

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 19 mars 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1525-0002

**Type d'inspection :**

Inspection proactive de la conformité

**Titulaire de permis :** The Governing Council of the Salvation Army in Canada

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Isabel and Arthur Meighen Manor,  
Toronto

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 26 au 28 février 2025 ainsi que du 3 au 7, du 10 au 14 et du 17 au 19 mars 2025.

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 16 mars 2025.

L'inspection concernait :

- Demande n° 00140586 – Inspection proactive de la conformité

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

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies  
Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Gestion des médicaments  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Conseils des résidents et des familles  
Prévention et contrôle des infections  
Foyer sûr et sécuritaire  
Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Normes de dotation, de formation et de soins  
Amélioration de la qualité

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Droits et choix des personnes résidentes  
Gestion de la douleur

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Formation et orientation

Problème de conformité n° Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 259 (2) f) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Orientation

Paragraphe 259 (2) Le titulaire de permis veille à ce que la formation du personnel en matière de prévention et de contrôle des infections exigée en application de la disposition 9 du paragraphe 82 (2) de la Loi comprenne ce qui suit :

f) les pratiques de nettoyage et de désinfection;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la formation annuelle de recyclage en prévention et contrôle des infections (PCI) pour deux personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) comprenne des pratiques de nettoyage et de désinfection.

**Sources :** Dossiers de formation sur la PCI et entretien avec la personne responsable de la PCI.

### AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de la disposition 18 du paragraphe 3 (1) 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 :

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

18. Le résident a droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.

Le titulaire de permis n'a pas veillé au respect du droit à l'intimité d'une personne résidente dans le cadre de la prestation de soins prodigués par une PSSP. Une PSSP fournissait des soins à la personne résidente alors que la porte était ouverte.

**Sources :** Observations d'une personne résidente et entretien avec une PSSP.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

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

### **Non-respect : de l'alinéa 6 (1) c) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente en ce qui concerne le bain établisse des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui lui fournissaient des soins directs. Le programme de soins de la personne résidente précisait qu'elle avait besoin de deux types d'aide différents pour le bain. Cependant, une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) a confirmé que la personne résidente ne recevait qu'un seul type d'aide pour le bain.

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Sources :** Dossiers cliniques d'une personne résidente et entretiens avec une IAA et d'autres membres du personnel.

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

**Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins d'une personne résidente en ce qui concerne l'habillement soient fournis à la personne résidente conformément aux directives, lorsqu'une PSSP a fourni des soins à la personne résidente, dont l'habillement, selon un niveau d'aide donné. Le programme de soins de la personne résidente indiquait qu'elle avait besoin d'un niveau d'aide différent de celui qui a été fourni.

**Sources :** Dossiers cliniques d'une personne résidente et entretiens avec une PSSP et une IAA.

## AVIS ÉCRIT : Système de communication bilatérale

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

**Non-respect : de l'alinéa 20 a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Système de communication bilatérale

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

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 :

a) il est aisément visible, accessible et utilisable par les résidents, le personnel et les visiteurs en tout temps;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la sonnette d'appel d'une personne résidente soit à sa portée lorsqu'elle était dans le lit, le cordon ayant été observé au sol, sous le lit de la personne résidente.

**Sources :** Observations.

## **AVIS ÉCRIT : Température ambiante**

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 24 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

Paragraphe 24 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température soit mesurée et consignée, au minimum, dans les aires suivantes du foyer :

1. Au moins deux chambres à coucher de résidents dans différentes parties du foyer.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température soit mesurée et consignée par écrit dans au moins deux chambres de personnes résidentes situées dans différentes parties du foyer, durant une période donnée.

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Sources :** Registre des températures ambiantes du foyer et entretiens avec le gestionnaire des services environnementaux/des installations et d'autres membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Température ambiante**

Problème de conformité n° 007 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 24 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

Paragraphe 24 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température soit mesurée et consignée, au minimum, dans les aires suivantes du foyer :

2. Une aire commune pour les résidents à chaque étage du foyer, y compris un salon, une aire où mangent les résidents ou un couloir.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température soit consignée par écrit dans une aire commune pour les personnes résidentes à chaque étage du foyer, durant une période donnée.

**Sources :** Registre des températures ambiantes du foyer et entretiens avec le gestionnaire des services environnementaux/des installations et d'autres membres du personnel.

### **AVIS ÉCRIT : Température ambiante**

Problème de conformité n° 008 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Paragraphe 24 (3) La température qui doit être mesurée en application du paragraphe (2) et consignée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi, entre 12 h et 17 h, et une fois le soir ou la nuit.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température qui doit être mesurée dans au moins deux chambres de personnes résidentes et une aire commune pour les personnes résidentes à chaque étage du foyer soit consignée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi entre 12 h et 17 h et une fois le soir ou la nuit, durant une période donnée.

