

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public

Date d'émission du rapport : 8 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1515-0003

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : The Wexford Residence Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Wexford, Scarborough

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 24, 25, 26 et 27 juin 2025 et les 2, 3, 4 et 8 juillet 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 7 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00144667 [Incident critique (IC) n° 3021-000007-25], liée à la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure.
- Demande n° 00147032 [IC n° 3021-000014-25], liée à l'éclosion d'une maladie transmissible
- Demande n° 00149726, plainte portant sur la dotation

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

Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire
Normes de dotation, de formation et de soins
Prévention et gestion des chutes

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

Non-respect : du sous-alinéa 93 (2) b) (iii) du Règl. de l'Ont. 246/22

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :

(iii) les surfaces de contact;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des marches à suivre soient élaborées et mises en œuvre visant le nettoyage et la désinfection des surfaces de contact, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes.

Les pratiques exemplaires en matière de nettoyage et de désinfection des surfaces fréquemment touchées consistent à utiliser, au minimum, un désinfectant de faible niveau, au moins une fois par jour. La personne responsable de la prévention et du contrôle des infections (PCI) a confirmé que les politiques et procédures du foyer ne contenaient pas cette information.

Sources : *Pratiques exemplaires de nettoyage de l'environnement en vue de la prévention et du contrôle des infections dans tous les milieux de soins de santé*, 3^e édition, avril 2018, de Santé publique Ontario, politiques et procédures du foyer en matière de nettoyage et de désinfection de l'environnement et entretien avec la personne responsable de la PCI.

AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 102 (9) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (9) Le titulaire de permis veille à ce qui suit au cours de chaque quart de travail :

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

b) les symptômes sont consignés et les mesures nécessaires sont prises immédiatement pour réduire la transmission, isoler les résidents et les mettre en groupe au besoin. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 102 (9).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les symptômes d'une personne résidente soient consignés à chaque quart de travail lorsqu'une infection a été diagnostiquée.

Le foyer a été touché par une éclosion de maladie infectieuse et une personne résidente en présentait les symptômes. Ses symptômes n'ont pas été consignés à chaque quart de travail. La personne responsable de la PCI a confirmé que les symptômes de la personne résidente n'avaient pas été consignés à chaque quart de travail.

Sources : Notes d'évolution d'une personne résidente et entretien avec la personne responsable de la PCI.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Exigences en matière de climatisation

Problème de conformité n° 003 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 23.1 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de climatisation

Paragraphe 23.1 (3) Le titulaire de permis veille à ce que la climatisation fonctionne et soit utilisée conformément aux directives du fabricant dans chaque aire du foyer de soins de longue durée visée au paragraphe (1) dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

1. Lorsque cela est nécessaire pour maintenir la température à un niveau confortable pour les résidents pendant la période et les jours visés aux paragraphes (1) et (2).

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

- 1) Veiller à ce que la température soit maintenue dans toutes les chambres des personnes résidentes afin de permettre son rafraîchissement à un niveau confortable, entre le 15 mai et le 15 septembre.
- 2) Faire appel à un ingénieur/technicien en chauffage, ventilation et conditionnement d'air (CVCA) afin de s'assurer du fonctionnement efficace de la climatisation pour rafraîchir la température dans chaque chambre de personne résidente.
- 3) Obtenir un rapport de l'ingénieur/technicien en CVCA décrivant la capacité de la climatisation à rafraîchir correctement le 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^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Motifs

Pendant deux jours, le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la climatisation fonctionne lorsque cela était nécessaire pour maintenir la température à un niveau confortable pour les personnes résidentes.

Environnement Canada avait prévu, pour ces journées-là, des températures maximales de 35,6 et 30,0 degrés Celsius dans la Ville de Toronto.

Au cours de l'une de ces journées, le foyer a enregistré des températures de 26,9 et de 26,4 degrés Celsius dans les chambres de deux personnes résidentes. Les relevés effectués par l'inspectrice ou l'inspecteur dans les chambres des personnes résidentes ont indiqué des températures comprises entre 27,5 et 29,7 degrés Celsius.

Un autre jour, le foyer a enregistré des températures de 28,0 et de 29,1 degrés Celsius dans les chambres de deux personnes résidentes. Les relevés effectués par l'inspectrice ou l'inspecteur dans les chambres des personnes résidentes ont indiqué des températures comprises entre 27,7 et 28,6 degrés Celsius.

Trois personnes résidentes ont mentionné qu'elles trouvaient la température de leur chambre inconfortable.

