

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

Rapport public

Date d'émission du rapport : le 27 janvier 2026

Numéro d'inspection : 2026-1427-0001

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare Westbury, Etobicoke

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu aux dates suivantes : les 15 et 16 janvier, du 19 au 23 janvier ainsi que les 26 et 27 janvier 2026, l'inspection du 26 janvier 2026 ayant eu lieu hors site.

L'inspection liée à un incident critique (IC) concernait les signalements suivants :

- Le signalement : n° 00160089/l'IC n° 2943-000024-25 relatif à des allégations de mauvais traitements.
- Le signalement : n° 00164739/l'IC n° 2943-000029-25 relatif à des allégations de négligence en matière de soins liés à l'incontinence et de facilitation des selles.
- Le signalement : n° 00164977/l'IC n° 2943-000031-25 relatif à une éclosion de maladie transmissible.

L'inspection faisait suite au signalement suivant dans le cadre d'une plainte :

- Le signalement : n° 00165489 – plainte relative à de multiples préoccupations concernant des soins administrés à une personne résidente.

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

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

- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Soins liés à l'incontinence
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Participation du résident

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 6 (5) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (5) Le titulaire de permis veille à ce que le résident, son mandataire spécial, s'il en a un, et toute autre personne que le résident ou le mandataire spécial désigne aient la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins du résident.

Le ou la mandataire n'a pas eu la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins. Le ou la mandataire a demandé une modification précise au programme de traitement de la personne résidente, mais cette demande n'a pas été transmise aux membres de l'équipe pour qu'ils y donnent suite.

Sources : examen du dossier médical électronique (DME) de la personne résidente et entretiens avec un infirmier auxiliaire autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée

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

(IAA) et le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI).

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

Une personne résidente a besoin de l'aide d'une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) pour ses soins d'hygiène personnelle. Lorsque la personne résidente a demandé de l'aide, la PSSP a répondu d'une manière inappropriée. Cette interaction risquait d'avoir des répercussions négatives sur le bien-être émotionnel, la dignité et le respect de la personne résidente.

Sources : entretiens avec la PSSP et le ou la DASI. Examen du DME de la personne résidente, notes d'enquête, enregistrement vidéo des caméras de surveillance et politique du foyer.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 2. de la LRSLD (2021)

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

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

2. Les mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou la négligence envers un résident de la part du titulaire de permis ou du personnel, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Une PSSP a été témoin de mauvais traitements présumés envers une personne résidente par une autre PSSP. Toutefois, il n'y a pas immédiatement eu rapport de l'allégation au directeur ou à la directrice.

Sources : entretiens avec la PSSP et le ou la DASI. Rapport d'incident critique, politique du foyer et enregistrements vidéo des caméras de surveillance.

AVIS ÉCRIT : Exigences générales

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

Non-respect de : l'alinéa 34 (1) 1. du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences générales

Paragraphe 34 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes à l'égard de chacun des programmes structurés exigés aux articles 11 à 20 de la Loi et de chacun des programmes interdisciplinaires exigés à l'article 53 du présent règlement :

1. Une description du programme doit être consignée par écrit et comprendre les buts et objectifs du programme ainsi que les politiques, marches à suivre et protocoles pertinents. Elle doit prévoir des méthodes permettant de réduire les

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

risques et de surveiller les résultats, notamment des protocoles pour diriger les résidents vers des ressources spécialisées au besoin.

La politique du foyer demande au personnel de communiquer avec le médecin ou l'infirmier praticien ou l'infirmière praticienne lorsque les seuils cliniques d'un médicament précis sont dépassés et qu'aucune ordonnance de traitement correspondante n'est en place. À plusieurs reprises, lorsque ces seuils ont été dépassés, il n'y a pas eu de communication avec le médecin ou l'infirmier praticien ou l'infirmière praticienne, comme il se doit.

Sources : examen de la politique du foyer, DME de la personne résidente et entretiens avec l'IAA, l'infirmier autorisé ou l'infirmière autorisée (IA) et le ou la DASI.

AVIS ÉCRIT : Programmes obligatoires

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

Non-respect de : l'alinéa 53 (1) 2. du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes obligatoires

Paragraphe 53 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

2. Un programme de soins de la peau et des plaies visant le maintien d'une bonne intégrité épidermique, la prévention des plaies et des lésions de pression, et le recours à des interventions efficaces en la matière.

La politique du foyer exige que les membres du personnel communiquent au ou à la mandataire tout changement de l'état de santé d'une personne résidente. Un changement de l'état de santé de la personne résidente a été constaté. Cependant,

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

l'information n'a pas été transmise au ou à la mandataire, comme il se doit.

Sources : examen de la politique du foyer, DME et entretiens avec l'IAA et l'IA.

AVIS ÉCRIT : Soins de la peau et des plaies

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

Non-respect de : l'alinéa 55 (2) e) 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 :

e) le résident qui présente un problème de peau pouvant vraisemblablement nécessiter une intervention en matière de nutrition, ou répondre à une telle intervention, comme des lésions de pression, des ulcères du pied, des plaies chirurgicales, des brûlures ou une dégradation de l'état de sa peau est évalué par un diététiste agréé qui fait partie du personnel du foyer et toute modification que le diététiste recommande au programme de soins du résident, en ce qui concerne l'alimentation et l'hydratation, est mise en œuvre. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 55 (2); Règl. de l'Ont. 66/23, art. 12.

Un changement de l'état de santé de la personne résidente a été constaté. Un aiguillage vers un autre service de soutien spécialisé a été effectué. Cependant, l'évaluation connexe n'a pas été réalisée.

Sources : examen du DME de la personne résidente et entretiens avec l'IAA, l'IA, le ou la DASI et le diététiste professionnel ou la diététiste professionnelle.

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

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

Problème de conformité n° 007 – 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;

La personne résidente n'a pas reçu suffisamment de soins d'hygiène personnelle pour demeurer propre et au sec et se sentir en confort. Une préoccupation a été soulevée concernant les soins requis, qui n'auraient pas été administrés pendant une certaine période. L'examen interne du foyer a confirmé que les soins n'étaient pas administrés conformément au programme de soins.

Sources : examen du DME de la personne résidente, enquête interne du foyer et entretiens avec la PSSP et le ou la DASI.

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^e étage

Toronto (Ontario) M2M 4K5

Téléphone : 866 311-8002