

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 10 mars 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1359-0002

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique  
Suivi

**Titulaire de permis :** 2063414 Ontario Limited, en tant qu'associé commandité de 2063414 Investment LP

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Weston Terrace Community, Toronto

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 24 au 28 février, du 3 au 7 mars et le 10 mars 2025.

L'inspection faisant suite à un suivi concernait :

- Demande n° 00136369, liée à la prévention des mauvais traitements et de la négligence.
- Demande n° 00136370, liée à l'obligation de faire rapport au directeur dans certains cas.

L'inspection faisant suite à une plainte concernait :

- Demande n° 00139066, liée à l'administration des médicaments et aux soins liés à l'incontinence.
- Demande n° 00139787, liée à une blessure d'origine inconnue chez une personne résidente et à un transfert inapproprié.

L'inspection faisant suite à un incident critique (IC) concernait :

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

- Demande n° 00135857 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2874-000080-24], liée à des mauvais traitements d'ordre physique infligés à une personne résidente par un membre du personnel.
- Demande n° 00139005 [n° du SIC : 2874-000007-25], liée à l'écllosion d'une maladie.
- Demande n° 00136939 [n° du SIC : 2874-000001-25], liée à une blessure d'origine inconnue chez une personne résidente et à l'administration de soins de façon inappropriée.
- Demande n° 00137359 [n° du SIC : 2874-000002-25] liée à l'administration des médicaments et au transfert inapproprié d'une personne résidente.

L'inspection a permis de fermer les demandes suivantes :

- Demande n° 00134629 [n° du SIC : 2874-000077-24], liée à l'écllosion d'une maladie.
- Demande n° 00137913 [n° du SIC : 2874-000003-25], liée à une chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure.
- Demande n° 00138256 [n° du SIC : 2874-000005-25], liée à une blessure d'origine inconnue chez une personne résidente.

**Ordres de conformité délivrés antérieurement**

L'inspection a établi la conformité aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n°2024-1359-0004 en vertu du paragraphe 24 (1) de la *LRSLD* (2021).

Ordre n° 002 de l'inspection n°2024-1359-0004 en vertu de la disposition 2 du paragraphe 28 (1) de la *LRSLD* (2021).

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

Rapports et plaintes

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<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### Problème de conformité corrigé

Un **problème de conformité** a été constaté lors de cette inspection et a été **corrigé** par le titulaire de permis avant la fin de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a estimé que le problème de conformité répondait à l'intention du paragraphe 154 (2) et ne nécessitait pas d'action supplémentaire.

Problème de conformité n° 001 Corrigé en vertu du paragraphe 154 (2) 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 programme ne sont plus nécessaires;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente fasse l'objet d'une réévaluation et à ce que son programme de soins soit réexaminé et révisé lorsque les soins prévus dans ce dernier n'étaient plus nécessaires. Le programme de soins d'une personne résidente indiquait que le personnel devait lui fournir un appareil précis pour assurer son confort, mais la personne résidente n'avait plus besoin de l'intervention. Le programme de soins a été révisé et mis à jour pour mettre fin à l'intervention le 28 février 2025.

**Sources :** Dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Date de mise en œuvre de la mesure corrective : 28 février 2025

## **AVIS ÉCRIT : Administration des médicaments**

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

**Non-respect : du paragraphe 140 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Administration des médicaments

Paragraphe 140 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qu'aucun médicament ne soit utilisé par un résident du foyer ou ne lui soit administré, à moins que le médicament ne lui ait été prescrit. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 140 (1).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'aucun médicament ne soit administré à une personne résidente du foyer, à moins que le médicament ne lui ait été prescrit.

Une personne résidente s'est vu administrer un médicament qui ne lui avait pas été prescrit. L'infirmière auxiliaire autorisée n'a pas vérifié l'étiquette du médicament avant d'administrer celui-ci.

**Sources :** Rapport d'incident lié à des médicaments et entretiens avec le personnel.

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

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

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

Programme de soins

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

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;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins écrit d'une personne résidente établisse des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs à la personne résidente.

Une personne résidente s'est vu prescrire un médicament liquide d'une consistance précise. Celui-ci était plus fluide que les liquides épaissis prescrits. Le personnel autorisé n'a pas épaissi le médicament comme il devait le faire. Le programme de soins écrit de la personne résidente ne fournissait pas de directives sur la façon dont le médicament devait être épaissi conformément à l'intervention nutritionnelle prescrite.

