

**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 :** 13 juin 2025.

**Numéro d'inspection :** 2025-1358-0004

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique  
Suivi

**Titulaire de permis :** Conseil de direction de l'Armée du Salut du Canada

**Foyer de soins de longue durée et ville :** The Salvation Army Ottawa Grace  
Manor, Ottawa

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 11 au 13 juin 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00145189 – suivi n° 2 – ordre de conformité n° 001 émis dans le cadre de l'inspection 2025-1358-0001 concernant la disposition 82 (2) 8 de la LRSLD (2021) ayant trait à la formation du personnel concernant les plans de mesures d'urgence
- le registre n° 00146528 - 2873-000017-25 – mauvais traitements d'ordre sexuel envers une personne résidente de la part d'une personne résidente;
- le registre n° 00149113 – IL-0141054-OT – plainte ayant trait à un cas allégué de mauvais traitements d'ordre verbal envers une personne résidente de la part d'un membre du personnel.

## Ordre(s) de conformité délivré(s) antérieurement

***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

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 émis dans le cadre de l'inspection n° 2025-1358-0001 concernant la disposition 82 (2) 8 de la LRSLD (2021) pour la formation relative aux procédures d'urgence et au plan d'évacuation, plus précisément, pour le plan de mesures d'urgence du foyer relatif à la perte de chaleur.

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

- Gestion des médicaments
- Foyer sûr et sécuritaire
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

#### **Non-respect du paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)**

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les personnes résidentes soient protégées contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit, et ne fassent

***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

l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Trois membres du personnel chargé des soins directs ont fait part de préoccupations relatives à des allégations de mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre physique envers des personnes résidentes de la part d'un membre du personnel, et ils n'ont pas pris de mesure immédiate pour protéger les personnes résidentes touchées par les incidents présumés. Les préoccupations des membres du personnel concernaient des interactions d'ordre verbal et physique du membre du personnel avec certaines personnes résidentes, plus précisément lors de l'administration de médicaments et lors d'interactions d'ordre général.

Sources : Entretiens avec des membres du personnel chargé des soins directs et observation d'une séquence filmée par caméra à une date déterminée.

## **AVIS ÉCRIT : Politique visant à promouvoir la tolérance zéro**

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

### **Non-respect du paragraphe 25 (1) de la LRSLD (2021)**

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Paragraphe 25 (1). Sans préjudice de la portée générale de l'obligation prévue à l'article 24, le titulaire de permis veille à ce que soit adoptée et respectée une politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit respectée la politique écrite visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes.

La politique du titulaire de permis, intitulée politique de tolérance zéro en matière

***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

de mauvais traitements et de négligence (A11), révision de janvier 2025 [*Zero Tolerance of Abuse and Neglect policy (A11), revision January 2025*], exige que le personnel « fasse immédiatement rapport à une superviseuse ou un superviseur ou bien à une ou un responsable, à la directrice générale ou au directeur général ou bien à la présidente ou au président du conseil d'administration, de tout mauvais traitement observé, soupçonné ou allégué ». [traduction non officielle]

Trois membres du personnel chargé des soins directs, qui avaient fait part de préoccupations relatives à des allégations potentielles de mauvais traitements d'ordre verbal et d'ordre physique envers des personnes résidentes de la part d'un autre membre du personnel, n'ont pas fait rapport de ces allégations au personnel d'encadrement conformément à l'exigence de la politique.

Sources : Entretiens avec du personnel chargé des soins directs, et politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence (*Zero Tolerance of Abuse and Neglect*).

## **AVIS ÉCRIT : Contenu**

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

### **Non-respect de l'alinéa 25 (2) d) de la LRSLD (2021)**

Politique visant à promouvoir la tolérance zéro

Paragraphe 25 (2). Au minimum, la politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents :

d) comprend une explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 28.

***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

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la politique intitulée politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence (A11) [*Zero Tolerance of Abuse and Neglect A11*] comprenne une explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 28 aux termes de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

Après examen, on a déterminé que la politique du foyer intitulée politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence (A11), révision de janvier 2025 [*Zero Tolerance of Abuse and Neglect policy (A11), revision January 2025*], ne comprenait pas d'explication de l'obligation de faire rapport prévue à l'article 28 aux termes de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, mais incluait l'obligation de faire rapport aux termes de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Sources : Politique sur la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence, et entretiens avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) (intérimaire) et la directrice adjointe ou le directeur adjoint des soins infirmiers (DASI) (intérimaire).

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

Avis écrit n° 004 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

***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

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 ce que l'on fit immédiatement rapport au directeur d'un incident de mauvais traitements d'ordre sexuel envers une personne résidente de la part d'une personne résidente.

Plus précisément, on n'a fait rapport au directeur d'un incident de mauvais traitements d'ordre sexuel envers une personne résidente de la part d'une personne résidente que le lendemain de l'incident.

Sources : Incident critique n° 2873-000017-25; dossier électronique d'une personne résidente; entretien avec la ou le DASI (intérimaire).

## **AVIS DE FRAIS DE RÉINSPECTION**

Conformément à l'article 348 du Règl. de l'Ont. 246/22 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis est assujéti à des frais de réinspection de 500 \$ à payer dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Les frais de réinspection s'appliquent puisqu'il s'agit, au minimum, de la deuxième inspection de suivi visant à déterminer la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants en vertu de l'article 155 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* et/ou de l'article 153 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

le registre n° 00145189 – suivi n° 2 – disposition 82 (2) 8 de la LRSLD (2021).

Les titulaires de permis ne doivent pas payer les frais de réinspection à partir d'une

***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

enveloppe de financement des soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. Soins infirmiers et personnels; Services des programmes et de soutien; Aliments crus]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il utilise des fonds ne provenant pas d'une enveloppe de financement des soins aux résidents pour payer des frais de réinspection.