**Sources :** Registre des températures ambiantes du foyer et entretiens avec le gestionnaire des services environnementaux/des installations et d'autres membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Température ambiante**

Problème de conformité n° 009 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : du paragraphe 24 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Température ambiante

Paragraphe 24 (5) Le titulaire de permis tient, pendant au moins un an, un dossier où sont consignées les températures mesurées en application des paragraphes (2), (3) et (4).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à tenir, pendant au moins un an, un dossier où sont consignées les températures ambiantes dans les différentes aires du foyer. Il n'y avait pas de registres des températures mesurées avant le 9 septembre 2024.

**Sources :** Registres des températures ambiantes du foyer.



**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 010 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : du sous-alinéa 55 (2) b) (iv) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Soins de la peau et des plaies

Paragraphe 55 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) le résident qui présente des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, à la fois :

(iv) est réévalué au moins une fois par semaine par une personne autorisée visée au paragraphe (2.1), si cela s'impose sur le plan clinique;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que deux personnes résidentes présentant des signes d'altération de l'intégrité épidermique, notamment des ruptures de l'épiderme, des lésions de pression, des déchirures de la peau ou des plaies, soient réévaluées au moins une fois par semaine.

a) Une personne résidente présentait une altération de l'intégrité épidermique. L'évaluation hebdomadaire de la peau et des plaies n'a pas été effectuée à une date donnée pour cette personne résidente. Le responsable des soins de la peau et des plaies a reconnu qu'une évaluation n'avait pas été réalisée chaque semaine.

**Sources :** Examen des dossiers de santé électroniques d'une personne résidente et entretien avec le responsable de la peau et des plaies.

b) Une autre personne résidente présentait une altération de l'intégrité épidermique. L'évaluation hebdomadaire de la peau et des plaies n'a pas été effectuée à une

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

date donnée pour cette personne résidente. Le responsable des soins de la peau et des plaies a reconnu qu'une évaluation n'avait pas été réalisée chaque semaine.

**Sources :** Examen des dossiers de santé électroniques d'une personne résidente, politique n° 11.02 sur le programme de soins de la peau et des plaies (*Skin and Wound Care Program*), révisée le 28 juin 2024, entretien avec le responsable des soins de la peau et des plaies et d'autres membres du personnel concernés.

## **AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation**

Problème de conformité n° 011 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de la disposition 5 du paragraphe 79 (1) 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 veillé à ce qu'un aliment soit servi à une température sûre et appétissante durant un service des repas, étant donné que l'aide en diététique n'a pas pris la température de l'aliment avant le service. La politique du foyer en matière de température des aliments indique que cet aliment doit atteindre une certaine température interne pendant une durée minimale avant le service. Cette politique n'a pas été respectée lors de cette observation.

**Sources :** Observations; politique du foyer en matière de température des aliments, révisée le 1<sup>er</sup> mai 2023, et entretiens avec un aide en diététique et le gestionnaire des services d'alimentation.

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

Problème de conformité n° 012 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de la disposition 8 du paragraphe 79 (1) 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 :

8. La fourniture aux résidents des aides à l'alimentation, des appareils fonctionnels, de l'aide personnelle et de l'encouragement nécessaires pour leur permettre de manger et de boire en toute sécurité de façon aussi confortable et autonome que possible.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive une aide à l'alimentation pendant un service de repas, une PSSP ayant été observée en train de lui servir une boisson sans aide à l'alimentation.

**Sources :** Observations; dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec une PSSP et d'autres membres du personnel.

## AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 013 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Prévention et contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (2).

Le titulaire de permis n'a pas veillé au respect de la *Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée* (Norme de PCI) que délivre le directeur.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une PSSP retire l'équipement de protection individuelle de façon appropriée conformément au point f) de l'exigence supplémentaire 9.1 de la Norme de PCI (avril 2022, révisée en septembre 2023), puisqu'elle a été aperçue en train de retirer sa blouse avant ses gants après être sortie de la chambre d'une personne résidente faisant l'objet de précautions supplémentaires.

**Sources :** Observations et entretien avec une PSSP.

## **AVIS ÉCRIT : Comité d'amélioration constante de la qualité**

Problème de conformité n° 014 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de la disposition 8 du paragraphe 166 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Comité d'amélioration constante de la qualité

Paragraphe 166 (2) Le comité d'amélioration constante de la qualité se compose d'au moins les personnes suivantes :

8. Au moins un employé du titulaire du permis qui a été embauché comme préposé aux services de soutien personnel ou pour fournir de tels services au foyer et qui satisfait aux qualités des préposés aux services de soutien personnel visées à l'article 52.

**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 de Toronto**

5700, rue Yonge, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le comité d'amélioration constante de la qualité comprenne une PSSP. La personne responsable de l'amélioration constante de la qualité et un directeur adjoint des soins ont tous deux confirmé qu'aucune PSSP ne faisait partie du comité d'amélioration constante de la qualité avant février 2025.

**Sources :** Procès-verbal de la réunion du comité d'amélioration constante de la qualité et entretiens avec la personne responsable de l'amélioration constante de la qualité et le directeur adjoint des soins.