

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 décembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1169-0006

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : CVH (n° 11) LP par son partenaire général, Southbridge Care Homes (une société en commandite, par son partenaire général, Southbridge Health Care GP Inc.)

Foyer de soins de longue durée et ville : Westside, Etobicoke

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 2 au 5 et les 8 et 9 décembre 2025.

L'inspection a eu lieu à distance aux dates suivantes : les 4, 5 et 8 décembre 2025.

L'inspection liée à l'incident critique concernait les signalements suivants :

- Le signalement : n° 00160860 – [IC : n° 2663-000031-25] – lié à de mauvais traitements d'ordre physique de la part d'un membre du personnel envers une personne résidente;
- Le signalement : n° 00160973 – [IC : n° 2663-000033-25] – lié à la chute d'une personne résidente qui a entraîné une blessure
- Le signalement : n° 00161800 – [IC : n° 2663-000035-25] – lié à des allégations de négligence envers une personne résidente

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 (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Le **protocole d'inspection** suivant a été utilisé pendant cette inspection :

Prévention des mauvais traitements et de la négligence
Prévention et gestion des chutes

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 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
c) des directives claires à l'égard du personnel et des autres personnes qui fournissent des soins directs au résident;

Le programme de soins d'une personne résidente ne contenait pas de directives claires concernant les mesures d'intervention mises en œuvre en cas de chutes. Deux mesures d'intervention ont été ajoutées au programme de soins de la personne résidente, indiquant des exigences contradictoires.

Sources : observation de la chambre de la personne résidente, programme de soins et entretiens avec une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) et le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI).

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Programmes obligatoires

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2. de la LRS LD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 53 (1) 1. du Règl. de l'Ont. 246/22

Programmes obligatoires

Paragraphe 53 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soient élaborés et mis en œuvre au foyer les programmes interdisciplinaires suivants :

1. Un programme de prévention et de gestion des chutes visant à diminuer le nombre de chutes et les risques de blessure.

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

Le titulaire de permis doit se conformer à ce qui suit :

- 1) Veiller à ce qu'une personne PSSP soit à nouveau formée sur les mesures à prendre en cas de chute d'une personne résidente et de changement de l'état de santé d'une personne résidente.
- 2) Une preuve de formation doit être conservée et doit mentionner le nom du membre du personnel qui a suivi la formation, la personne qui a donné la formation, le contenu de la formation et les dates de la formation.

Motifs

Selon la politique de prévention des chutes du foyer, si une personne résidente est trouvée par terre, le membre du personnel doit l'encourager à rester dans sa position actuelle jusqu'à ce qu'un membre du personnel autorisé ait évalué la personne résidente. En outre, la politique indique qu'il faut aider la personne résidente à se lever, s'il est possible de le faire en toute sécurité, en faisant appel à au moins deux membres du personnel et en utilisant un lève-personne ou tout autre

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 (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

équipement approprié pour soulever les personnes résidentes, le cas échéant.

Une personne résidente a fait une chute dont personne n'a pas été témoin et l'a signalée à une personne PSSP. La personne PSSP n'a pas signalé l'état de la personne résidente et la chute au personnel infirmier autorisé et a transféré la personne résidente dans son lit. Dans la matinée, la personne résidente a signalé son changement d'état, qui a nécessité une intervention médicale.

Au cours d'un entretien, la personne PSSP a confirmé que la personne résidente avait constaté un changement dans son état de santé et qu'elle ne l'avait pas signalé au personnel autorisé.

Le ou la DASI a confirmé que la personne PSSP aurait dû suivre la politique de prévention et de gestion des chutes du foyer, qui indique qu'il faut signaler l'incident au personnel infirmier autorisé.

Les actions de la personne PSSP ont augmenté le risque de blessures supplémentaires pour la personne résidente et ont contribué à retarder le constat des blessures.

Sources : programme de prévention et de gestion des chutes du foyer, rapport d'incident critique, notes d'évolution de la personne résidente, dossier d'enquête du foyer et entretiens avec la personne résidente, la personne PSSP et le ou la DASI.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 9 janvier 2026.

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 (Ontario) 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 commercial à la personne indiquée ci-dessous.

Directeur

a/s du coordonnateur des appels
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

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 (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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

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 (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivants 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.