



**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***

Ministry of Health and Long-Term Care

Health System Accountability and Performance Division
Performance Improvement and Compliance Branch

Ottawa Service Area Office
347 Preston St., 4th Floor
Ottawa ON K1S 3J4

Bureau régional de services d'Ottawa
347, rue Preston, 4^e étage
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

**Ministère de la Santé et des Soins de
longue durée**

Division de la responsabilisation et de la performance du
système de santé

Direction de l'amélioration de la performance et de la
conformité

Telephone: 613-569-5602
Facsimile: 613-569-9670

Téléphone : 613 569-5602
Télécopieur : 613 569-9670

Copie du titulaire de permis Copie destinée au public

Date du rapport	N° d'inspection	Registre	Type d'inspection
6 mars 2014	2014_200148_0008	O-000123-14	Plainte
Titulaire de permis			
1663432 ONTARIO LTD. 2212, CROISSANT GLADWIN, UNITÉ A-9, BUREAU 200, OTTAWA (ONTARIO), K1B 5N1			
Foyer de soins de longue durée			
MANOIR MAROCHEL 949, CHEMIN MONTREAL, OTTAWA (ONTARIO), K1K 0S6			
Inspecteur(s)			
AMANDA NIXON (148)			
Résumé de l'inspection			
<p>Cette inspection a été menée dans le cadre d'une plainte.</p> <p>L'inspection s'est déroulée sur place les 28 février et 3 mars 2014.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur s'est entretenu avec l'administrateur du foyer, le directeur des soins, le chef du service de diététique, les cuisiniers, des travailleurs des services alimentaire, des préposés aux services de soutien à la personne et des résidents.</p> <p>Au cours de l'inspection, l'inspecteur a examiné le cycle de menus du foyer, l'approbation du menu, les feuilles de préparation alimentaire et les documents de surveillance de la température des aliments. L'inspecteur a également observé deux services de repas dans le courant de l'inspection. Le processus de plainte du foyer a également été examiné.</p> <p>Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qualité des aliments; • nutrition et hydratation; • rapports et plaintes. <p><input checked="" type="checkbox"/> Un ou plusieurs non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.</p>			

NON-RESPECTS**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 présent document constitue un avis écrit de non-respect de la disposition 1 de l'article 152 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD).

Un non-respect des exigences prévues par la LFSLD a été constaté. Une exigence prévue par la LFSLD s'entend d'une exigence telle que définie au paragraphe 2 (1) de la LFSLD, sous l'intitulé « exigence prévue par la présente loi ».

AE n° 1 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 72 (Préparation alimentaire).

En particulier, le titulaire de permis ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :

Alinéa 72 (2) d) Le système de préparation alimentaire doit prévoir au minimum ce qui suit :

la préparation de tous les choix indiqués au menu conformément au menu planifié. Règl. de l'Ont. 79/10, par. 72 (2).

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le système de préparation alimentaire prévoie au minimum la préparation de tous les choix indiqués au menu conformément au menu planifié.

Le service du déjeuner a été observé le vendredi 28 février 2014. Le menu prévu pour les régimes à texture modifiée avec purées incluait la préparation d'une purée de macaroni à la sauce tomate, d'une purée de bâtonnets de poisson et d'une purée de pain. Comme il a été observé lors du déjeuner, la purée de bâtonnets de poisson n'a pas été préparée conformément au menu planifié. Un travailleur du service d'alimentation chargé du service du repas a signalé que les résidents au régime à texture modifiée avec purées recevraient une purée de macaroni à la sauce tomate et qu'il n'y avait pas de deuxième choix de purée pour le plat de résistance. De plus, la purée de pain n'a pas été préparée conformément au menu planifié et, par conséquent, elle n'a pas pu être offerte aux résidents suivant un régime à texture modifiée avec purées.

L'inspecteur a parlé au cuisinier chargé de la préparation du déjeuner le 28 février 2014. Le cuisinier a déclaré ne pas préparer de purée de pain parce qu'à son avis les résidents ne l'aiment pas ou ne la mangent pas. De plus, le cuisinier a expliqué que la purée de poisson n'avait pas été préparée parce qu'il n'en fallait qu'une ou deux portions et qu'il lui aurait fallu ouvrir un nouveau sac de bâtonnets de poisson pour préparer les portions de purée demandées. [alinéa 72 (2) d)]

AE n° 2 : Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario 79/10, article 100. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les marches à suivre écrites relatives aux plaintes et exigées à l'article 21 de la Loi incorporent les exigences énoncées à l'article 101. Règl. de l'Ont. 79/10, art. 100.

Constatations :

1. Le titulaire de permis n'a pas respecté le Règlement de l'Ontario, article 100, dans la mesure où il n'a pas veillé à ce que les marches à suivre écrites relatives aux plaintes et exigées à l'article 21 de la Loi incorporent les exigences

énoncées à l'article 101 du Règlement 79/10.

Conformément à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, art. 21, et au Règlement de l'Ontario 79/10, art. 100 et 101, le titulaire de permis doit veiller à ce qu'il y ait en place des marches à suivre écrites pour le dépôt et le traitement des plaintes. La marche écrite doit inclure les exigences énoncées à l'article 101 du Règlement.

Lorsqu'on l'a interrogé sur la marche à suivre relative aux plaintes au sein du foyer, l'administrateur du foyer a fourni une politique intitulée « Marche à suivre relative aux plaintes – janvier 2014 ». Cette politique décrit les mesures que les résidents et les membres de la famille suivent pour déposer une plainte par l'entremise des membres du personnel, de la direction, du conseil des résidents ou du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou au moyen d'une boîte aux lettres qui permet de recevoir les suggestions et les préoccupations.

Cette politique ne contient pas de renseignements sur la façon dont les plaintes seront traitées au sein du foyer ni sur les exigences de l'article 101 du Règlement. [art. 100.]

Date de délivrance : 6 mars 2014

Signature de l'inspecteur