

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 de publication du rapport : 16 septembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1019-0003

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Omni Quality Living (East) Limited Partnership by its general partner, Omni Quality Living (East) GP Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : West Lake Terrace, Picton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 9 au 12 et du 15 au 16 septembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le registre n° 00153939 – IC n° 0997-000004-25 – panne du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel.
- Le registre n° 00155963 – plainte relative à la panne du système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel, aux services de nutrition, et à des préoccupations concernant le tabagisme.

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

Alimentation, nutrition et hydratation
Foyer sûr et sécuritaire

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 : Système de communication bilatérale

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

Non-respect du paragraphe 20 g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Système de communication bilatérale

Article 20. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit doté d'un système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel qui réunit les conditions suivantes :

g) dans le cas d'un système doté d'une alarme sonore pour alerter le personnel, il est calibré de sorte que le personnel puisse l'entendre.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que son système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel, qui est un système qui utilise le son pour alerter le personnel, pût être entendu par ce dernier.

Un rapport du Système de rapport d'incidents critiques a été soumis au directeur un certain jour de juillet 2025, pour indiquer que le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel ne fonctionnait pas correctement.

Un certain jour de septembre 2025, un membre du personnel a confirmé que le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel n'était toujours pas pleinement fonctionnel. Un certain jour ultérieur de septembre 2025, le système de communication bilatérale entre les personnes résidentes et le personnel n'était pas réparé pour être pleinement fonctionnel.

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 : Observations de l'inspectrice et entretiens avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

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

Non-respect de la disposition 79 (1) 5 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

5. Le service de la nourriture et des liquides à une température sûre et appétissante pour les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas respecté sa politique écrite relative à la consignation des températures des aliments, plus précisément, le personnel n'a pas respecté la politique du titulaire de permis intitulée mesures correctrices relatives à la zone de danger thermique (*Temperature Danger Zone Corrective Actions*) qui indique que l'on doit prendre et consigner la température des aliments chauds et froids potentiellement dangereux lors de trois phases du processus de production.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis est tenu de veiller au respect de ses politiques écrites relatives aux soins nutritionnels.

Après examen de la documentation des rapports sur les températures du foyer à certaines dates d'août et septembre 2025, on a déterminé que lors d'un certain nombre de jours aucune température d'aliments n'était consignée à aucune phase du processus de production pour les repas du petit déjeuner, du déjeuner ou du

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

dîner.

Sources : Examen de la politique du titulaire de permis intitulée mesures correctrices relatives à la zone de danger thermique (*Temperature Danger Zone Corrective Actions*), examen de la documentation des rapports sur les températures du foyer, et un entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Gestionnaire de la nutrition

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

Non-respect du paragraphe 81 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Gestionnaire de la nutrition

Paragraphe 81 (2). Le titulaire de permis veille à ce que chaque gestionnaire de la nutrition soit membre actif de la Société canadienne de gestion de la nutrition ou diététiste agréé. Règl. de l'Ont. 66/23, par. 17 (1).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la ou le responsable des soins nutritionnels soit membre actif de la Société canadienne de gestion de la nutrition.

Sources : Examen du contrat de travail de la ou du gestionnaire des soins nutritionnels et entretiens avec des membres du personnel.