

**Rapport d'inspection prévu par la
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

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 24 mai 2024	
Numéro d'inspection : 2024-1523-0003	
Type d'inspection : Plainte Incident critique	
Titulaire de permis : The Ottawa Jewish Home for the Aged	
Foyer de soins de longue durée et ville : Hillel Lodge, Ottawa	
Inspectrice principale Pamela Finnikin (720492)	Signature numérique de l'inspectrice
Autres inspectrices ou inspecteurs	

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 24-25 et 29-30 avril, 1^{er} et 2 mai 2024.

Cette inspection relative à un incident critique (IC) concernait :

- le registre n° 00106251/IC n° 3029-000001-24 – ayant trait à une flambée épidémique

Ces inspections relatives à des plaintes concernaient :

- le registre n° 00109150 – ayant trait à des préoccupations relatives à des soins pour une personne résidente
- le registre n° 00109801 – ayant trait au foyer sûr et sécuritaire à l'égard d'une personne résidente.

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

- Prévention et contrôle des infections
- Rapports et plaintes
- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- 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 : 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 la disposition 108 (1) 3 du Règl. de l'Ont. 246/22.

Traitement des plaintes

Par. 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 :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*,

ii. une explication de ce qui suit, selon le cas :

A. les mesures prises par le titulaire de permis pour régler la plainte,

B. le fait que le titulaire de permis croit la plainte non fondée, motifs à l'appui,

iii. si le titulaire de permis était tenu de transmettre immédiatement la plainte en application de l'alinéa 26 (1) c) de la Loi, une confirmation qu'il l'a fait.

Le titulaire de permis n'a pas répondu à des plaintes écrites faites à deux reprises par une personne auteure d'une plainte concernant les soins à prodiguer à une personne résidente, tel que requis.

Justification et résumé

n° 1

Le FLSLD a reçu une lettre de plainte qui mentionnait des préoccupations relatives aux soins à une personne résidente en avril 2024.

La directrice ou le directeur des soins infirmiers a déclaré que l'on avait répondu par courriel à la personne auteure de la plainte.

**Rapport d'inspection prévu par la
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

On a examiné la réponse par courriel, et elle ne comprenait pas ce qui suit : une explication des mesures prises par le titulaire de permis pour régler la plainte, ou du fait que le titulaire de permis croyait la plainte non fondée, motifs à l'appui, et les mesures prises par le titulaire de permis pour régler la plainte, y compris une confirmation qu'il transmettrait immédiatement la plainte au directeur, car la lettre mentionnait des préoccupations sur les soins qui n'étaient pas fournis à la personne résidente conformément à son programme de soins.

La directrice ou le directeur des soins infirmiers a confirmé que l'on n'avait pas envoyé d'autre correspondance écrite à la personne auteure de la plainte ou que l'on n'avait fait aucun suivi auprès d'elle après la réponse initiale par courriel.

n° 2

Le FSLD a reçu un courriel de plainte qui mentionnait des préoccupations relatives aux soins d'une personne résidente en avril 2024.

La directrice ou le directeur des soins infirmiers a déclaré que l'on avait répondu à la personne auteure de la plainte par une lettre envoyée par courriel le lendemain.

On a examiné la lettre de réponse, et elle ne comportait pas la mention que le titulaire de permis transmettrait immédiatement la plainte au directeur, tel que requis, car la lettre mentionnait des préoccupations relatives au fait que la personne résidente avait reçu des soins administrés de façon inappropriée par un membre du personnel.

Sources : Courriel de plainte et lettres de réponse, entretien avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers.

[720492]