

**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

**Rapport public****Date d'émission du rapport :** 22 janvier 2026**Numéro d'inspection :** 2026-1182-0001**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** DTOC II Long Term Care LP, par son partenaire général, DTOC II Long Term Care MGP (une société en nom collectif), par ses partenaires, DTOC II Long Term Care GP Inc. et Arch Venture Holdings Inc.**Foyer de soins de longue durée et ville :** Lancaster Long Term Care Residence, Lancaster**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 16 et 20 au 22 janvier 2026

L'inspection concernait :

- Signalements : n° 00156335 et n° 00163457 – Signalements en lien avec des éclosions de maladies déclarées par le foyer
- Signalement : n° 00166941 – Signalement en lien avec un changement important dans l'état de santé d'une personne résidente survenu après une chute

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

Prévention et contrôle des infections

Prévention et gestion des chutes

**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)

**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

**Non-respect de : l'alinéa 20 g) 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 :

g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre.

Le foyer de soins de longue durée a omis de veiller à ce que son système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel, doté d'une alarme sonore pour alerter les membres du personnel, soit calibré de sorte que ceux-ci puissent l'entendre.

Lors de démarches d'observation, on a constaté que le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel installé au foyer n'était pas calibré à un volume adéquat, car une alerte n'était audible que lorsque les membres du personnel se tenaient à environ deux chambres de la chambre de la personne résidente d'où l'alerte venait. Une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a déclaré qu'elle n'entendait pas l'alerte déclenchée par une personne résidente au moyen de ce système à moins de se trouver dans le couloir de l'aire du foyer où habitait cette personne. En outre, un autre membre du personnel a fait savoir que l'écran d'affichage permettant de voir l'origine des alertes du système n'était pas configuré de manière à produire une notification auditive pour alerter l'ensemble des membres du personnel lorsqu'un appel était fait.

**Sources** : Démarches d'observations concernant le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel installé dans les couloirs des aires où habitaient les personnes résidentes, dans le hall d'entrée principal et dans la salle à manger du foyer; entretiens avec des PSSP, des membres du personnel du foyer et l'administratrice ou l'administrateur.