

**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 :** 20 mars 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1286-0001

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Land O'Lakes Community Services

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Pine Meadow Nursing Home,  
Northbrook

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 13 au 14 et du 17 au 20 mars 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00132389/SIC n° 2796-000011-24 – cas allégué de mauvais traitements d'ordre physique envers une personne résidente de la part d'une personne résidente;
- le registre n° 00137950 – plainte relative à des inquiétudes concernant les niveaux de dotation;
- le registre n° 00140761 – plainte relative à des préoccupations concernant les soins prodigués à une personne résidente.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention et contrôle des infections  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Comportements réactifs

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Documentation

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

#### **Non-respect de la disposition 6 (9) 1 de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (9). Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la documentation dans l'application Point of Care (POC) fût consignée pour la tâche intitulée mobilité au lit, alimentation, transfert, élimination [*Bed Mobility, Eating, Transferring, Toileting (BETT)*] qui doit être consignée lors de chaque quart de travail pour une personne résidente. Plus précisément, à une date déterminée de janvier 2025, la documentation concernant cette tâche manquait lors des quarts de travail de jour et du soir, et à une autre date déterminée de janvier 2025, elle manquait pour les quarts de travail de jour, du soir et de nuit.

De plus, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'on remplît la documentation dans l'application Point of Care (POC) pour le bain d'une personne résidente lors de trois jours déterminés en mars 2025.

***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 :** Examen de la documentation dans POC pour les personnes résidentes déterminées, et entretiens avec des membres du personnel des services de soutien personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes**

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit aux termes 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à transmettre immédiatement au directeur une plainte écrite présentée au foyer à une date déterminée de février 2025 concernant les soins fournis à une personne résidente.

**Sources :** Entretiens avec la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur, et examen de la plainte écrite.

## **AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas**

***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

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

**Non-respect de la disposition 28 (1) 2 de la LRSLD (2021)**

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1). Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à faire immédiatement rapport au directeur d'un cas allégué de mauvais traitements d'ordre physique d'une personne résidente envers une personne résidente qui s'était produit entre deux personnes résidentes. L'incident présumé a eu lieu à une date déterminée de novembre 2024; toutefois, on n'a soumis un rapport du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) au directeur que le lendemain.

**Sources :** Examen du rapport du SIC et entretien avec l'administratrice ou l'administrateur.

**AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes**

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

**Non-respect de la sous-disposition 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

***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

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*.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que 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*, fussent fournis dans la réponse à une plainte écrite présentée au foyer à une date déterminée de février 2025.

**Sources :** Entretiens avec la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur, examen de la plainte écrite et du dossier d'enquête interne du foyer.