**Sources :** Dossiers cliniques de la personne résidente et entretiens avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Techniques de transfert et de changement de position**

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

### **Non-respect : de l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Techniques de transfert et de changement de position

Article 40. Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel utilise des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'il a aidé une personne résidente.

Un préposé aux loisirs a fourni une aide à la mobilité à une personne résidente en ayant recours à une technique non sécuritaire. Le physiothérapeute a reconnu qu'une technique sécuritaire n'avait pas été utilisée pour aider la personne résidente.

**Sources :** Observation et entretiens avec la personne résidente et le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections**

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (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 :

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 qu'à la suite de l'éclosion d'une maladie respiratoire confirmée, les symptômes de deux personnes résidentes symptomatiques figurant sur la liste des cas d'éclosion soient adéquatement consignés à 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<sup>e</sup> étage  
Toronto ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Sources :** Dossiers de santé clinique des personnes résidentes et entretiens avec le personnel.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Programme de soins**

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 6 (7) de la *LRS LD* (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.

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

Le titulaire de permis doit :

- 1) Donner aux cinq personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) précisées une formation sur les politiques du foyer relatives à la manipulation sécuritaire des personnes résidentes et aux protocoles de sécurité des appareils de levage et des toiles.
- 2) Donner aux quatre PSSP précisées une formation sur le programme de soins d'une certaine personne résidente, en ce qui concerne les transferts et les éliminations planifiées.
- 3) Donner aux deux PSSP précisées une formation sur le programme de soins d'une certaine personne résidente, en ce qui concerne les transferts et les éliminations planifiées.

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

- 4) Tenir et conserver un registre de la formation donnée comprenant la ou les dates de sa tenue, un aperçu des sujets abordés, le mode de prestation, le nom et les coordonnées du membre du personnel ayant donné la formation, le nom et les coordonnées des membres du personnel qui l'ont suivie, ainsi que leur signature attestant de leur compréhension de ce qui leur a été enseigné.
- 5) Effectuer des vérifications hebdomadaires pendant quatre semaines pour observer les PSSP, notamment celles qui ont été précisées, lorsqu'elles fournissent l'aide nécessaire aux deux personnes résidentes concernées.
- 6) Conserver un registre des vérifications effectuées comprenant la date, le quart de travail, le nom de la personne responsable de la vérification, les observations relevées, ainsi que le contenu de la formation fournie sur le terrain ou les autres mesures correctives adoptées, le cas échéant.
- 7) Conserver tous les registres jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le présent ordre a été respecté.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis à deux personnes résidentes tel que le précise le programme.

(A) (i) Une PSSP a aidé, alors qu'elle était seule, une personne résidente qui était au lit pour les soins liés à l'incontinence. Or, le programme de soins de la personne résidente indiquait que, dans ces circonstances, celle-ci avait besoin de l'aide conjointe de deux membres de l'équipe pour les soins liés à l'incontinence.

(ii) Une PSSP a procédé, alors qu'elle était seule, au transfert de la personne résidente. Or, le programme de soins de la personne résidente indiquait qu'il fallait l'aide de deux membres de l'équipe.

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

**Sources :** Programme de soins de la personne résidente, notes d'enquête du foyer, politique du foyer sur la manipulation sécuritaire des personnes résidentes (*Safe Resident Handling*) et entretiens avec le personnel.

(B) Le programme de soins d'une personne résidente indiquait que celle-ci avait besoin d'une aide importante de deux membres de l'équipe pour les transferts et l'élimination et qu'un appareil de levage pouvait être nécessaire pour effectuer les transferts.

(i) Deux PSSP ont fourni une aide pour l'élimination et le transfert, alors qu'elles étaient seules.

(ii) Deux PSSP ont fourni une aide pour le transfert à deux reprises, alors qu'elles étaient seules.

**Sources :** Programme de soins de la personne résidente; notes d'enquête du foyer; politique du foyer sur la manipulation sécuritaire des personnes résidentes (*Safe Resident Handling*) et entretiens avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 5 juin 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<sup>e</sup> 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.

**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 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 du  
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)

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.

**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 ON M2M 4K5  
Téléphone : 866 311-8002

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 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).