



Rapport public

Date d'émission du rapport : 13 novembre 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1183-0004**Type d'inspection :**

Plainte

Titulaire de permis : Omni Quality Living (East) Limited Partnership, par son partenaire général, Omni Quality Living (East) GP Ltd.**Foyer de soins de longue durée et ville :** The Village Green Nursing Home, Selby

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 2, 3, 7 au 11 et 14 au 16 juillet 2025

L'inspection concernait :

– Signalement : n° 00148854 – Signalement en lien avec une plainte concernant le processus de réponse aux plaintes du foyer et une demande de communication des dossiers de santé d'une personne résidente

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

Rapports et plaintes

Droits et choix des résidents

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents

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

Non-respect de : sous-alinéa 3 (1) 19. iv. de la LRSLD (2021)

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au

plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

19. Le résident a le droit :

iv. de voir respecter, conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, le caractère confidentiel de ses renseignements personnels sur la santé au sens de cette loi et d'avoir accès à ses dossiers de renseignements personnels sur la santé, y compris son programme de soins, conformément à cette loi.

Le titulaire de permis a omis de veiller au plein respect et à la promotion de la Déclaration des droits des résidents. Lors de jours donnés en mars et en avril 2025, la personne titulaire d'une procuration à l'endroit d'une personne résidente a demandé l'accès aux dossiers de la personne résidente qui contenaient des renseignements personnels sur la santé. Pendant un entretien, lors d'un jour donné en juillet 2025, la directrice générale ou le directeur général du foyer a constaté que la personne titulaire d'une procuration à l'endroit de la personne résidente n'avait pas reçu les documents demandés. Puis, lors d'un jour donné de novembre 2025, la personne titulaire de la procuration a indiqué qu'elle avait reçu ces dossiers.

Sources : Examen des dossiers du lieu de travail; entretien avec la directrice générale ou le directeur général.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

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

Non-respect de : la disposition 108 (1) 1 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 fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que la réponse à une plainte écrite déposée par la personne titulaire d'une procuration à l'endroit d'une personne résidente, qui a été reçue par le foyer lors d'un jour donné en avril 2025, soit fournie dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Sources : Entretien avec la directrice générale ou le directeur général; examen de la lettre de réponse envoyée à la personne titulaire d'une procuration à l'endroit de la personne résidente.