

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 16 avril 2026**Numéro d'inspection** : 2026-1056-0003**Type d'inspection** :

Inspection proactive de la conformité

Titulaire de permis : Omni Quality Living (Est) une société en commandite, par son partenaire général, Omni Quality Living (Est) GP Ltd.**Foyer de soins de longue durée et ville** : The Willows Estate Nursing Home, Aurora

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 8 au 10 et du 13 au 16 avril 2026.

L'inspection concernait :

- Un signalement relatif à une inspection proactive de la conformité (IPC)

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :Alimentation, nutrition et hydratation
Comportements réactifs

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 : l'alinéa 3 (1) 3. 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 :

3. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décisions.

Le droit des personnes résidentes à participer à la prise de décision n'a pas été respecté lorsque le personnel ne leur a pas demandé leur préférence de boisson pendant un service de repas.

Sources : observation et entretien avec la personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP).

AVIS ÉCRIT : Comportements et altercations

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

Non-respect du : paragraphe 60 a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Comportements et altercations

Article 60 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que :

a) des marches à suivre et des mesures d'intervention sont élaborées et mises en œuvre pour aider les résidents et les membres du personnel qui risquent de subir ou qui subissent un préjudice en raison des comportements d'un résident, notamment de ses comportements réactifs, et pour réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents;

Les mesures d'intervention d'une personne résidente pour des comportements réactifs n'ont pas été mises en œuvre.

Sources : observations, dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec une PSSP et un infirmier auxiliaire autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée (IAA).

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

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

Non-respect de : l'alinéa 79 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (2) Le titulaire de permis veille à ce qui suit :

b) aucun repas n'est servi à un résident qui a besoin d'aide pour manger ou boire

avant que quelqu'un soit disponible pour lui fournir l'aide dont il a besoin.

Une personne résidente qui a besoin d'aide pour manger ou boire a été servie un repas avant que quelqu'un ne soit disponible pour lui fournir l'aide dont elle a besoin.

Sources : observations, dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec un ou une IA.

AVIS ÉCRIT : Gestionnaire de la nutrition

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu 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) Quiconque est embauché comme gestionnaire de la nutrition après l'entrée en vigueur du présent article doit être membre actif de la Société canadienne de gestion de la nutrition ou diététiste agréé. Règl. de l'Ont. 66/23, par. 17 (1).

Le ou la gestionnaire de la nutrition du foyer n'était pas un membre actif de la Société canadienne de gestion de la nutrition ni un diététiste agréé ou une diététiste agréée.

Sources : dossiers de qualification et entretien avec le ou la gestionnaire des soins nutritionnels.

AVIS ÉCRIT : Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 83 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Paragraphe 83 (2) Pour l'application du paragraphe (1), mais sous réserve du paragraphe (3), le nombre minimal d'heures-personnes est calculé comme suit :

$$M = A \times 7 \times 0,45$$

où,

« M » représente le nombre minimal d'heures-personnes par semaine;

« A » est, au choix du titulaire de permis, soit

(a) la capacité en lits autorisés du foyer pour la semaine, à l'exclusion des lits non disponibles pour l'occupation en vertu d'une directive du ministère, d'une politique du ministère ou d'une autre disposition légale,

(b) le nombre de résidents qui résident au foyer pour la semaine, y compris les résidents absents. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 83 (2); Règl. de l'Ont. 66/23, art. 19.

En fonction de la capacité en lits autorisés du foyer pour les semaines concernées, le nombre minimal requis d'heures des préposés du service d'alimentation par semaine a été calculé. Au cours de l'inspection, il a été constaté que les heures prévues des préposés au service d'alimentation étaient inférieures au minimum requis.

Sources : horaire du personnel en diététique et entretien avec le directeur général ou la directrice générale.

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 du Centre-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage
Oshawa ON L1H 1A1
Téléphone : 844 231-5702