

Rapport public

Date d'émission du rapport : 28 janvier 2026

Numéro d'inspection : 2026-1580-0001

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Ville de Toronto

Foyer de soins de longue durée et ville : Seven Oaks, Scarborough

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivante : les 15, 16, du 19 au 23 et du 26 au 28 janvier 2026

L'inspection concernait les plaintes liées aux signalements suivants :

- Le signalement : n° 00165290 lié à une blessure de cause inconnue.
- Le signalement : n° 00167708 lié au programme des soins liés à l'incontinence.

L'inspection concernait les signalements d'incidents critiques (IC) suivants :

- Le signalement : n° 00164807/l'IC n° M571-000037-25 et le signalement n° 00166165/l'IC n° M571-000038-25 lié à une éclosion de maladie.

Le **protocole d'inspection** suivant a été utilisé pendant l'inspection :

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Soins liés à l'incontinence

Prévention et contrôle des infections

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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 programme de soins d'une personne résidente décrivait un niveau d'aide précis pour les tâches liées aux soins. Cependant, la personne résidente a reçu un niveau d'aide différent au cours de plusieurs quarts de travail.

Sources : dossiers de soins de la personne résidente, entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes

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

Non-respect de : l'alinéa 26 (1) c) de la LRSLD (2021)

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les

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^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : (866) 311-8002

règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

Le foyer a reçu une plainte écrite de la part d'un mandataire spécial concernant des préoccupations liées aux soins prodigués à une personne résidente, mais cette plainte n'a pas été transmise au directeur ou à la directrice.

Sources : dossier de plainte et entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 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 un membre du personnel infirmier autorisé, si cela s'impose sur le plan clinique;

Une personne résidente a subi une blessure à la peau. L'examen des dossiers a montré que les évaluations hebdomadaires de la peau et des plaies ont été signées comme ayant été effectuées dans le dossier électronique pendant plusieurs jours, mais les évaluations n'ont pas été effectuées.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente; entretien avec les membres du personnel.

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

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

Non-respect de : l'alinéa 56 (2) g) 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 :

g) les résidents qui ont besoin de produits pour incontinence disposent d'assez de produits de rechange pour demeurer propres et au sec et se sentir en confort;

À plusieurs dates, le changement des produits pour continence n'a pas été suffisant pour une personne résidente de sorte qu'elle demeure propre et au sec et se sente en confort.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, dossier de plainte et entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins palliatifs

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

Non-respect du : paragraphe 61 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins palliatifs

Paragraphe 61 (2) Le titulaire de permis veille à ce que l'évaluation interdisciplinaire des besoins du résident en matière de soins palliatifs à l'égard de son programme de soins tienne compte des besoins physiques, affectifs, psychologiques, sociaux,

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^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : (866) 311-8002

culturels et spirituels du résident.

L'examen des dossiers effectués n'a pas montré qu'une évaluation interdisciplinaire des soins palliatifs avait été réalisée pour tenir compte des besoins affectifs, psychosociaux, culturels ou spirituels d'une personne résidente lorsque des soins palliatifs ont été mis en place pour cette dernière.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, politique du foyer concernant l'approche palliative des soins (Palliative Approach to Care) n° RC-0524-00, entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins palliatifs

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

Non-respect du : paragraphe 61 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins palliatifs

Paragraphe 61 (3) Le titulaire de permis veille à ce que le résident, son mandataire spécial, s'il en a un, et toute autre personne que désigne le résident ou son mandataire spécial, reçoivent une explication des options en matière de soins palliatifs qui sont disponibles, compte tenu de l'évaluation des besoins du résident en matière de soins palliatifs, lesquels peuvent notamment comprendre des premiers soins palliatifs et des soins en fin de vie.

Le mandataire spécial d'une personne résidente n'a pas reçu en temps opportun une explication complète des options en matière de soins palliatifs disponibles, en fonction des besoins de la personne résidente en matière de soins palliatifs et de fin de vie après que celle-ci a été jugée comme étant en soins palliatifs.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente, politique du foyer concernant

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^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : (866) 311-8002

l'approche palliative des soins (Palliative Approach to Care) n° RC-0524-00 et des soins de fin de vie (End of Life Care) (EOLC) n° RC-0524-02, entretiens avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

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

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

Programme de prévention et de contrôle des infections

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

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).

Plusieurs personnes résidentes n'ont pas reçu d'aide pour l'hygiène des mains avant leur repas.

Sources : observations au quatrième étage et entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

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

Non-respect de : l'alinéa 108 (1) 1. du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 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

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^e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : (866) 311-8002

fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Une plainte verbale alléguant un préjudice causé à une personne résidente a été signalée au personnel autorisé par un membre de la famille. L'infirmière ou l'infirmier gestionnaire a indiqué qu'il ou elle n'avait pas été informé de la situation et qu'aucune enquête n'avait été menée à bien.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

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

Non-respect du : sous-alinéa 108 (1) 3. i. du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 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 et au ministère*;

La réponse à la personne qui a déposé une plainte liée aux soins ne comprenait pas

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^e étage

Toronto (Ontario) M2M 4K5

Téléphone : (866) 311-8002

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

Sources : dossier de plainte et entretiens avec les membres du personnel.