

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 : 1^{er} mai 2025.

Numéro d'inspection : 2025-1063-0004

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : Extendicare (Canada) Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Extendicare New Orchard Lodge,
Ottawa

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 28, 29 et 30 avril 2025.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur du foyer à la date suivante : 1^{er} mai 2025.

L'inspection concernait :

- le registre n° 00142390 – éclosion saisonnière de coronavirus;
- le registre n° 00144460 – mauvais traitements d'ordre physique envers une personne résidente de la part d'un membre du personnel;
- le registre n° 00144681 – personne auteure d'une plainte ayant des préoccupations concernant une personne résidente.

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

Prévention et contrôle des infections
Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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 : Traitement des plaintes

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

Non-respect de l'alinéa 108 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (2). Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté quand il répond à une plainte écrite. Plus précisément, le foyer n'avait pas de documentation concernant le type de mesures prises pour régler une plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire concernant la plainte reçue à une date déterminée d'avril 2025 au sujet d'une personne résidente.

Sources : Système de rapport d'incidents critiques, entretien avec la ou le DASI et la ou le DSI.