

**Ministry of Health and Long-Term Care**  
Health System Accountability and Performance Division  
Performance Improvement and Compliance Branch

Ottawa Service Area Office  
347 Preston St., 4<sup>th</sup> Floor  
Ottawa ON K1S 3J4

Bureau régional de services d'Ottawa  
347, rue Preston, 4<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1S 3J4

**Ministère de la Santé et des Soins de  
longue durée**

Telephone: 613-569-5602  
Facsimile: 613-569-9670

Téléphone : 613 569-5602  
Télécopieur : 613 569-9670

Division de la responsabilisation et de la performance du  
système de santé  
Direction de l'amélioration de la performance et de la  
conformité

 Copie destinée au public

Date(s) du rapport	Numéro d'inspection	Registre n <sup>o</sup>	Type d'inspection
12 février 2013	2013_200148_0007	O-000032, O-000067-13	Plainte

**Titulaire de permis**  
GENESIS GARDENS INC.  
438, CHEMIN PRESLAND, OTTAWA ON K1K 2B5

**Foyer de soins de longue durée**  
FOYER ST-VIATEUR NURSING HOME  
1003, chemin Limoges Sud, Limoges ON K0A 2M0

**Nom de l'inspectrice**  
AMANDA NIXON (148)

**Résumé de l'inspection**
**Cette inspection a été menée dans le cadre d'une plainte.**
**Cette inspection a été effectuée aux dates suivantes : 5 et 6 février 2013.**
**Au cours de l'inspection, l'inspectrice s'est entretenue avec l'administrateur, la directrice des soins, une infirmière autorisée, une infirmière auxiliaire autorisée, des personnes préposées aux services alimentaires, des personnes préposées aux services de soutien à la personne, et des personnes résidentes.**
**Au cours de l'inspection, l'inspectrice a examiné des dossiers de soins de santé de personnes résidentes, le menu actuel du foyer planifié pour l'automne/hiver 2012-2013 et les feuilles de préparation connexes. L'inspectrice a également observé les soins aux personnes résidentes, deux services de repas, et la température des pièces dans les zones réservées aux personnes résidentes et dans leurs chambres.**
**Les protocoles d'inspection suivants ont été utilisés pendant cette inspection :**  
Observation du service de restauration  
Services de soutien à la personne

**Des non-respects ont été constatés au cours de cette inspection.**

**NON-RESPECTS****Définitions**

- AE** — Avis écrit  
**PRV** — Plan de redressement volontaire  
**RD** — Renvoi de la question au directeur  
**OC** — Ordres de conformité  
**OTA** — Ordres, travaux et activités

Le non-respect des exigences de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) a été constaté. (Une exigence de la loi comprend les exigences qui font partie des éléments énumérés dans la définition de « exigence prévue par la présente loi » au paragraphe 2 (1) de la LFSLD.

Ce qui suit constitue un avis écrit de non-respect aux termes du paragraphe 1 de l'article 152 de la LFSLD.

**AE n° 1 : Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à l'article 85 de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, Sondage sur la satisfaction.**

**En particulier, il ne s'est pas conformé aux dispositions suivantes :**

**Par. 85 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'un sondage soit réalisé au moins une fois par année auprès des résidents et de leur famille pour mesurer leur degré de satisfaction à l'égard du foyer ainsi que des soins, des services, des programmes et des biens qui y sont fournis. 2007, chap. 8, par. 85 (1).**

**Constatations :**

1. Le titulaire de permis ne s'est pas conformé au paragraphe 85 (1) de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, car aucun sondage n'a été réalisé auprès des personnes résidentes et de leur famille pour mesurer, au moins une fois par an, leur degré de satisfaction à l'égard des soins, des services, des programmes et des biens fournis par le foyer.

Lors d'une entrevue avec l'administrateur du foyer, celui-ci a déclaré que l'on n'avait pas réalisé de sondage sur la satisfaction depuis 2011 (aucune date précise n'a pu être fournie).

Durant une inspection concernant la qualité du service offert aux personnes résidentes en juin 2012, l'inspectrice des FSLD avait constaté un non-respect du paragraphe 85 (1) de la *Loi sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, et avait émis un avis écrit. À ce moment-là, l'administrateur du foyer avait déclaré qu'il n'y avait pas eu de sondage en 2011 ni en 2012. [par. 85 (1)]

**Autres mesures requises :**

***PRV - Conformément au paragraphe 152 (2) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8, le titulaire de permis est tenu de rédiger un plan de redressement visant à assurer le respect de l'exigence selon laquelle un sondage sur la satisfaction est réalisé au moins une fois par an, qui doit être mis en application volontairement.***

Émis le 12 février 2013



**Ministry of Health and Long-Term Care**

Health System Accountability and Performance Division  
Performance Improvement and Compliance Branch

**Ministère de la Santé et des Soins de longue durée**

Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé  
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité

**Signature de l'inspectrice**

Amanda Nixon, inspectrice des foyers de soins de longue durée