

**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 :** 27 février 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1280-0002

**Type d'inspection :**

Autre  
Incident critique  
Suivi

**Titulaire de permis :** 2063414 Ontario Limited en tant qu'associé commandité de 2063414 Investment LP

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Midland Gardens Community, Scarborough

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 24, 25, 26 et 27 février 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00134307 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2789-000048-24] liée à un incident allégué de négligence envers une personne résidente par le personnel;
- Demande n° 00134904 liée au suivi de l'ordre de conformité (OC) n° 001 de l'inspection n° 2024-1280-0004;
- Demande n° 00134927 [n° du SIC : 2789-000049-24] liée à un incident allégué de soins administrés de façon inappropriée;
- Demande n° 00136661 [n° du SIC : 2789-000003-25] liée à une blessure d'origine inconnue;
- Demande n° 00139214 liée à l'attestation annuelle des plans de mesures d'urgence 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

**Ordres de conformité délivrés antérieurement :**

L'inspection a établi la conformité aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2024-1280-0004 en vertu de l'article 51 du Règl. de l'Ont. 246/22

**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

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
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

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que le problème de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas d'action supplémentaire.

Problème de conformité n° 001 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) de la *LRS LD* (2021).

#### **Non-respect : de l'alinéa 6 (1) c) de la *LRS LD* (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 fournisse des directives claires à l'égard du personnel sur les soins liés à

**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

l'incontinence. Le programme de soins de la personne résidente fournissait des directives différentes à l'égard du personnel sur le nombre d'employés requis pour les soins liés à l'incontinence.

Le 26 février 2025, le programme de soins de la personne résidente a été mis à jour de manière à indiquer le nombre adéquat d'employés requis pour les soins liés à l'incontinence.

**Sources :** Programme de soins d'une personne résidente; entretien avec le directeur adjoint des soins et une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP).

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 26 février 2025

## **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 : du paragraphe 6 (8) de la *LRSLD* (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (8) Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui fournissent des soins directs à un résident soient tenus au courant du contenu du programme de soins du résident et à ce que l'accès au programme soit pratique et immédiat.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une PSSP soit tenue au courant du contenu du programme de soins d'une personne résidente avant de lui fournir des soins directs. La PSSP a déclaré qu'elle ne connaissait pas bien les besoins d'une personne résidente en matière de soins et qu'elle n'avait pas examiné son programme de soins écrit avant de lui fournir des soins.

**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 :** Entretien avec une PSSP.

## **AVIS ÉCRIT : Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence**

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

**Non-respect : de l'alinéa 56 (2) e) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Facilitation des selles et soins liés à l'incontinence

Paragraphe 56 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

e) les produits pour incontinence ne sont pas utilisés au lieu de fournir de l'aide à une personne pour aller aux toilettes;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des produits pour incontinence ne soient pas utilisés au lieu de fournir de l'aide à une personne résidente pour aller aux toilettes. Une personne résidente a été aperçue alors qu'elle portait deux produits pour incontinence qui étaient souillés. Le directeur adjoint des soins a souligné qu'une PSSP avait utilisé des produits pour incontinence afin de ne pas fournir de l'aide à la personne résidente pour aller aux toilettes.

**Sources :** Notes d'enquête du foyer relatives à cet incident; entretien avec une PSSP et le directeur adjoint des soins.

## **AVIS ÉCRIT : Gestion de la douleur**

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 57 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

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

Paragraphe 57 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents, lorsque leur douleur n'est pas soulagée au moyen des interventions initiales, soient évalués au moyen d'un outil d'évaluation approprié sur le plan clinique conçu expressément à cette fin.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente dont la douleur n'était pas soulagée au moyen des interventions initiales soit évaluée au moyen d'un outil d'évaluation approprié. La politique du foyer en matière de gestion de la douleur précise qu'un outil électronique d'évaluation de la douleur sera utilisé si la douleur n'est pas soulagée au moyen des interventions initiales. La personne résidente a reçu un diagnostic de blessure qui lui a causé de la douleur. Une infirmière auxiliaire autorisée (IAA) a reconnu que l'outil d'évaluation de la douleur du foyer n'avait pas servi à évaluer la douleur chez la personne résidente et qu'il aurait dû être utilisé compte tenu de ce que celle-ci vivait.

**Sources :** Examen des évaluations et des notes d'évolution d'une personne résidente; politique du foyer sur la gestion de la douleur et des symptômes (*Pain & Symptom Management, VII-G-30.30*) d'octobre 2024; entretien avec l'IAA.

