

Rapport public

Date d'émission du rapport : 11 août 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1282-0002**Type d'inspection :**

Plainte

Titulaire de permis : Toronto Finnish-Canadian Seniors Centre**Foyer de soins de longue durée et ville :** Foyer de soins Suomi-Koti Toronto,
Toronto

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 29 au 31 juillet 2025 et du 6 au 8 et 11 août 2025.

L'inspection a eu lieu à distance à la date suivante : le 1^{er} août 2025

L'inspection relative à une plainte concernait les dossiers suivants :

Le dossier : n° 00150923 – lié au refus d'approbation de l'admission.

Le dossier : n° 00154292 – lié à une obstruction.

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

Protection des dénonciateurs et représailles

Admission, absences et sorties

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Examen et approbation par le titulaire de permis

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 51 (7) b) de la LRSLD (2021)

Autorisation d'admission dans un foyer

Par. 51 (7) Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les

évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :

b) le personnel du foyer n'a pas les compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le refus d'approbation d'admission de la personne résidente au foyer soit en raison du manque de compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins.

Une lettre de refus d'admission indiquait que le foyer ne disposait pas des compétences en soins infirmiers nécessaires pour répondre aux exigences de l'auteur de la demande en matière de soins en raison de symptômes comportementaux actifs et anciens susceptibles de s'aggraver. Les documents de demande de soins de longue durée (SLD) de Santé à domicile de l'Ontario indiquent que l'auteur de la demande n'a pas manifesté de comportements réactifs d'ordre verbal et physique. Le ou la responsable du Projet ontarien de soutien en cas de troubles du comportement (Projet OSTC) a vérifié que lorsque des personnes ayant des comportements réactifs étaient admises, l'élaboration et la mise en œuvre de mesures d'intervention visant à gérer ces comportements relevaient de son rôle et de son domaine d'expertise.

Sources : documents de demande et lettres de refus d'admission de l'auteur de la demande, et entretien avec le ou la responsable du Projet OSTC.

AVIS ÉCRIT : Examen et approbation par le titulaire de permis

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 51 (7) c) de la LRSLD (2021)

Autorisation d'admission à un foyer

Par. 51 (7) Le coordonnateur des placements compétent remet au titulaire de permis de chaque foyer choisi des copies des évaluations et des renseignements dont il a fallu tenir compte en application du paragraphe 50 (6). Le titulaire de permis examine les évaluations et les renseignements et approuve l'admission de l'auteur de la demande au foyer, sauf si, selon le cas :

(c) il existe des circonstances que les règlements prévoient comme constituant un motif de refus de l'approbation.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le refus d'approbation de l'admission au foyer de l'auteur de la demande soit fondé sur des circonstances que les règlements prévoient comme constituant un motif de refus de l'approbation.

Une lettre de refus d'admission citait des dispositions de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD) qui empêchaient l'admission au foyer de l'auteur de la demande. De telles dispositions n'existaient pas pour les auteurs de demande dans la LRSLD.

Sources : documents de demande et lettres de refus d'admission de l'auteur de la demande, et entretien avec le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) et l'administrateur ou l'administratrice.

AVIS ÉCRIT : Avis écrit en cas de refus d'approbation par le titulaire de permis

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 51 (g) de la LRSLD (2021)

Autorisation d'admission dans un foyer

Par. 51 (g) S'il refuse d'approuver l'admission, le titulaire de permis donne aux personnes visées au paragraphe (10) un avis écrit énonçant ce qui suit :

- (a) le ou les motifs de son refus;*
- (b) une explication détaillée des faits à l'appui de sa décision, tels qu'ils se rapportent à la fois au foyer et à l'état de l'auteur de la demande et ses besoins en matière de soins;*
- (c) une explication de la façon dont les faits à l'appui justifient le refus;*
- (d) les coordonnées du directeur.*

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un avis écrit refusant l'admission au foyer de SLD soit remis à un auteur d'une demande. Un avis écrit a été envoyé au coordonnateur ou à une coordonnatrice des placements et non directement à l'auteur de la demande.

Sources : lettres de refus d'admission et entretien avec le ou la DSI et l'administrateur ou l'administratrice.

AVIS ÉCRIT : Contrainte interdite

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect du : paragraphe 89 (1) de la LRSLD (2021)

Contrainte interdite

Par. 89 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que personne ne se fasse dire ou ne soit amené à croire qu'un résident éventuel se verra refuser l'admission ou qu'un résident recevra son congé du foyer du fait que, selon le cas :

(a) un document n'a pas été signé;

(b) une entente a été annulée;

(c) un consentement ou une directive à l'égard d'un traitement ou de soins a été donné, n'a pas été donné, a été retiré ou a été révoqué.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un l'auteur de la demande ne se fasse dire ou ne soit amené à croire qu'il se verra refuser l'admission parce qu'un document n'a pas été signé, une entente a été annulée et un consentement à l'égard d'un traitement ou de soins n'a pas été donné.

Le foyer a approuvé un auteur de la demande comme correspondant et a programmé l'admission pour la semaine suivante. L'auteur de la demande est arrivé comme prévu et l'admission lui a été refusée parce qu'il n'a pas signé les documents prévus dans le cadre de la procédure d'admission et qu'un membre de la famille n'a pas respecté l'entente conclue pour appeler le foyer avant la date d'admission.

Sources : correspondance électronique entre le foyer et Santé à domicile de l'Ontario, lettres de refus d'admission et entretiens avec le ou la DSI, l'administrateur ou l'administratrice et d'autres membres du personnel concernés.

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

Non-respect n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 115 (1) 5) du Règl. de l'Ont. 246/22

Rapports : incidents graves

Art. 115 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille, d'une part, à immédiatement informer le directeur, de façon aussi détaillée que possible dans les circonstances, des incidents suivants et, d'autre part, à faire suivre le rapport exigé au

paragraphe (5) :

5. L'écllosion d'une maladie importante sur le plan de la santé publique ou d'une maladie transmissible au sens de la Loi sur la protection et la promotion de la santé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le directeur ou la directrice soit immédiatement informé(e) d'une éclosion déclarée par le service de santé publique de Toronto.

Source : courriel de confirmation de l'écllosion du service de santé publique de Toronto, portail des foyers de SLD de l'Ontario, et entretien avec le ou la responsable de la PCI.

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

Non-respect n° 006 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 115 (3) 4) du Règl. de l'Ont. 246/22

Rapports : incidents graves

Paragraphe 115 (3) le titulaire de permis veille, d'une part, à aviser le directeur lorsque se produisent au foyer les incidents suivants, et ce, au plus tard un jour ouvrable après l'incident, et, d'autre part à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :

4. Sous réserve du paragraphe (4), un incident cause à un résident une lésion nécessitant son transport à l'hôpital et provoque un changement important dans son état de santé.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que quelqu'un avise le directeur ou la directrice qu'une personne résidente a subi une blessure ayant nécessité son transport à l'hôpital et ayant provoqué un changement important dans l'état de santé de cette personne.

Une personne résidente a été transportée à l'hôpital à la suite d'une blessure qui a entraîné une modification importante de son état de santé pendant quelques semaines. Le directeur ou la directrice n'a pas été informé(e) de l'incident.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente et portail des foyers de SLD de l'Ontario; entretien avec un infirmier autorisé ou une infirmière autorisée (IA).