

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 : 25 juin 2025

Numéro d'inspection : 2025-1442-0004

Type d'inspection :
Plainte

Titulaire de permis : The Re kai Centres

Foyer de soins de longue durée et ville : Wellesley Central Place, Toronto

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 12 et 13, du 15 au 18, et les 24 et 25 juin 2025

L'inspection a eu lieu à l'extérieur aux dates suivantes : le 23 juin 2025

L'inspection concernait la demande découlant d'une plainte suivante :

- Demande n° 00143252, liée au programme de soins alimentaires et d'hydratation et au traitement des plaintes.

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

Alimentation, nutrition et hydratation
Prévention et contrôle des infections
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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

Non-respect : de l'alinéa 6 (4) a) de la *LRS LD* (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;

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 titulaire de permis n'a pas veillé à ce que l'infirmière praticienne (IP) collabore avec le diététiste professionnel lors de l'évaluation nutritionnelle d'une personne résidente, de sorte que leurs évaluations s'intègrent les unes aux autres, soient compatibles les unes avec les autres et se complètent.

L'IP a effectué l'évaluation nutritionnelle d'une personne résidente et décidé d'interrompre l'une des interventions nutritionnelles. L'évaluation ne reflétait toutefois pas fidèlement l'état nutritionnel réel de la personne résidente. Le diététiste professionnel a confirmé qu'il aurait dû être consulté avant que la décision de mettre un terme à la mesure d'intervention de la personne résidente soit prise.

Sources : Examen des dossiers cliniques de la personne résidente, entretiens avec l'IP et le diététiste professionnel.

[741672]

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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 6 (12) de la *LRSLD* (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (12) 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 programme de soins désigne reçoivent une explication du programme de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à fournir une explication du programme de soins au mandataire spécial d'une personne résidente dont le poids avait subi un changement important.

L'examen des relevés de poids de la personne résidente a révélé un changement de poids important sur une certaine période. Le mandataire spécial de la personne résidente n'en a toutefois pas été informé.

Sources : Examen des dossiers cliniques d'une personne résidente, entretiens avec le diététiste professionnel et le mandataire spécial de la personne résidente.

[741672]

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

AVIS ÉCRIT : Changements de poids

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

Non-respect : de la disposition 2 de l'article 75 du Règl. de l'Ont. 246/22

Changements de poids

Article 75. Article 75 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les résidents dont le poids subit les changements suivants soient évalués au moyen d'une méthode interdisciplinaire et à ce que des mesures soient prises et les résultats évalués :

2. Un changement d'au moins 7,5 % du poids corporel survenu sur trois mois.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente dont le poids avait subi un changement important de plus de 7,5 % du poids corporel sur trois mois soit évaluée au moyen d'une méthode interdisciplinaire, à ce que des mesures soient prises, et les résultats évalués.

L'examen des relevés de poids de la personne résidente a révélé un changement important de plus de 7,5 % du poids corporel sur trois mois. La situation n'a toutefois pas été consignée dans l'évaluation nutritionnelle de la personne résidente. Le diététiste professionnel a confirmé que le système de dossiers cliniques électroniques n'avait pas déclenché d'alerte lorsque la personne résidente a subi un changement de poids important sur trois mois, et qu'il n'avait pas non plus reconnu ce changement à ce moment-là.

Sources : Examen des dossiers cliniques de la personne résidente, entretien avec le diététiste professionnel et la directrice des soins.

[741672]

AVIS ÉCRIT : Planification des menus

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

Non-respect : de l'alinéa 77 (4) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Planification des menus

Paragraphe 77 (4) Le titulaire de permis veille à ce que soient offerts à chaque résident au moins :

b) une boisson entre les repas le matin et l'après-midi, et une boisson le soir après le dîner;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à offrir une boisson entre les repas le matin à chaque personne résidente de deux aires du 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

Les personnes résidentes de deux aires du foyer ne se sont pas vu offrir de boisson entre les repas le matin à deux différentes dates. Trois personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) ont confirmé qu'elles n'avaient pas apporté le chariot à boissons dans les aires du foyer ni offert de boisson aux personnes résidentes.

Sources : Observations dans deux aires du foyer, examen de la politique du foyer sur les services d'alimentation et d'hydratation des personnes résidentes (*Resident Food Services, Hydration*), entretiens avec trois PSSP.

[741672]

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 78 (2) f) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (2) Le système de préparation alimentaire doit prévoir au minimum ce qui suit :

f) la communication des substitutions de menu aux résidents et au personnel;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une substitution de menu soit communiquée aux personnes résidentes et au personnel.