Le directeur général a déclaré avoir été informé des problèmes du système de CVCA au début du mois et avoir appris que celui-ci fonctionnait au-delà de sa capacité depuis plusieurs années. Le directeur général a indiqué qu'une mise à niveau du système était nécessaire pour en garantir la fiabilité.

Le fait de ne pas avoir veillé au bon fonctionnement du système de climatisation afin de maintenir, au besoin, la température à un niveau confortable pour les personnes résidentes a exposé celles-ci à des risques de maladies liées à la chaleur.

Sources : Observations, Environnement Canada, registres des températures ambiantes du foyer et entretien avec le directeur général.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 29 août 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N^o 002 Exigences en matière de refroidissement

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 23 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de refroidissement

Paragraphe 23 (2) Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur doit, au minimum :

- a) préciser les facteurs de risque particuliers qui peuvent occasionner des maladies liées à la chaleur et exiger que le personnel surveille à intervalles réguliers si les résidents sont exposés à ces facteurs et prenne les mesures appropriées en conséquence;
- b) préciser des symptômes de maladies liées à la chaleur et exiger que le personnel surveille à intervalles réguliers si les résidents présentent ces symptômes et prenne les mesures appropriées en conséquence;
- c) préciser les interventions et stratégies particulières que le personnel doit mettre en œuvre pour prévenir ou atténuer, d'une part, les facteurs de risque précisés qui peuvent occasionner des maladies liées à la chaleur chez les résidents et, d'autre part, les symptômes précisés de ces maladies;
- d) prévoir notamment l'utilisation de la climatisation, de l'équipement de refroidissement et d'autres ressources, au besoin, pour protéger les résidents des maladies liées à la chaleur;
- e) comprendre un protocole pour communiquer de manière appropriée le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur aux résidents, au personnel, aux bénévoles, aux mandataires spéciaux, aux visiteurs, au conseil des résidents du foyer, au conseil des familles du foyer, s'il y en a, et à d'autres personnes si cela est approprié. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 23 (2); Règl. de l'Ont. 66/23, par. 3 (1).

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

- 1) Passer en revue la politique actuelle et élaborer un plan opérationnel pour fournir des conseils et de l'information visant à prévenir les maladies liées à la chaleur.
- 2) Veiller à ce que le plan englobe, au minimum, les exigences prévues aux alinéas a) à e) du paragraphe 23 (2) du Règlement.
- 3) Préciser les mesures particulières que le personnel du foyer doit mettre en œuvre pendant les périodes décrites au paragraphe 23 (4) du Règlement.
- 4) Fournir le plan à l'inspectrice ou à l'inspecteur sur demande.

Motifs

Le foyer n'a pas veillé à élaborer un plan écrit de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur comprenant les éléments prévus par la réglementation.

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Le plan du foyer en matière de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur ne comportait pas les éléments suivants :

- a) Les facteurs de risque particuliers qui peuvent être présents dans les antécédents médicaux d'une personne résidente, tels que l'âge, les problèmes de santé préexistants comme les problèmes cardiaques ou pulmonaires, et certains types de médicaments.
- b) Les symptômes particuliers des maladies liées à la chaleur que les personnes résidentes peuvent présenter, comme une transpiration abondante, des crampes musculaires, des vertiges, des nausées, des maux de tête, de la confusion et un pouls rapide.
- c) Les interventions particulières que les différents services doivent mettre en œuvre, notamment une surveillance accrue des personnes résidentes à haut risque, la distribution de boissons fraîches, l'adaptation des activités et le remplacement de certains aliments au menu.
- d) La détermination de la manière et du moment appropriés pour recourir à l'utilisation d'équipements de refroidissement au sein du foyer, comme des climatiseurs portatifs, et à la location de compresseurs de grande puissance.
- e) Un protocole pour communiquer ce qui précède, notamment l'envoi de courriels, l'affichage et la tenue de réunions du personnel.

Le directeur général et la directrice des soins ont reconnu que le plan actuel du foyer manquait de précision et pouvait être amélioré.

L'absence d'un plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur, bien défini et englobant toutes les exigences prévues par la réglementation, a exposé les personnes résidentes à des risques de maladies liées à la chaleur.

Sources : Politique du foyer n° F-135, plan du foyer en matière de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur (*Heat Related Illness Prevention & Management Plan*), révisé pour la dernière fois le 3 juin 2024, et entretiens avec le directeur général et la directrice des soins.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 29 août 2025.

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 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.

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

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 ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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 registraire
151, rue Bloor Ouest, 9^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

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 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
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.