

Rapport public

Date d'émission du rapport : 28 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1053-0004

Type d'inspection :
Plainte

Titulaire de permis : Omni Quality Living (Southwest) Limited Partnership, par son partenaire général, Omni Quality Living (Southwest) GP Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : Heritage House, St. Jacobs

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 24 au 28 novembre 2025

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00158247 – Signalement en lien avec une plainte concernant des soins fournis de manière inappropriée et de la négligence

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

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
Alimentation, nutrition et hydratation
Gestion des médicaments
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

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

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. i. du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) – Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou

verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*.

Lorsque la personne titulaire d'une procuration à l'endroit d'une personne résidente a fait part d'une préoccupation au titulaire de permis, ce dernier a omis de lui fournir, comme réponse, les coordonnées du ministère des Soins de longue durée ou de l'ombudsman des patients.

Sources : Notes sur l'évolution de la situation à propos de la personne résidente; entretien avec un membre du personnel; classeur des préoccupations du foyer; politique correspondante d'Omni.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

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

Non-respect de : paragraphe 108 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (2) – Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

- a) la nature de chaque plainte verbale ou écrite;
- b) la date de réception de la plainte;
- c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
- d) le règlement définitif, le cas échéant;
- e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur de la plainte et une description de la réponse;
- f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.

Le titulaire de permis a omis de documenter dans un dossier la préoccupation dont lui a fait part la personne titulaire d'une procuration à l'endroit d'une personne résidente.

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, 1^{er} étage
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888-432-7901

Sources : Notes sur l'évolution de la situation à propos de la personne résidente;
entretien avec un membre du personnel; classeur des préoccupations du foyer;
politique correspondante d'Omni.