

**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 original****Date de publication du rapport :** 5 octobre 2023**Numéro d'inspection :** 2023-1250-0008**Type d'inspection :**

Plainte

**Titulaire de permis :** Soins continus Bruyère inc.**Foyer de soins de longue durée et ville :** Résidence Élisabeth-Bruyère, Ottawa**Inspectrice principale**

Linda Harkins (126)

**Signature numérique de l'inspectrice****Linda Harkins**

signé numériquement par Linda

Harkins

Date : 2023.10.06 16:20:00 -04'00'

**Autre(s) inspectrice(s) ou inspecteur(s)****RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 26, 27, 28 et 29 septembre 2023, et 3 octobre 2023.

Les éléments suivants ont été inspectés :

- Registres : n° 0095165 et n° 00095861, plaintes concernant des soins et des services aux personnes résidentes.
- Registre : n° 00095917, plainte concernant les services de buanderie.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Entretien ménager, services de buanderie et services d'entretien  
Nutrition et hydratation  
Prévention et contrôle des infections

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 : Services de buanderie

#### **Avis écrit de non-conformité n° 001 aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD 2021.**

Non-respect du sous-alinéa 95 (1) a)(ii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que fussent élaborées et mises en œuvre des marches à suivre relatives au programme de buanderie, plus précisément pour que les objets personnels et les vêtements des personnes résidentes fussent étiquetés avec considération dans les 48 heures de leur admission ou de l'acquisition des vêtements, s'il s'agit de vêtements neufs.

#### Justification et résumé

Lors d'un entretien, des membres du personnel ont indiqué que l'on remplissait un formulaire d'identification des vêtements pour les vêtements d'une nouvelle personne résidente et qu'on les mettait dans un sac dans un endroit désigné aux fins de ramassage tous les mercredis par le service d'approvisionnement, de traitement et de distribution. Un membre du personnel déterminé a indiqué que cela pouvait prendre d'une à deux semaines pour recevoir les vêtements étiquetés.

Un entretien a eu lieu avec un membre du personnel qui a indiqué que les services de buanderie sont l'un des dossiers qu'il gère et que l'on ne dispose pas d'une marche à suivre pour l'étiquetage des vêtements, et que l'étiquetage des vêtements neufs n'était pas fait dans les 48 heures. Le membre du personnel a indiqué qu'il y avait deux fois par semaine un ramassage des vêtements à étiqueter, mais il n'a pas pu donner de jours précis.

L'inspectrice 126 a examiné des formulaires d'identification des vêtements pour plusieurs personnes résidentes, et elle a remarqué que l'étiquetage des vêtements des personnes résidentes n'était pas effectué dans les 48 heures pour plus d'une personne résidente.

**Sources** : entretiens avec des membres du personnel et formulaires d'identification des vêtements.

[126]

**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 : Services de buanderie****Avis écrit de non-conformité n° 002 aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD 2021.**

Non-respect du sous-alinéa 95 (1) a)(iii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que fussent élaborées et mises en œuvre des marches à suivre relatives au programme de buanderie, plus précisément pour recueillir, trier et nettoyer les vêtements des personnes résidentes, et pour les leur retourner.

**Justification et résumé**

Un entretien a eu lieu avec un membre du personnel qui a indiqué qu'il n'y avait pas de marche à suivre élaborée ou mise en œuvre relativement au processus des services de buanderie.

Des entretiens ont eu lieu avec des membres du personnel qui ont fait part de certaines incohérences dans le processus de buanderie, et que le rôle et les responsabilités spécifiques ne correspondaient pas à qui fait quoi et de quelle façon. Ces membres du personnel ont été incapables de fournir les marches à suivre relatives au programme de buanderie.

**Sources :** Entretien avec des membres du personnel, et manque de documentation concernant le programme de buanderie et la politique et la marche à suivre pertinentes.

[126]

**AVIS ÉCRIT : Services de buanderie****Avis écrit de non-conformité n° 003 aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD 2021.**

Non-respect du sous-alinéa 95 (1) a)(iv) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que fussent élaborées et mises en œuvre des marches à suivre relatives au programme de buanderie, plus précisément le processus permettant de signaler et de retrouver les vêtements et objets personnels perdus des personnes résidentes.

**Justification et résumé**

Entretien avec un membre du personnel qui a indiqué qu'il n'y avait pas de marche à suivre élaborée ou mise en œuvre relativement au processus pour les vêtements perdus.

Des entretiens ont eu lieu avec des membres du personnel qui ont indiqué qu'il n'y avait pas de processus pour les vêtements perdus. Ils ont été incapables de fournir tout document ayant trait à un processus pour les vêtements perdus.

**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

Un entretien a eu lieu avec un membre du personnel qui a indiqué que lorsque l'on recherchait des vêtements perdus d'une personne résidente dans la lingerie, souvent on ne trouvait pas le vêtement manquant, et que l'on ne prenait aucune autre mesure.

Lors de l'observation de la lingerie, l'inspectrice 126 a remarqué qu'il y avait des vêtements au 6<sup>e</sup> étage qui appartenaient à une personne résidente du 5<sup>e</sup> étage.

**Sources :** Entretiens avec des membres du personnel, observation de la lingerie, et manque de documentation relativement à la marche à suivre pour les vêtements perdus.

[126]