

**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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Rapport public****Date d'émission du rapport :** 10 avril 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1103-0002**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** Revera Long Term Care Inc.**Foyer de soins de longue durée et ville :** Main Street Terrace, Toronto**RÉSUMÉ DE L'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 24 au 28 mars et le 31 mars 2025 ainsi que les 1<sup>er</sup>, 2, 8 et 10 avril 2025

L'inspection a eu lieu à distance à la date suivante : 28 mars 2025

Les éléments suivants ont été inspectés :

Le dossier : n° 00138075 lié à la perte de services essentiels

Le dossier : n° 00140069 lié à la chute d'une personne résidente sans témoin

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

Soins liés à l'incontinence

Services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien

Prévention et contrôle des infections

Prévention et gestion des chutes

**RÉSULTATS DE L'INSPECTION**

**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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

### **Non-respect de : l'alinéa 6 (9) 1 de la LRSLD (2021)**

Programme de soins

Paragraphe 6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

1. La prestation des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire du permis n'a pas veillé à ce qu'un membre du personnel documente les soins prodigués à une personne résidente. Le programme de soins de la personne résidente indiquait que cette dernière avait besoin de certains soins à des intervalles précis. Deux membres du personnel ont confirmé que la prestation de soins n'avait pas été documentée à la fréquence requise dans le programme de soins de la personne résidente.

**Sources :** dossier clinique de la personne résidente; entretiens avec des membres du personnel et les superviseurs.

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 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

**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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

programme ne sont plus nécessaires,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente soit réexaminé et révisé lorsque les besoins de cette personne en matière de soins ont évolué. Le personnel a déclaré que le produit pour incontinence que la personne résidente utilisait devait faire l'objet d'une réévaluation parce que le niveau d'incontinence de cette personne avait changé. La direction du foyer a confirmé que le programme de soins aurait dû être réexaminé et révisé lorsque le personnel a déterminé que les besoins de la personne résidente en soins liés à l'incontinence avaient évolué.

**Sources** : dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec le personnel et les superviseurs.

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

Problème de conformité n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

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

b) chaque résident ayant des problèmes d'incontinence a un plan individuel, fondé sur l'évaluation, qui fait partie de son programme de soins et qui vise à favoriser et à gérer la continence intestinale et vésicale et ce plan est mis en œuvre;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins d'une personne résidente soit mis en œuvre lorsque le personnel n'a pas fourni les soins requis à la fréquence décrite dans le programme de soins. Le programme de soins de la personne résidente indiquait que le personnel doit effectuer des contrôles liés à

**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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

l'incontinence à une fréquence déterminée. Plusieurs membres du personnel ont reconnu qu'ils ne mettaient pas en œuvre les soins liés à l'incontinence de la personne résidente selon la fréquence indiquée dans son programme de soins.

**Sources** : dossier clinique de la personne résidente, entretiens avec les membres du personnel et un superviseur ou une superviseuse.

**AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence**

Problème de conformité n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

**Non-respect du : paragraphe 268 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les plans de mesures d'urgence du foyer soient consignés dans un dossier.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les plans de mesures d'urgence du foyer soient consignés dans un dossier en cas de perte de services essentiels.

Plus précisément, il n'y avait pas de plan de mesures d'urgence écrit concernant les pannes de service de l'ascenseur. Le foyer dispose d'un seul ascenseur et il y a eu de nombreux incidents de service en raison de l'âge de l'équipement.

**Sources** : correspondance par courrier électronique et entretien avec l'administrateur ou l'administratrice du foyer.

**ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Services d'hébergement**

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 19 (2) c) de la LRSLD (2021)**

***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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Services d'hébergement

Paragraphe 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) le foyer, l'ameublement et le matériel sont entretenus de sorte qu'ils soient sûrs et en bon état.

**L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis d'élaborer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer la conformité avec l'alinéa 19 (2) c) de la LRSLD (2021) [alinéa 155 (1) (b) de la LRSLD (2021)] :**

Le plan doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- 1) Un plan écrit et un calendrier visant l'amélioration des inspections d'entretien préventif et la modernisation des composants de l'ascenseur, établis en consultation avec le fournisseur de services d'ascenseurs ou tout consultant indépendant en matière d'ascenseurs choisis par le foyer.
- 2) Ce plan doit garantir que les inspections sont plus complètes que les contrôles de routine effectués précédemment et accorder la priorité au remplacement des composants anciens et obsolètes par des solutions plus récentes offrant un meilleur fonctionnement, une durabilité accrue et des pièces de rechange facilement accessibles.

Le présent ordre sera considéré comme exécuté et respecté à l'achèvement de ce plan.

Veillez soumettre le plan écrit de mise en conformité avec l'ordre émis dans le cadre de l'inspection n° 2025-1103-0002 d'ici le 4 juillet 2025.

Veillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé.

***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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le seul ascenseur du foyer soit maintenu dans des conditions sûres et en bon état.

L'ascenseur du foyer a présenté des dysfonctionnements et a été mis hors service à deux reprises, pendant six jours au total. Les visites du fournisseur de services ont révélé qu'en raison des dysfonctionnements, des personnes bloquées dans l'ascenseur avaient dû en être extraites à trois reprises.

La direction du foyer a reconnu que, même si l'ascenseur était en état de service, il resterait sujet à des pannes de plusieurs jours en raison de l'âge de l'équipement et de la difficulté à se procurer des pièces de rechange pour ses composants obsolètes. La direction a également reconnu qu'il n'existait aucun plan actif de modernisation de l'ascenseur, si ce n'est la poursuite des services de maintenance de routine.

L'absence de plan de remplacement ou de modernisation de l'équipement constitue un risque permanent pour la sécurité et le bien-être des personnes résidentes étant donné que le foyer n'a qu'un seul ascenseur.

**Sources** : rapport du système de rapport d'incidents critiques, visites du fournisseur de services d'ascenseurs et entretiens avec les membres de la direction du foyer.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 4 août 2025.**

***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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) 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 ou à la directrice 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 ou la directrice 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 commercial 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

***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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

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.

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 suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice qui fait l'objet de

***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, 5<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

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).