne sont pas utilisés.

2. Seuls ont accès à ces endroits :

i. les personnes qui peuvent préparer, prescrire ou administrer des médicaments au foyer,

ii. l'administrateur du foyer.

3. Une vérification mensuelle des feuilles de calcul quotidien des substances désignées est effectuée afin de déceler tout écart et de prendre des mesures immédiates, le cas échéant.
Règl. de l'Ont. 79/10, art. 130

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 130.1 du Règlement de l'Ontario 79/10, car il ne veille pas à ce que tous les médicaments soient gardés sous clé en tout temps.

Le 18 février 2013 à 11 h, on a constaté que le chariot à traitement contenant des crèmes prescrites n'était pas verrouillé dans la salle du matériel propre. Tout le personnel a accès à cette salle. [par. 130.1]

2. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 130.2 du Règlement de l'Ontario 79/10, car il n'a pas veillé à ce que l'accès à tous les endroits où sont entreposés des médicaments soit réservé aux personnes qui peuvent préparer, prescrire ou administrer des médicaments au foyer, ainsi qu'à l'administrateur.

Le local d'entreposage des médicaments (216) du deuxième étage a un escalier qui donne accès au toit.

Le 21 février 2013, une discussion a eu lieu avec le membre du personnel d'entretien n° S115, qui a indiqué

qu'il y a une clé pour accéder au local d'entreposage des médicaments du deuxième étage, afin de permettre la livraison des fournitures médicales et pour soins infirmiers, et pour accéder au toit si nécessaire. [par. 130.2]

AE n° 9 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 134 du Règlement de l'Ontario 79/10.

Régimes médicamenteux des résidents

Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

- a) lorsqu'un résident prend un médicament ou un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes, sa réaction ainsi que l'efficacité du médicament font l'objet d'une surveillance et sont documentées compte tenu du niveau de risque qu'il court en l'occurrence;
- b) des mesures appropriées sont prises suite à tout incident lié à un médicament mettant en cause un résident et toute réaction indésirable à un médicament ou à un mélange de médicaments, notamment des médicaments psychotropes;
- c) une réévaluation documentée du régime médicamenteux de chaque résident est effectuée au moins une fois tous les trois mois. Règl. de l'Ont. 79/10, art. 134.

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 134 a) du Règlement de l'Ontario 79/10, car il n'a pas surveillé et n'a pas documenté la réaction de la personne résidente aux analgésiques pris au besoin pour des maux de dos.

La personne résidente n° 360 a fait une chute en janvier 2013, s'est blessée au coccyx et s'est plainte d'une douleur.

On lui a prescrit deux capsules de Tylenol 500 mg trois fois par jour au besoin.

On a administré deux capsules de Tylenol 500 mg pour les maux de dos pendant plusieurs jours en février 2013. Il n'y a pas, dans le dossier de soins de santé de la personne résidente, de document indiquant sa réaction et l'efficacité du médicament. [par. 134 a)]

AE n° 10 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux exigences de l'article 229 du Règlement de l'Ontario 79/10.

Programme de prévention et de contrôle des infections

En particulier, il ne s'est pas conformé à la disposition suivante :

Par. 229 (10) Le titulaire de permis veille à ce que soient mises en place les mesures d'immunisation et de dépistage suivantes :

1. Chaque résident admis au foyer doit participer à un programme de dépistage de la tuberculose dans les 14 jours de son admission à moins qu'il n'ait déjà participé à un tel programme dans les 90 jours précédant son admission et que le titulaire de permis n'ait accès aux résultats documentés de ce dépistage. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 229 (10).

Constatations :

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 229 (10) 1-du Règlement de l'Ontario 79/10, car le foyer n'a pas fait de dépistage de la tuberculose des personnes résidentes identifiées dans les 14 jours suivant leur admission.

Les personnes résidentes suivantes n'ont pas subi la première étape du test de dépistage de la tuberculose de Mantoux dans les 14 jours suivant leur admission :

La personne résidente n° 368 a été admise en septembre 2012, le test de dépistage de la tuberculose a été fait 26 jours après l'admission.

La personne résidente n° 369 a été admise en septembre 2012, le test de dépistage de la tuberculose a été fait 23 jours après l'admission.

La personne résidente n° 360 a été admise en octobre 2012, le test de dépistage de la tuberculose a été fait 25 jours après l'admission. [par. 229 (10)]

Émis le 27 février 2013

Signature de l'inspectrice

Carole Baril