

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 30 décembre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1301-0010

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

**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 : 18, 19, 22 et 23 décembre 2025

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : 24 et 29 décembre 2025

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00158477 – Signalement en lien avec l'éclosion d'une maladie déclarée au foyer
- Signalement : n°00163646 – Signalement en lien avec une plainte concernant un incident lié à un médicament, de même que les soins et les services fournis à une personne résidente

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

Alimentation, nutrition et hydratation

Gestion des médicaments

Prévention et contrôle des infections

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

**AVIS ÉCRIT : Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis**

**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

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

**Non-respect de : l'alinéa 26 (1) c) de la LRSLD (2021)**

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

À une date donnée, la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) a reçu une plainte écrite concernant des allégations de négligence de la part d'un membre du personnel à l'égard d'une personne résidente. À ce jour, on n'a toujours pas porté cette plainte écrite à l'attention de la directrice ou du directeur par l'intermédiaire du Système de rapport d'incidents critiques (SIC).

**Sources :** Examen des dossiers du SIC, de même que de la politique et de la marche à suivre en matière de traitement des plaintes en vigueur au foyer; entretien avec la ou le DSI.

**AVIS ÉCRIT : Incidents liés à des médicaments et réactions indésirables à des médicaments**

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

**Non-respect de : l'alinéa 147 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Incidents liés à des médicaments et réactions indésirables à des médicaments

Paragraphe 147 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque incident lié à un médicament et mettant en cause un résident, chaque réaction indésirable à un médicament, chaque utilisation de glucagon, chaque incident d'hypoglycémie sévère et chaque incident d'hypoglycémie ne répondant pas à un traitement et mettant en cause un résident soient à la fois :

a) documentés, les mesures immédiates prises pour évaluer et préserver l'état de santé du résident étant également consignées dans un dossier.

À une date donnée, une personne résidente a été en cause dans un incident lié à un médicament qui n'a pas été documenté dans le système de rapports d'incident en lien avec des médicaments (Medication Incident Reporting System – MIRS) du foyer. Selon la politique relative aux services de pharmacie (pharmacy policy) du foyer, il faut documenter tous les incidents liés à des médicaments dans le système de rapports d'incident en lien avec des médicaments du foyer, et ce, de manière à consigner l'information sur l'examen et l'analyse qui ont été réalisés et les mesures correctives qui ont été prises immédiatement.

**Sources :** Examen du manuel sur les politiques et marches à suivre concernant l'administration des médicaments des services de pharmacie (pharmacy medication administration policy and procedure manual), révisé en octobre 2025; entretien avec la ou le DSI.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste**

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

**Non-respect de : l'article 272 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Médecin-hygiéniste en chef et médecin-hygiéniste

Article 272 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à assurer le respect de tous les ordres, ou conseils et toutes les directives, orientations ou recommandations applicables que formule le médecin-hygiéniste en chef ou le médecin-hygiéniste nommé en vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

**L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

1. Élaborer et mettre en œuvre des marches à suivre écrites pour que les membres du personnel d'entretien ménager donnent la priorité au nettoyage et à la désinfection des surfaces à fort contact, y compris dans les cas où ils doivent travailler dans des aires du foyer autres que celles où ils travaillent habituellement.

2. Donner à tous les membres du personnel d'entretien ménager une formation sur les

**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

marches à suivre élaborées dans le contexte du point 1.

3. Effectuer, deux fois par semaine, des vérifications comprenant des démarches d'observation et des entretiens avec des membres du personnel d'entretien ménager, et ce, pour s'assurer que les marches à suivre sont mises en œuvre et qu'elles s'intègrent bien dans les tâches quotidiennes de ces personnes.

4. Consigner dans un dossier toutes les mesures prises dans le cadre des points ci-dessus, et ce, pendant quatre semaines.

**Motifs**

Il faut procéder au nettoyage et à la désinfection plus en profondeur de l'environnement au sein des aires communes. En ce qui a trait aux surfaces à fort contact, lorsqu'il y a une éclosion de maladie, soupçonnée ou confirmée, il faut les nettoyer et les désinfecter au moins deux fois par jour; il s'agit notamment des poignées et boutons de porte, des interrupteurs, des mains courantes, des téléphones et des boutons d'ascenseur.

À une date donnée, on a déclaré qu'il y avait une éclosion de maladie dans une aire du foyer où habitaient des personnes résidentes. Un membre du personnel d'entretien ménager a indiqué qu'il n'avait pas le temps de nettoyer et de désinfecter une deuxième fois les surfaces à fort contact dans les chambres des personnes résidentes. Il a ajouté qu'il n'allait pas avoir le temps de procéder au nettoyage des surfaces de ce type dans les couloirs empruntées par les personnes résidentes, car il était responsable de deux aires du foyer ce jour-là.

Le même jour, on a déclaré qu'il y avait une éclosion de maladie dans une autre aire du foyer. Un autre membre du personnel d'entretien ménager a fait savoir qu'il avait procédé au nettoyage et à la désinfection des surfaces à fort contact dans une aire du foyer, mais qu'il n'avait pas le temps de le faire dans l'aire touchée par l'éclosion. Il a indiqué que ses façons de faire ne changeaient pas lorsqu'il y avait une éclosion et qu'il devait s'occuper de deux aires du foyer au cours d'une même journée.

À une autre date, on venait tout juste de déclarer qu'il y avait une éclosion de maladie dans une nouvelle aire du foyer. Un troisième membre du personnel d'entretien ménager a indiqué qu'il ne procédait pas au nettoyage des surfaces à fort contact deux

**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

fois par jour lorsqu'il devait s'occuper de deux aires du foyer. Habituellement, ce membre du personnel était responsable d'une aire donnée du foyer. Il devait aussi s'occuper de l'aire que l'on venait d'ajouter à celles touchées par l'éclosion; en effet, il devait réaliser des tâches dans deux aires du foyer ce jour-là. Il a fait savoir qu'il n'avait pas le temps d'effectuer le nettoyage des surfaces à fort contact, comme c'était pourtant requis, en raison de toutes ses tâches quotidiennes; on a signalé cette situation à sa ou son gestionnaire.

La ou le gestionnaire des services de soutien a indiqué qu'elle ou il était au fait des difficultés courantes du foyer quant au niveau de dotation du personnel d'entretien ménager, en raison desquelles les membres de ce personnel devaient s'occuper de deux aires du foyer, et ce, de deux à trois fois par semaine. Ce niveau de dotation demeurerait le même pendant les éclosions de maladies. La ou le gestionnaire a aussi indiqué qu'il n'y avait pas de marche à suivre écrite permettant de classer les tâches par ordre de priorité lorsque les membres du personnel d'entretien ménager étaient tenus de travailler dans deux aires du foyer pendant une éclosion, y compris pour ce qui est d'établir l'ordre de priorité des tâches de nettoyage et de désinfection des surfaces à fort contact, le tout conformément à la politique de gestion des éclosions de maladies (Outbreak Management policy) en vigueur au foyer.

**Sources** : Entretiens avec des membres du personnel d'entretien ménager, la ou le gestionnaire des services de soutien de même que la personne responsable de la prévention et du contrôle des infections; examen de la politique de gestion des éclosions de maladies (Outbreak Management policy).

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 10 février 2026**

## 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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).