**AVIS ÉCRIT : Attestation**

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

**Non-respect : du paragraphe 270 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Attestation

Paragraphe 270 (3) Le titulaire de permis veille à ce que l'attestation soit présentée une fois par année au directeur.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'attestation annuelle des plans de mesures d'urgence soit présentée au directeur. Le directeur général principal a

**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

confirmé que le formulaire d'attestation des plans de mesures d'urgence du foyer n'avait pas été présenté au directeur une fois par année pour 2024.

**Sources :** Formulaire d'attestation des plans de mesures d'urgence du foyer; entretien avec le directeur général principal.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de soins**

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRS LD* (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.

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [*LRS LD* (2021), alinéa 155 (1) a) :**

Le titulaire de permis doit :

1. Veiller à ce que la PSSP n° 105 examine le programme de soins d'une personne résidente en particulier. Conserver une copie des documents attestant que la PSSP a examiné le programme de soins de la personne résidente.
2. Effectuer trois vérifications aléatoires et non annoncées de la PSSP n° 105 pendant qu'elle s'occupe d'une personne résidente pour s'assurer qu'elle respecte son programme de soins.
3. Tenir un registre documenté des vérifications effectuées, y compris les dates des vérifications et le nom des personnes présentes au moment des vérifications, notamment celui du vérificateur. La vérification doit révéler tout écart entre les pratiques et le programme de soins de la personne résidente et les mesures prises pour y remédier.

**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

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins de deux personnes résidentes soient fournis par deux PSSP distinctes.

i). Une personne résidente a subi une chute avec blessure et a été transportée à l'hôpital en raison de son état de santé. Une PSSP a déclaré qu'elle fournissait à la personne résidente des soins qui ne respectaient pas son programme de soins. Le directeur adjoint des soins a affirmé que, selon plusieurs facteurs différents, il était d'avis que la personne résidente recevait de la part de la PSSP des soins qui ne respectaient probablement pas son programme de soins, ce qui avait entraîné sa blessure et son hospitalisation.

Le fait que le personnel n'ait pas respecté le programme de soins de la personne résidente a entraîné une blessure et d'autres complications potentielles.

**Sources :** Notes d'enquête du foyer; programme de soins d'une personne résidente; entretiens avec une PSSP et le directeur adjoint des soins.

ii). Une personne résidente a été blessée après avoir été hospitalisée. Avant l'hospitalisation, une PSSP avait donné à la personne résidente des soins liés à l'incontinence qui ne respectaient pas son programme de soins. La PSSP a reconnu qu'elle n'avait pas respecté le programme de soins de la personne résidente lorsqu'elle lui avait donné des soins liés à l'incontinence.

Le fait de ne pas veiller à ce que le personnel respecte le programme de soins de la personne résidente peut contribuer à l'aggravation des blessures chez cette dernière.

**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 :** Entretien avec une PSSP et le directeur adjoint des soins; notes d'évolution et programme de soins d'une personne résidente; notes d'enquête du foyer.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 7 avril 2025.**

**Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent ordre de conformité (APA n° 001).**

## **AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE**

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

### **Avis de pénalité administrative (APA) n° 001**

#### **Lié à l'ordre de conformité (OC) n° 001**

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à une ordonnance rendue en vertu de l'article 155 de la Loi et, au cours des trois années précédant immédiatement la date à laquelle l'ordre a été délivré en vertu de l'article 155, le titulaire de permis n'a pas respecté cette même exigence.

### **Historique de la conformité**

Ordre de conformité donné le 3 novembre 2023, dans le cadre de l'inspection n° 2023-1280-0006;

**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 donné le 18 décembre 2024, dans le cadre de l'inspection n° 2024-1280-0004;

Avis écrit donné le 29 juillet 2024, dans le cadre de l'inspection n° 2024-1280-0002;

Avis écrit donné le 19 avril 2024, dans le cadre de l'inspection n° 2024-1280-0001.

Avis écrit donné le 21 août 2023, dans le cadre de l'inspection n° 2023-1280-0005.

Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour le non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit PAS payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

**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

## RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

**PRENDRE ACTE** Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi). Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de permis demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

**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

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du  
ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le jour de l'envoi;
- b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;
- c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

- a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

**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

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

**Commission d'appel et de révision des services de santé**

À l'attention du registrateur  
151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée  
Ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).