

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 25 mars 2026

**Numéro d'inspection :** 2026-1427-0003

**Type d'inspection :**

Plainte

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

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

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 3 au 6, 9, 11 au 13 et 23 au 25 mars 2026

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : 16 au 19 mars 2026

On a traité les signalements suivants au cours de cette inspection sur des plaintes :

- Signalement : n° 00166127 – Signalement en lien avec la politique concernant les visiteurs.

- Signalement : n° 00166593 – Signalement en lien avec de multiples préoccupations concernant les soins fournis à une personne résidente.

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Soins liés à l'incontinence
- Gestion des médicaments
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Droits et choix des résidents
- Rapports et plaintes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents

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

**Non-respect de : la disposition 3 (1) 1 de la LRSLD (2021)**

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

1. Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité, de sa valeur et de son individualité inhérentes, sans égard à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial ou à un handicap.

On a omis de traiter une personne résidente avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité. En effet, lorsqu'une personne résidente a demandé de l'aide pour ses soins, une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) n'a pas réagi de manière appropriée.

**Sources** : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec une PSSP, la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) et d'autres membres du personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

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

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

Programme de soins

Paragraphe 6 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit adopté, pour chaque résident, un programme de soins écrit qui établit ce qui suit :

a) les soins prévus pour le résident.

On a prescrit un appareil donné à une personne résidente. De plus, dans l'ordonnance, on indiquait qui était responsable de l'utilisation de l'appareil. Toutefois, le programme de soins écrit de la personne résidente n'indiquait pas les soins prévus auprès d'elle à cet égard ni les directives que les membres du personnel devaient suivre.

**Sources** : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé (IA) et la ou le DSI.

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

### Non-respect de : l'alinéa 6 (4) a) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (4) – Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

a) l'évaluation du résident de sorte que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les autres et se complètent.

À deux dates données, à la demande d'une personne résidente et d'un membre de sa famille, on a acheminé, par télécopieur, le dossier de cette personne résidente à plusieurs ressources.

Toutefois, les membres du personnel infirmier ont omis de vérifier l'état de ces aiguillages. Par conséquent, la personne résidente n'a pas reçu le service spécialisé qu'elle avait demandé à l'origine.

**Sources** : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec deux IA et d'autres membres du personnel.

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

### Non-respect de : l'alinéa 6 (4) b) de la LRSLD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (4) – Le titulaire de permis veille à ce que le personnel et les autres personnes qui participent aux différents aspects des soins du résident collaborent ensemble à ce qui suit :

b) l'élaboration et la mise en œuvre du programme de soins de sorte que les différents aspects des soins s'intègrent les uns aux autres, soient compatibles les uns avec les

autres et se complètent.

i) Selon le programme de soins d'une personne résidente, on devait lui fournir des mesures d'intervention particulières en matière de nutrition lors des repas. On a acheminé le dossier de la personne résidente à la diététiste professionnelle ou au diététiste professionnel, laquelle ou lequel a évalué la personne en raison d'une préoccupation connexe. Toutefois, la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel a omis de collaborer avec le médecin traitant à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins de la personne résidente.

ii) Selon le programme de soins d'une personne résidente, on devait mettre en œuvre auprès d'elle des mesures d'intervention particulières en matière de nutrition lors des repas. Une PSSP et une ou un IA ont indiqué que la personne résidente avait demandé certains changements en lien avec son alimentation, lesquels devaient être évalués par la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel. Toutefois, l'IA a omis de collaborer avec la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins de la personne résidente.

**Sources** : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec une PSSP, une ou un IA et la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

Problème de conformité n° 005 – 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.

On a omis d'offrir, à une personne résidente, la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre de son programme de soins, plus précisément en ce qui concerne un médicament, puisque l'on a omis de lui faire part de certains renseignements au sujet du traitement.

**Sources** : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec la

personne résidente, une ou un IA et le médecin.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

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

Selon le programme de soins d'une personne résidente, on devait mettre en œuvre auprès d'elle une mesure d'intervention particulière en matière de nutrition lors des repas. Toutefois, à une date donnée, on a omis de le faire.

**Sources** : Démarches d'observation; examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec une PSSP et la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel.

## **AVIS ÉCRIT : Tenue vestimentaire**

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de : l'article 44 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Tenue vestimentaire

Article 44 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer reçoive au besoin l'aide voulue pour s'habiller et à ce qu'il soit habillé de façon appropriée compte tenu du moment de la journée et de ses préférences et à ce qu'il porte des vêtements propres qui lui appartiennent et des chaussures propres appropriées.

En examinant les dossiers, on a constaté que l'état de la peau d'une personne résidente avait changé en raison d'un vêtement en particulier. Cela a été reconnu par la ou le DSI.

**Sources** : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; photos d'archives; entretien avec la ou le DSI.

## AVIS ÉCRIT : Méthodes de communication

Problème de conformité n° 008 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect de : l'article 47 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Méthodes de communication

Article 47 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des stratégies permettant de répondre aux besoins des résidents dont l'aptitude à communiquer et à verbaliser est compromise, des résidents ayant une déficience cognitive et des résidents qui ne peuvent pas communiquer dans la ou les langues utilisées au foyer.

On a omis d'élaborer ou de mettre en œuvre des stratégies de communication permettant de répondre aux besoins établis d'une personne résidente pour pouvoir communiquer.

**Sources** : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente; entretien avec une ou un IA et la ou le DSI.

## AVIS ÉCRIT : Planification des menus

Problème de conformité n° 009 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

### **Non-respect du : paragraphe 77 (6) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Planification des menus

Paragraphe 77 (6) – Le titulaire de permis veille à ce qu'un menu individualisé soit élaboré pour chaque résident lorsqu'il n'est pas possible de répondre à ses besoins dans le cadre du cycle de menus du foyer. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 390 (1).

Selon le programme de soins d'une personne résidente, on devait mettre en œuvre auprès d'elle des mesures d'intervention particulières en matière de nutrition lors des repas. Toutefois, on a omis d'élaborer ou de mettre en œuvre un menu individualisé pour répondre aux besoins alimentaires de la personne.

**Sources** : Démarches d'observation; examen des dossiers cliniques d'une personne

résidente; entretiens avec une PSSP et la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel.