Ontario

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 de Toronto
5700, rue Yonge, 5e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public

Date d'émission du rapport : 14 juillet 2025
Numéro d'inspection : 2025-1562-0006
Type d'inspection : Inspection proactive de la conformité
Titulaire de permis : City of Toronto
Foyer de soins de longue durée et ville : Kipling Acres, Etobicoke

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 7 au 11 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Demande nº 00147099 – Inspection proactive de la conformité

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

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

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, 5e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

Non-respect de conformité rectifié

Un **non-respect de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **rectifié** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que le non-respect de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas la prise de mesures supplémentaires.

Problème de conformité nº 001 rectifié en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : de l'alinéa 85 (3) c) de la *LRSLD* (2021)
Affichage des renseignements
Paragraphe 85 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :
c) la politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la version la plus récente de la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence soit affichée dans le foyer. Lors de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que le foyer avait affiché une copie de sa politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence RC-0305-00, publiée en juin 2021.

Sources :

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, 5e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Observation des affichages obligatoires du foyer lors de l'inspection.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence avait été mise à jour et que la version la plus récente, datée de juillet 2024, était affichée.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 9 juillet 2025

Problème de conformité no 002 rectifié en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : de l'alinéa 85 (3) f) de la *LRSLD* (2021)
Affichage des renseignements
Paragraphe 85 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :
f) la marche à suivre écrite, fournie par le directeur, pour porter plainte auprès de lui, ainsi que les coordonnées du directeur ou les coordonnées d'une personne que le directeur désigne pour recevoir les plaintes;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la version la plus récente de la marche à suivre écrite et les coordonnées pour porter plainte auprès du directeur soient affichées dans le foyer. La version affichée dans le foyer avait été publiée en 2014 et faisait référence à la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, laquelle a été abrogée le 11 avril 2022.

Sources :
Observation des affichages obligatoires du foyer lors de l'inspection.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que la version la plus récente de la marche à suivre écrite du foyer et les coordonnées pour porter plainte auprès du directeur étaient affichées dans le foyer.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 9 juillet 2025

Problème de conformité nº 003 rectifié en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : de l'alinéa 85 (3) r) de la *LRSLD* (2021)
Affichage des renseignements
Paragraphe 85 (3) Les renseignements exigés pour l'application des paragraphes (1) et (2) sont les suivants :
r) une explication des protections qu'offre l'article 30;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la version la plus récente des mesures de protection des dénonciateurs, prévues par la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée,* soit affichée dans le foyer. Plus précisément, les mesures de protection des dénonciateurs affichées dans le foyer étaient celles que prévoyait la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, laquelle a été abrogée le 11 avril 2022.

Sources :
Observations des mesures de protection des dénonciateurs affichées dans le foyer.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a constaté que les mesures de protection des dénonciateurs affichées par le foyer avaient été mises à jour et faisaient désormais référence à la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 9 juillet 2025

Problème de conformité nº 004 rectifié en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : de l'alinéa 271 (1) e) du Règl. de l'Ont. 246/22
Site Web
Paragraphe 271 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'il y ait un site Web accessible au public qui comprend au moins les renseignements suivants :
e) le rapport en vigueur exigé au paragraphe 168 (1);

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le site Web du foyer comprenne le rapport complet et à jour exigé par le paragraphe 168 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22. Plus précisément, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le rapport sur l'amélioration constante de la qualité du foyer, également connu sous le nom de sondage *Your Opinion Counts* (votre opinion compte), affiché sur le site Web, comprenne les résultats complets du sondage mené en septembre 2024.

Selon la sous-disposition 5 ii du paragraphe 168 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22, le rapport d'amélioration constante de la qualité doit contenir un compte rendu écrit des résultats du sondage mené au cours de l'exercice.

Sources :
Examen du site Web du foyer www.toronto.ca/community-people/housing-shelter/rental-housing-tenant-information/finding-housing/long-term-care-homes/long-term-care-home-locations/kipling-acres/

Au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a consulté le site Web du foyer et constaté qu'on avait publié les résultats du sondage *Your Opinion Counts* (votre opinion compte), mené auprès des personnes résidentes et de leur famille.

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 11 juillet 2025

AVIS ÉCRIT : Pouvoirs du conseil des résidents – Obligation de répondre

Problème de conformité nº 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : du paragraphe 63 (3) de la *LRSLD* (2021)
Pouvoirs du conseil des résidents
Paragraphe 63 (3) Si le conseil des résidents l'a informé de sujets de préoccupation ou de recommandations en vertu de l'une ou l'autre des dispositions 6 ou 8 du paragraphe (1), le titulaire de permis lui répond par écrit au plus tard 10 jours après avoir été informé de ces sujets de préoccupation ou recommandations.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à répondre par écrit au plus 10 jours après avoir été informé par le conseil des résidents de sujets de préoccupation ou de recommandations concernant l'exploitation du foyer en vertu de la disposition 6 du paragraphe 63 (1) de *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

Le conseil des résidents a soulevé ses préoccupations concernant l'exploitation du foyer à huit reprises au cours de ses réunions tenues entre les mois de juillet 2024 et de juin 2025, comme l'indiquent les procès-verbaux. L'inspectrice ou l'inspecteur a demandé les réponses écrites fournies au conseil au sujet des préoccupations concernant l'exploitation du foyer, mais ne les a pas reçues. Selon l'agent de liaison

du conseil des résidents, le foyer n'a pas fourni de réponses écrites au conseil au sujet des préoccupations concernant l'exploitation du foyer au plus tard 10 jours après en avoir été informé.

Sources :
Procès-verbal de réunions du conseil des résidents; entretiens avec l'agent de liaison du conseil des résidents et l'administrateur adjoint.

AVIS ÉCRIT : Pouvoirs du conseil des familles – Obligation de répondre

Problème de conformité nº 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).
Non-respect : du paragraphe 66 (3) de la *LRSLD* (2021)
Pouvoirs du conseil des familles
Paragraphe 66 (3) Si le conseil des familles l'a informé de sujets de préoccupation ou de recommandations en vertu de l'une ou l'autre des dispositions 8 ou 9 du paragraphe (1), le titulaire de permis lui répond par écrit au plus tard 10 jours après avoir été informé de ces sujets de préoccupation ou recommandations.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à répondre par écrit au plus 10 jours après avoir été informé par le conseil des familles de sujets de préoccupation ou de recommandations concernant l'exploitation du foyer en vertu de la disposition 8 du paragraphe 66 (1) de *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*.

Le conseil des familles a soulevé ses préoccupations concernant l'exploitation du foyer à sept reprises au cours de ses réunions tenues entre les mois de juillet 2024 et de juin 2025, comme l'indiquent les procès-verbaux. L'inspectrice ou l'inspecteur a demandé les réponses écrites fournies au conseil au sujet des préoccupations

concernant l'exploitation du foyer, mais ne les a pas reçues. Selon l'agent de liaison du conseil des familles, le foyer n'a pas fourni de réponses écrites au conseil au sujet des préoccupations concernant l'exploitation du foyer au plus tard 10 jours après en avoir été informé.

Sources :
Procès-verbal de réunions du conseil des familles; entretiens avec l'agent de liaison du conseil des familles et l'administrateur adjoint.