

Rapport public

Date d'émission du rapport : 8 décembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1301-0009

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

Titulaire de permis : The Glebe Centre Incorporated

Foyer de soins de longue durée et ville : Glebe Centre, Ottawa

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 25, 26 et 27 novembre 2025, ainsi que 2, 3, 4 et 5 décembre 2025

L'inspection concernait :

Signalement : n° 00163456 – Inspection proactive de conformité

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

Entretien ménager, services de buanderie et d'entretien

Prévention et contrôle des infections

Activités récréatives et sociales

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 20 b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

Article 20 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

b) il est sous tension en tout temps.

Un jour de novembre 2025, lors d'une mise à l'essai du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel, on a constaté qu'une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) n'avait pas gardé, sur sa personne, son téléphone portable connecté au système en question. La PSSP a indiqué qu'elle devait le garder sur sa personne en tout temps, mais qu'elle avait omis de le faire. Un jour de novembre 2025, la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) a confirmé que tous les membres du personnel devaient garder leur téléphone portable sur leur personne, en tout temps.

Sources : Entretien avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Exigences générales : programmes

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : la disposition 34 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences générales

Paragraphe 34 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

1. Une description du programme doit être consignée par écrit et comprendre les buts et objectifs du programme ainsi que les politiques, marches à suivre et protocoles pertinents. Elle doit prévoir des méthodes permettant de réduire les risques et de surveiller les résultats, notamment des protocoles pour diriger les résidents vers des ressources spécialisées au besoin.

Comme l'a confirmé la directrice ou le directeur responsable des services environnementaux un jour de novembre 2025, le foyer de soins de longue durée ne dispose pas d'une description écrite de son programme d'entretien comprenant ses buts et objectifs ainsi que les méthodes permettant de réduire les risques et de surveiller les résultats.

Sources : Entretien avec la directrice ou le directeur responsable des services environnementaux.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Système de communication bilatérale

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 20 d) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

Article 20 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

d) il est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les résidents.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit :

Préparer, présenter et mettre en œuvre un plan pour voir au respect de l'alinéa 20 d) du Règl. de l'Ont. 246/22 [alinéa 155 (1) b) de la LRSLD] :

Le plan demandé doit faire part de ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

Veillez soumettre le plan écrit d'atteinte de la conformité pour une récente inspection au ministère des Soins de longue durée, par courriel, à l'adresse ottawadistrict.mlrc@ontario.ca, au plus tard le 19 décembre 2025.

Il faut veiller à ce que le plan écrit présenté ne contienne aucun renseignement personnel ni renseignement personnel sur la santé.

Le titulaire de permis doit préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à garantir que le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel est aisément visible, accessible et utilisable par les personnes résidentes, les membres du personnel et les visiteuses et visiteurs en tout temps. Plus précisément, le plan doit permettre de garantir que tous les éléments du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel sont toujours fonctionnels, de sorte que l'on puisse facilement les voir, les utiliser et y accéder. Le plan demandé doit comprendre ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

Les marches à suivre qui seront mises en place immédiatement pour veiller à ce que

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

tous les éléments du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel soient fonctionnels, de même que la façon dont on surveillera le fonctionnement de ce système à l'avenir. Cela doit notamment comprendre des mesures telles que des vérifications continues et approfondies de tous les éléments du système en question, de même que l'offre d'une formation d'appoint aux membres du personnel, au besoin.

Les mesures correctives qui seront prises immédiatement pour remédier aux défaillances du système constatées lors de l'inspection, de même que les mesures correctives qui seront prises par la suite lorsque l'on constatera toute défaillance d'un élément du système.

Les mesures qui seront prises immédiatement pour surveiller les personnes résidentes et veiller à leur sécurité, en réponse à une défaillance du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel constatée lors de l'inspection, de même que les mesures correctives qui seront prises à l'avenir lorsque l'on constatera toute défaillance d'un élément du système.

Les renseignements sur la ou les personnes responsables de la surveillance de tous les aspects du plan.

L'obligation de consigner les renseignements sur toutes les composantes du plan, notamment les dates et les descriptions de toutes les mesures prises ainsi que les noms de tous les membres du personnel ayant participé à la mise en œuvre du plan.

Veillez soumettre le plan écrit d'atteinte de la conformité pour une récente inspection au ministère des Soins de longue durée, par courriel, à l'adresse ottawadistrict.mlrc@ontario.ca, au plus tard le 19 décembre 2025.

Motifs

Le foyer n'est pas équipé d'un système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel qui est accessible à partir de chaque lit, cabinet d'aisances, salle de bain et salle de douche qu'utilisent les personnes résidentes.

Justification et résumé

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Un jour de novembre 2025, lors de démarches d'observation, on a constaté que plusieurs sonnettes d'appel du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel ne fonctionnaient pas, notamment près des lits ou dans les salles de bain qu'utilisaient des personnes résidentes. Plus précisément, cinq éléments du système étaient défectueux.

De plus, un jour de décembre 2025, lors d'une autre démarche d'observation dans la chambre à coucher d'une personne résidente, on a constaté que la sonnette d'appel à son chevet ne fonctionnait pas. Un membre du personnel a confirmé que l'appel n'avait pas été reçu par les téléphones portables connectés au système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel, que les membres du personnel portaient sur leur personne. Lorsqu'une inspectrice ou un inspecteur a demandé à la personne résidente si elle portait sa sonnette d'appel au poignet, celle-ci a répondu que non. Plus tard, un membre du personnel a trouvé la sonnette dans le tiroir de la personne résidente et l'a remise en place.

Un jour de novembre 2025, lors d'une vérification des sonnettes d'appel effectuée avec la directrice ou le directeur de l'infrastructure du bâtiment, celle-ci ou celui-ci a confirmé que toutes les sonnettes d'appel connectées aux téléphones des membres du personnel d'un secteur donné fonctionnaient, mais que l'on avait constaté des problèmes persistants dans un autre secteur.

De plus, lors d'un entretien avec des membres du personnel en novembre 2025, ceux-ci ont confirmé que l'on avait bel et bien effectué une vérification du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel, et que certains systèmes d'appel fonctionnaient mal depuis la récente mise à jour du micrologiciel effectuée par Tenera pour deux secteurs donnés.

Un jour de décembre 2025, lors d'un autre entretien avec des membres du personnel, ceux-ci ont confirmé que l'on avait bel et bien effectué une vérification du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel un jour de décembre 2025, et que plusieurs problèmes avaient été constatés, notamment le fait que l'on ne pouvait pas activer les sonnettes d'appel en raison d'un problème lié au matériel.

Sources : Entretiens avec des membres du personnel; vérifications du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et les membres du personnel; plusieurs démarches d'observation.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le :
30 janvier 2025.

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE

Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi).

Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de licence demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

Commission d'appel et de révision des services de santé

À l'attention du registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9^e étage,

Toronto (Ontario) M5S 1S4

Directeur

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

District d'Ottawa

347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web www.hsarb.on.ca.