

Rapport public

Date d'émission du rapport : 30 mars 2026

Numéro d'inspection : 2026-1580-0002

Type d'inspection :

Inspection proactive de conformité

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 suivantes 25, 26, 27 et 30 mars 2026

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00173762 – Inspection proactive de conformité

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

Alimentation, nutrition et hydratation

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 il a été **rectifié** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a jugé que le non-respect répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et qu'aucune autre mesure n'était nécessaire.

Problème de conformité n° 001 – Rectifié en vertu de la disposition 154 (2) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 6 (10) b) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (10) – Le titulaire de permis veille à ce que le résident fasse l'objet d'une

réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé tous les six mois au moins et à tout autre moment lorsque, selon le cas :

b) les besoins du résident en matière de soins évoluent ou les soins prévus dans le programme ne sont plus nécessaires.

Selon le programme de soins d'une personne résidente, les membres du personnel infirmier autorisé devaient effectuer des évaluations précises auprès d'elle lors de chaque quart de travail. Toutefois, une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé (IA) a indiqué que les membres du personnel infirmier autorisé n'effectuaient plus ces évaluations lors de chaque quart de travail depuis un certain temps, puisque la personne résidente n'en avait plus besoin.

Le 27 mars 2026, on a mis à jour le programme de soins de la personne résidente en retirant l'exigence concernant les évaluations.

Sources : Dossiers cliniques d'une personne résidente; entretien avec l'IA.

Date de mise en œuvre de la rectification : 27 mars 2026.

AVIS ÉCRIT : Planification des menus

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

Non-respect du : paragraphe 77 (5) du Règl. de l'Ont. 246/22

Planification des menus

Paragraphe 77 (5) – Le titulaire de permis veille à ce que les choix indiqués au menu planifié soient offerts et disponibles à chaque repas et collation. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 390 (1).

Le 26 mars 2026, selon le menu affiché du foyer, on devait servir de la soupe tomate pour le dîner. Toutefois, à l'heure du dîner ce jour-là, on a omis d'offrir de la soupe tomate à une personne résidente.

Sources : Programme de soins d'une personne résidente; démarches d'observation effectuées le 26 mars 2026 dans une salle à manger; choix indiqués au menu planifié du foyer pour le 26 mars 2026; entretiens avec un membre du personnel des services alimentaires et la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Programme de soins

Problème de conformité n° 003 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 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.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

- a) Offrir une formation à tous les membres du personnel de première ligne qui préparent le chariot à collations de l'unité du troisième étage et qui distribuent les collations dans l'unité en question. La formation doit porter sur la marche à suivre du foyer pour veiller à ce que les personnes résidentes dont le programme de soins prévoit des collations ou des liquides adaptés reçoivent ces collations ou liquides, de même que sur la marche à suivre lorsque ces collations ou liquides ne sont pas disponibles dans le chariot à collations.
- b) Effectuer deux vérifications par semaine pendant une période de trois semaines dans l'unité du troisième étage, et ce, pendant l'un des passages prévus pour les collations. Lors de ces vérifications, le titulaire de permis doit veiller à ce que les membres du personnel fournissent ou offrent les collations ou les liquides adaptés aux personnes résidentes dont le programme de soins prévoit ce type de collations ou de liquides.
- c) Consigner dans un dossier les renseignements sur chaque formation offerte et chaque vérification effectuée dans le cadre de la réalisation des deux précédents points. Pour chaque formation, il faut consigner le nom de la ou des personnes qui l'ont animée, la date et l'heure, de même que le contenu. Pour chaque vérification, il faut consigner la date, l'heure et le nom de la ou des personnes qui l'ont effectuée. En outre, si l'on constate des lacunes lors de la vérification, il faut également consigner toutes les mesures de suivi prises, le cas échéant.

Motifs

- i) Selon le programme de soins d'une personne résidente, celle-ci devait recevoir un supplément pour sa collation du matin. Toutefois, lors de démarches d'observation effectuées à deux dates différentes, on a constaté qu'aucun supplément n'était disponible sur le chariot à collations du matin. En outre, une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a déclaré qu'elle n'avait jamais vu quelqu'un

fournir un supplément à la personne résidente lors du passage de la collation du matin.

L'omission, par le foyer, de veiller à ce que la personne résidente reçoive les suppléments nécessaires prévus dans son programme de soins aurait pu entraîner une détérioration de l'état nutritionnel de cette personne.

Sources : Programme de soins d'une personne résidente; démarches d'observation effectuées dans une unité où vivent des personnes résidentes durant deux journées différentes; entretien avec la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel et une PSSP.

ii) Selon le programme de soins d'une personne résidente, les membres du personnel devaient lui offrir différents types de liquides pendant le passage de la collation du matin. Toutefois, lors de démarches d'observation, on a constaté que l'on avait offert et fourni un seul des liquides à la personne résidente. Une PSSP a déclaré que les membres du personnel offraient et fournissaient seulement un seul type de liquide à la personne résidente lors de la collation du matin. Elle a également confirmé que l'on avait omis d'offrir l'un des liquides figurant dans son programme de soins.

L'omission, par le foyer, de veiller à ce que la personne résidente reçoive les liquides nécessaires prévus dans son programme de soins aurait pu entraîner une détérioration de l'état nutritionnel de cette personne.

Sources : Programme de soins d'une personne résidente selon les étiquettes autocollantes du foyer; démarches d'observation effectuées dans l'unité où vit la personne résidente; entretien avec la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel et une PSSP.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 13 mai 2026.

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 licence 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.

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^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : 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.

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^e 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^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : 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.