



**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***

**Long-Term Care Homes Division  
Long-Term Care Inspections Branch**

**Division des foyers de soins de  
longue durée  
Inspection de soins de longue durée**

Ottawa Service Area Office  
347 Preston St Suite 420  
OTTAWA ON K1S 3J4  
Telephone : (613) 569-5602  
Facsimile : (613) 569-9670

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, bureau 420  
OTTAWA ON K1S 3J4  
Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

## **Copie destinée au public**

---

<b>Date du rapport :</b>	<b>N° d'inspection :</b>	<b>N° de registre :</b>	<b>Type d'inspection :</b>
20 mars 2019	2019_618211_0005	008971-18	Plainte

---

### **Titulaire de permis**

Revera Long Term Care Inc.  
5015, Spectrum Way, bureau 600, MISSISSAUGA, ON L4W 0E4

---

### **Foyer de soins de longue durée**

Montfort  
705, route de Montréal, OTTAWA, ON K1K 0M9

---

### **Nom de l'inspectrice**

JOELLE TAILLEFER (211)

---

## **Résumé de l'inspection**



Cette inspection a été menée dans le cadre d'une plainte.

Elle a été effectuée aux dates suivantes : 7 et 8 mars 2019.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice a eu des entretiens avec les personnes suivantes : administratrice ou administrateur, directrice adjointe des soins infirmiers ou directeur adjoint des soins infirmiers (DASI), infirmière autorisée ou infirmier autorisé (IA), infirmières auxiliaires autorisées ou infirmiers auxiliaires autorisés (IAA), et famille.

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

Prévention des chutes

Médicaments

Douleur

Rapports et plaintes

Des non-respects ont été constatés au cours de cette inspection :

2 AE

0 PRV

0 OC

0 RD

0 OTA

## NON-RESPECT DES EXIGENCES

### 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 prévues par la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) a été constaté.

Le présent document constitue un avis écrit de non-respect aux termes du paragraphe 1 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD).

**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. 6. Programme de soins**  
**En particulier concernant les dispositions suivantes :**

**Par. 6. (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :**

- 1. La fourniture des soins prévus dans le programme de soins. 2007, chap. 8, par. 6 (9).**
- 2. Les résultats des soins prévus dans le programme de soins. 2007, chap. 8, par. 6 (9).**
- 3. L'efficacité du programme de soins. 2007, chap. 8, par. 6 (9).**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la fourniture des soins prévus dans le programme de soins fût documentée.

La mandataire spéciale ou le mandataire spécial (MS) de la personne résidente 002 a contacté le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à une date déterminée pour indiquer qu'à maintes reprises on avait trouvé que la personne résidente n'était pas lavée.

Selon le Règl. de l'Ont. 79/10, par. 33 (1), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer prenne un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de son choix ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène, sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique.

Un examen du programme de soins trimestriel de la personne résidente 002 indiquait qu'on lui donnerait un bain ou une douche deux fois par semaine ou au besoin et selon son choix.

Examen des éléments de la feuille de soins de la personne résidente 002 : La rubrique « Hygiène personnelle-bain » (*Bath-Personal Hygiene*) indiquait de documenter sur la feuille de soins les éléments et les codes comme suit : « B=Bain; D=Douche; L=Bain au lit; R=Refuse » (*B=Bath; D=Shower; L=Bed bath; R=Refusal*).

Un examen des feuilles de soins sur huit mois révélait que les feuilles en question n'avaient pas été consignées deux fois par semaine. Pendant 14 semaines au cours des huit mois, les feuilles de soins n'indiquaient pas si l'on avait donné un bain à la personne résidente ou si elle avait refusé.

Lors d'un entretien à une certaine date, l'IAA 101 a indiqué que la personne résidente 002 avait refusé qu'on lui donne un bain dans la soirée, et que sa ou son MS était au courant.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins concernant les bains de la personne résidente fussent documentés comme étant donnés ou refusés. [Alinéa 6. (9) 1.]

---

**AE n° 2 : 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. 22. Transmission des plaintes par le titulaire de permis**

**En particulier concernant les dispositions suivantes :**

**Par. 22. (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée qui reçoit une plainte écrite concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer la transmet immédiatement au directeur. 2007, chap. 8, par. 22 (1).**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé, lorsque le foyer de soins de longue durée a reçu une plainte écrite concernant les soins fournis à une personne résidente ou l'exploitation du foyer, à ce que la plainte fût immédiatement transmise au directeur.

L'inspectrice 211 a examiné la lettre de plainte de la mandataire spéciale ou du mandataire spécial (MS) de la personne résidente 002 envoyée au titulaire de permis par courrier électronique à une date déterminée concernant les soins fournis à la personne résidente et l'exploitation du foyer.

Lors d'un entretien à une date déterminée, la ou le DASI a déclaré que la ou le MS avait reçu le même jour une réponse du titulaire de permis par courrier électronique lui demandant une rencontre au cours de la semaine en question. La ou le DASI a déclaré que la lettre de plainte de la ou du MS, envoyée par courrier électronique à la date déterminée, n'avait pas été transmise au directeur.



**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***

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la lettre de plainte de la ou du MS de la personne résidente 002 fût immédiatement transmise au directeur concernant les soins fournis à la personne résidente et l'exploitation du foyer. [Paragraphe 22 (1)]

---

**Émis le 25 mars 2019**

**Signature de l'inspectrice ou des inspectrices**

**Rapport original signé par l'inspectrice.**