Un article alimentaire servi au petit-déjeuner différait de ce qui était indiqué sur le menu. L'avis de substitution de menu n'était affiché nulle part dans l'aire du foyer, et le membre du personnel qui servait le petit-déjeuner aux personnes résidentes n'était pas au courant de la substitution. La gestionnaire des services d'alimentation a confirmé que l'avis de substitution de menu était la méthode utilisée pour communiquer ces changements aux personnes résidentes et qu'il aurait dû être affiché dans l'aire du foyer.

Sources : Observation, menu du petit-déjeuner, entretien avec la gestionnaire des services d'alimentation.

[741672]

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

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° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 78 (3) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui, à la fois :

- a) préservent le goût, la valeur nutritive, l'apparence et la qualité des aliments;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un aliment compris dans le système de préparation alimentaire soit préparé, entreposé et servi au moyen de méthodes qui, à la fois, préservent le goût, la valeur nutritive, l'apparence et la qualité des aliments.

Pendant le petit-déjeuner, un article alimentaire servi aux personnes résidentes n'était pas assez cuit et ne se présentait pas comme il aurait dû. La gestionnaire des services d'alimentation et deux cuisiniers ont tous confirmé que la recette standardisée n'avait pas été suivie lors de la préparation de cet article alimentaire. Par conséquent, le goût, la valeur nutritive, l'apparence et la qualité globale de l'aliment n'ont pas été préservés.

Sources : Observation d'un petit-déjeuner, examen de la recette standardisée, entretiens avec la gestionnaire des services d'alimentation et deux cuisiniers.

[741672]

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

Problème de conformité n° 007 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (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.

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

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

1. Donner une formation à deux PSSP et à la gestionnaire des services d'alimentation sur la politique du foyer relativement au service de collation. La formation doit être offerte par un membre du personnel ou de la direction du foyer.
2. Effectuer deux vérifications aléatoires hebdomadaires auprès des deux PSSP, pendant au moins les trois semaines suivant la signification du présent ordre, afin de s'assurer que des collations étiquetées sont servies aux personnes résidentes, conformément à leur programme de soins.
3. Tenir un dossier sur la formation susmentionnée, comprenant les dates de sa tenue, le nom et la désignation des membres du personnel, ainsi que leur signature pour confirmer leur présence, les sujets couverts par la formation, ainsi que le nom et le titre de la ou des personnes qui en ont assuré la prestation.
4. Tenir un dossier sur les vérifications susmentionnées, comprenant les dates et les heures de leur tenue, le nom de la ou des personnes qui en ont été chargées, le nom et la désignation des membres du personnel qui en ont fait l'objet, les résultats des vérifications et toutes les mesures prises en réponse aux conclusions.

Motifs

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

Une personne résidente n'a pas reçu sa collation matinale étiquetée. Lors de la vérification du réfrigérateur de la dépense, il a été constaté que les collations étiquetées du matin et de l'après-midi de la personne résidente n'étaient pas disponibles. Les collations n'ont pas été préparées dans la cuisine ni distribuées dans l'aire du foyer. La gestionnaire des services d'alimentation a confirmé que la collation étiquetée n'avait pas été préparée ni distribuée dans l'aire du foyer comme le prévoyait le programme de soins de la personne résidente.

À une autre occasion, la même personne résidente n'a pas reçu sa collation matinale étiquetée, bien que celle-ci ait été préparée et entreposée dans le réfrigérateur de la dépense. Une PSSP a confirmé que la collation matinale étiquetée n'avait pas été servie à la personne résidente.

Une autre personne résidente n'a pas non plus reçu sa collation matinale étiquetée, bien que celle-ci ait été préparée et entreposée dans le réfrigérateur de la dépense. Une PSSP a confirmé que la collation étiquetée du matin n'avait pas été servie à la personne résidente.

Le fait de ne pas respecter le programme de soins alimentaires de deux personnes résidentes dans des aires distinctes du foyer et à différentes dates expose celles-ci au risque que la satisfaction de

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

leurs besoins et préférences nutritionnels soit compromise, puisque les collations omises faisaient partie de leurs choix préférés.

Sources : Observations du service de collation dans deux aires distinctes du foyer et à différentes dates, examen du programme de soins de deux personnes résidentes et de la politique du foyer sur les services d'alimentation et d'hydratation des personnes résidentes (*Resident Food Services, Hydration*), entretien avec la gestionnaire des services d'alimentation et deux PSSP.

[741672]

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 6 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.