

Rapport public

Date d'émission du rapport : 27 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1536-0008

Type d'inspection :
Incident critique

Titulaire de permis : Ville de Toronto

Foyer de soins de longue durée et ville : Castleview Wychwood Towers, Toronto

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 10, 12, 13 et 17 au 19 novembre 2025

L'inspection concernait :

Signalement n° 00160164 – Incident critique (IC) n° M510-000059-25 – Signalement en lien avec des soins fournis de manière inappropriée à une personne résidente

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Foyer : milieu sûr et sécuritaire

Problème de conformité n° 001 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'article 5 de la LRSLD (2021)

Foyer : milieu sûr et sécuritaire

Article 5 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit un milieu sûr et sécuritaire pour ses résidents.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit :

Préparer, présenter et mettre en œuvre un plan pour voir à la conformité avec les dispositions en question [alinéa 155 (1) b) de la LRSLD] :

Le plan demandé doit faire part de ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

1. Les mesures et stratégies mises en œuvre par le foyer pour s'assurer que les transferts d'une personne résidente sont effectués conformément au programme de soins de la personne et que tout transfert nécessitant des appareils de transfert spécifiques est réalisé par des membres du personnel qualifiés, conformément à la politique du foyer concernant les transferts.

2. Un plan de communication entre les membres du personnel du foyer, la personne résidente et la mandataire spéciale ou le mandataire spécial de cette personne concernant la mise en œuvre de l'étape présentée au point 1. Ce plan de communication doit notamment indiquer les personnes concernées, les personnes capables d'effectuer des transferts, les raisons pour lesquelles les interventions ou les approches prévues seront utilisées et les mesures que les membres du personnel ou de la direction du foyer prendront si la politique correspondante du foyer n'est pas respectée.

3. La ou les personnes qui seront responsables des étapes présentées aux points 1 et 2, ainsi que les délais d'exécution, s'il y a lieu.

Veuillez soumettre le plan écrit d'atteinte de la conformité pour l'inspection n° 2025-1536-0008 par courriel, à l'adresse torontodistrict.mlrc@ontario.ca, au plus tard le 3 décembre 2025.

Il faut veiller à ce que le plan écrit présenté ne contienne aucun renseignement personnel ni renseignement personnel sur la santé.

Motifs

Dans 31 cas documentés, une personne résidente a été transférée par une personne ne faisant pas partie du personnel, de manière indépendante, à l'aide d'un appareil de transfert. Des membres du personnel sont intervenus à deux reprises lorsqu'ils ont constaté que la personne ne faisant pas partie du personnel utilisait l'appareil de transfert de manière inappropriée.

La politique correspondante du foyer indique que pour toutes les personnes résidentes qui ont besoin d'un appareil de transfert, deux membres du personnel infirmier doivent utiliser l'appareil, et ce, pour garantir la sécurité de ces personnes.

La directrice ou le directeur des soins infirmiers, la ou le chef des services infirmiers et la ou le physiothérapeute ont indiqué qu'il n'y avait aucune raison pour qu'une personne ne faisant pas partie du personnel utilise l'appareil, ajoutant que cette situation avait exposé la personne résidente et la personne ne faisant pas partie du personnel à un risque de préjudice ou de blessure.

L'omission de fournir un environnement sûr à la personne résidente pendant tous les transferts effectués à l'aide de l'appareil du foyer a augmenté le risque de blessure pour cette personne.

Sources : Entretien avec des membres du personnel et de la direction du foyer; dossiers cliniques d'une personne résidente; politique correspondante du foyer; correspondance du foyer avec le bureau central.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 16 janvier 2026

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 licence 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

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 registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9^e 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^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.