

Rapport d'inspection prévu par la  
**Loi de 2021 sur le redressement des 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

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 19 décembre 2024.

**Numéro d'inspection :** 2024-1519-0009

**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** The Perley and Rideau Veterans' Health Centre

**Foyer de soins de longue durée et ville :** The Perley and Rideau Veterans' Health Centre, Ottawa

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 2, 3, 5, 9 et 10 décembre 2024.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur du foyer à la date suivante :  
4 décembre 2024

Les inspections concernaient :

- le registre n° 00129387 – personne auteure d'une plainte ayant des préoccupations relatives à un refus d'octroyer un lit;
- le registre n° 00129961 – personne auteure d'une plainte ayant des préoccupations relatives à cas allégué de négligence envers une personne résidente;
- le registre n° 00132611 – personne auteure d'une plainte ayant des préoccupations relatives à un refus d'octroyer un lit;
- le registre n° 00133153 – personne auteure d'une plainte ayant des préoccupations relatives à un refus d'octroyer un lit;

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

Prévention et contrôle des infections  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Admission, absences et mise en congé

**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

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

**Non-respect du paragraphe 6 (7) de la LFSLD 2007, L.O. 2007, chapitre 8**

Programme de soins

Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

Paragraphe 6 (7). Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme. 2007, chap. 8, par. 6 (7).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel respectât le programme de soins écrit. Plus précisément, le personnel n'a pas respecté le programme de soins d'une personne résidente en veillant à ce que deux membres du personnel fournissent les soins du soir à la personne résidente quand elle était au lit.

Sources : Dossier clinique d'une personne résidente, séquence vidéo, entretien avec la personne auteure de la plainte et avec la ou le responsable des soins aux personnes résidentes.

[000721]

### AVIS ÉCRIT : Admissions à un foyer

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

**Non-respect de l'alinéa 51 (7) b) de la LRSLD (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

**Rapport d'inspection prévu par la  
Loi de 2021 sur le redressement des 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

Paragraphe 51 (7). Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :

b) le personnel du foyer n'a pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins;

1) Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 51 (7) b) de la LRSLD, car il a refusé l'admission au foyer d'une personne auteure de demande pour des motifs qui ne sont pas permis dans les textes de loi. Plus précisément, en alléguant que le foyer n'avait pas du personnel compétent pour intervenir dans le contexte du diagnostic de confusion mentale et d'errance de la personne auteure de la demande.

Sources : Dossier de la personne auteure de la demande, entretien avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des placements des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC), et avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers.

[000721]

2) Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'alinéa 51 (7) b) de la LRSLD, car il a refusé l'admission au foyer d'une autre personne auteure de demande pour des motifs qui ne sont pas permis dans les textes de loi. Plus précisément, en alléguant que le foyer n'avait pas de personnel pour gérer les comportements réactifs de la personne auteure de la demande.

Sources : Demande d'admission, lettre de refus du foyer, entretien avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des placements et avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers.

[000721]

**Le présent avis écrit est transmis au directeur pour prendre d'autres mesures.**

**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

## AVIS ÉCRIT : Lettres de refus – admission

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de l'alinéa 51 (g) b) de la LRSLD (2021)**

Autorisation d'admission à un foyer

Paragraphe 51 (g). S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

b) une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins;

Le titulaire de permis, lorsqu'il a refusé l'admission d'une personne auteure de demande au foyer, n'a pas veillé à ce qu'une réponse écrite pour le refus comportât une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de la personne auteure de la demande et ses besoins en matière de soins. Plus précisément, le foyer n'a pas fourni d'explication détaillée de la façon dont le personnel du foyer n'était pas en mesure de gérer le diagnostic de la personne auteure de la demande, qui comportait des symptômes de confusion mentale et d'errance.

Sources : Demande d'admission, lettre de refus du foyer, entretiens avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des placements et la directrice ou le directeur des soins infirmiers.

[000721]

## AVIS ÉCRIT : Réponse écrite de refus – admissions

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect du paragraphe 179 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Approbation par le titulaire de permis

**Rapport d'inspection prévu par la  
Loi de 2021 sur le redressement des 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

Paragraphe 179 (3). Sous réserve des paragraphes (4) et (5), le titulaire de permis, au plus cinq jours ouvrables après avoir reçu la demande présentée en application de l'alinéa (1) b), prend l'une ou l'autre des mesures suivantes :

1. Il donne au coordonnateur des placements compétent l'avis écrit qu'exige le paragraphe 51 (8) de la Loi.
2. S'il refuse d'approuver l'admission de l'auteur de la demande, il donne aux personnes visées au paragraphe 51 (9) de la Loi l'avis écrit qu'exige le paragraphe 51 (10) de la Loi.

1) Le titulaire de permis, lors du refus de l'admission d'une personne auteure de demande, n'a pas veillé à fournir une réponse écrite à la personne auteure de la demande et à la coordonnatrice ou au coordonnateur des placements compétent, au plus cinq jours ouvrables après avoir reçu la demande. La demande a été présentée au foyer à une date déterminée d'août 2024, et la lettre de refus n'a pas été écrite avant une date déterminée de septembre 2024.

Sources : Dossier d'admission de la personne auteure de la demande, lettre de refus du foyer, entretien avec la personne auteure de la plainte, avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des placements et la directrice ou le directeur des soins infirmiers.

[000721]

2) Le titulaire de permis n'a pas veillé, lors du refus de l'admission d'une personne auteure de demande, à fournir une réponse écrite à la personne auteure de la demande et à la coordonnatrice ou au coordonnateur des placements compétent, au plus cinq jours ouvrables après avoir reçu la demande. La demande a été présentée au foyer à une date déterminée de novembre 2024 et la lettre de réponse concernant le refus n'a pas été écrite avant une date déterminée de novembre 2024.

**Rapport d'inspection prévu par la  
Loi de 2021 sur le redressement des 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

Sources : Dossier d'évaluation de la personne auteure de la demande aux fins d'admission, lettre de refus du foyer, entretien avec la coordonnatrice ou le coordonnateur des placements et entretien avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers.

[000721]