

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 3 février 2026

**Numéro d'inspection :** 2026-1453-0001

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

**Titulaire de permis :** Broadview Foundation

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Chester Village, Toronto

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 12, 13, 15 et 26 au 30 janvier 2026 et 2 et 3 février 2026

L'inspection a eu lieu hors site à la date suivante : 16 janvier 2026

L'inspection concernait l'incident critique suivant :

- Signalement n° 00164749 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence

L'inspection concernait l'incident critique suivant :

- Signalement n° 00164982 – IC n° 2970-000027-25 – Signalement en lien avec les services de soins et de soutien aux personnes résidentes

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

## AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

**Non-respect de : l'alinéa 6 (1) c) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8**

Programme de soins

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 :

c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident. *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, paragraphe 6 (1).

Le programme de soins d'une personne résidente doit énoncer des directives claires à l'égard des membres du personnel. À une date donnée, le programme de soins d'une personne résidente prévoyait, quant au régime alimentaire de celle-ci, deux consistances de liquides différentes.

**Sources :** Dossiers cliniques de la personne résidente; entretien avec la diététiste professionnelle ou le diététiste professionnel.

## 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 (4) b) de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8**

Programme de soins

Intégration des évaluations aux 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. *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8, paragraphe 6 (4).

Le 11 avril 2022, la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (LRSLD) et le Règlement de l'Ontario 246/22 sont entrés en vigueur, abrogeant et remplaçant la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* (LFSLD) et le Règlement de l'Ontario 79/10 pris en application de la LFSLD. Le non-respect par le titulaire de permis de l'exigence applicable indiqué ci-dessous s'est produit avant le 11 avril 2022 et, ainsi, relevait de l'article X du Règl. de l'Ont. 79/10 pris en application de la LFSLD. Un autre non-respect de l'exigence applicable s'est produit après le 11 avril 2022 et relève donc de l'article X du Règl. de l'Ont. 246/22 pris en application de la LRSLD.

- i. Le personnel a omis de collaborer au programme de soins d'une personne résidente; en effet, on a omis d'intégrer les recommandations de l'orthophoniste au programme de soins de la personne résidente.
- ii. Le personnel a omis de collaborer au programme de soins d'une personne résidente; en effet, on a omis d'intégrer les recommandations de l'orthophoniste relativement au régime alimentaire de la personne résidente au programme de soins de celle-ci.

**Sources** : Dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec une conseillère ou un conseiller en soins infirmiers et une ou un diététiste.

## **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 : la disposition 24 (1) 2. de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8**

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 24 (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 personne résidente a signalé au foyer des mauvais traitements d'ordres affectif et physique à son endroit de la part d'un membre du personnel, mais aucun rapport n'a été soumis à la directrice ou au directeur.

**Sources** : Dossiers cliniques de la personne résidente; entretien avec la directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI).

## **AVIS ÉCRIT : Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis**

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

### **Non-respect de : l'alinéa 26 (1) c) de la LRSLD**

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis a omis de transmettre immédiatement à la directrice ou au directeur une plainte écrite faisant état d'un risque de préjudice pour une personne résidente.

**Sources** : Courriel de la personne titulaire d'une procuration à l'endroit d'une personne résidente; entretien avec la ou le DSI.

## **AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes**

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

LRSLD (2021).

**Non-respect de : sous-alinéa 108 (1) 3. i. du Règl. de l'Ont. 246/22**

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) – Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

3. La réponse fournie à l'auteur d'une plainte comprend ce qui suit :

i. le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous* et au ministère.

Le titulaire de permis a reçu une plainte concernant des allégations de soins fournis de manière incompétente à une personne résidente, mais il n'a pas fourni, dans sa réponse à l'auteur de la plainte, le numéro de téléphone sans frais du ministère à composer pour porter plainte au sujet des foyers, ses heures de service et les coordonnées de l'ombudsman des patients visé à la *Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous*.

**Sources** : Réponse par courriel du ou de la DSI à l'auteur de la plainte; politique du foyer concernant la marche à suivre relative aux plaintes; entretien avec la ou le DSI.

**AVIS ÉCRIT : Plaintes concernant certaines questions : rapport au directeur**

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

**Non-respect du : paragraphe 111 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Plaintes concernant certaines questions : rapport au directeur

Paragraphe 111 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée qui reçoit une plainte écrite à l'égard d'un cas dont il fait ou a fait rapport au directeur aux termes de l'article 28 de la Loi présente au directeur une copie de la plainte et un rapport écrit documentant la réponse qu'il a donnée à l'auteur de la plainte en application du paragraphe 108 (1).

Le foyer a été informé des allégations de mauvais traitements et de négligence à l'endroit d'une personne résidente formulées par l'auteur de la plainte, mais n'a pas

signalé la plainte à la directrice ou au directeur et ne lui a pas non plus présenté un rapport écrit documentant la réponse qu'il a donnée à l'auteur de la plainte.

**Sources** : Notes d'enquête du foyer; entretiens avec l'administratrice ou l'administrateur et la directrice générale ou le directeur général.