

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 17 avril 2025

Numéro d'inspection : 2025-1195-0002

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Schlegel Villages Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : Coleman Care Centre, Barrie

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 15 et 16 avril 2025

- Une inspection portant sur la perte de services essentiels durant environ 19,5 heures a été réalisée.

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

Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Génératrices

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

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

Génératrices

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

Paragraphe 22 (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit desservi par une génératrice qui est disponible en tout temps et capable de maintenir, en cas de panne d'électricité, les éléments suivants :

a) le système de chauffage;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit desservi par une génératrice qui est disponible en tout temps et capable de maintenir, en cas de panne d'électricité, le système de chauffage

Le 30 mars 2025, la ville où se trouve le foyer de soins de longue durée (SLD) a été touchée par des pannes d'électricité généralisées. Le foyer a été sans courant durant 19,5 heures. Une génératrice à capacité limitée n'a pas été capable de maintenir le système de chauffage. Les températures ambiantes dans les chambres de personnes résidentes et les salles à manger n'ont pas pu être maintenues à au moins 22 °C.

Sources : Entretien avec le directeur général et le gestionnaire des services de diététique le 15 avril 2025, entretien avec trois personnes résidentes différentes le 16 avril 2025, plan d'urgence du foyer de SLD en cas de pannes d'électricité (*Loss of Hydro/Blackout emergency plan [Tab 12-01]*).

AVIS ÉCRIT : Génératrices

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

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

Génératrices

Paragraphe 22 (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit desservi par une

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

génératrice qui est disponible en tout temps et capable de maintenir, en cas de panne d'électricité, les éléments suivants :

c) les services essentiels, notamment l'équipement des services de diététique nécessaire à l'entreposage de la nourriture à des températures sûres et à la préparation et à la livraison des repas et collations, l'équipement nécessaire à l'entreposage des médicaments à des températures sûres et à la préparation et à la livraison des médicaments, le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel, les ascenseurs et les équipements de survie, de sécurité et de secours. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 22 (1); Règl. de l'Ont. 66/23, art. 2.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit desservi par une génératrice qui est disponible en tout temps et capable de maintenir, en cas de panne d'électricité, les services essentiels, notamment l'équipement des services de diététique nécessaire à l'entreposage de la nourriture à des températures sûres, le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel et les équipements de sécurité et de secours.

Le 30 mars 2025, la ville où se trouve le foyer de SLD a été touchée par des pannes d'électricité généralisées. Le foyer a été sans courant durant 19,5 heures. Une génératrice à capacité limitée a été utilisée au moment de la panne, mais n'a pas été capable d'alimenter en courant à la fois la chambre froide et le congélateur-chambre, les appareils servant à la préparation des aliments tels que le cuiseur à vapeur, le système de communication bilatérale entre les résidents et le personnel, les systèmes de verrouillage magnétique des portes et le système de sécurité-incendie.

Sources : Entretien avec le directeur général et le gestionnaire des services de diététique le 15 avril 2025, entretien avec la personne responsable de l'entretien le 16 avril 2025, entretien avec trois personnes résidentes différentes le 16 avril 2025, plan d'urgence du foyer de SLD en cas de pannes d'électricité (*Loss of Hydro/Blackout emergency plan [Tab 12-01]*).

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

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

Non-respect : de la disposition 5 du paragraphe 79 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Service de restauration et de collation

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

5. Le service de la nourriture et des liquides à une température sûre et appétissante pour les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer offre un service de restauration qui comprend un service de la nourriture et des liquides à une température sûre et appétissante pour les personnes résidentes le 30 mars 2025.

Le 30 mars 2025, le foyer du titulaire de permis a perdu le courant durant 19,5 heures et n'a pas eu la capacité de génératrice nécessaire pour alimenter à la fois la chambre froide et le congélateur-chambre en même temps pendant la panne. Le personnel n'a pas consigné les températures de la chambre froide, du congélateur-chambre et des aliments préparés offerts pendant les repas du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner à la même date.

La procédure de contrôle des températures des aliments du titulaire de permis exigeait que le personnel en diététique effectue des vérifications de la température juste avant de quitter la cuisine pour les aliments présentant un risque élevé tels que les aliments à base de produits laitiers, les œufs et les viandes. De la crème de blé, des sandwichs aux œufs durs et des sandwichs contenant de la dinde, du jambon ou du rosbif ont été préparés et servis le 30 mars 2025, mais leur

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

température n'a pas été mesurée pour déterminer si celle-ci était acceptable pour la sécurité alimentaire.

Sources : Entretien avec le gestionnaire des services de diététique le 15 avril 2025, examen de la politique du foyer sur le contrôle des températures des aliments de SLD [*Food Temperature Control (Tab 09-28)*] et des registres des températures des réfrigérateurs et des congélateurs de mars 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Services d'entretien

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de l'alinéa 96 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

g) la température de l'eau qui alimente les baignoires, les douches et les lavabos qu'utilisent les résidents ne dépasse pas 49 degrés Celsius et est contrôlée par un dispositif de régulation de la température qui se trouve hors de la portée des résidents;

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité à l'alinéa 96 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22 [*LRSLD* (2021), alinéa 155 (1) b)]

Le plan doit comprendre, entre autres, ce qui suit :

- La façon dont le système d'eau chaude qui alimente les appareils sanitaires accessibles aux personnes résidentes sera modifié ou réparé pour faire en sorte que les températures de l'eau chaude ne dépassent pas 49 °C;

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

- La façon dont les personnes résidentes seront surveillées pour prévenir les brûlures potentielles et la façon dont les personnes résidentes et le personnel seront informés des températures de l'eau chaude jusqu'à ce que le système soit modifié ou réparé de façon à ce que les températures ne dépassent jamais 49 °C.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que soient mises en œuvre des marches à suivre pour garantir que la température de l'eau qui alimente tous les lavabos utilisés par les personnes résidentes ne dépasse pas 49 °C (degrés Celsius) et soit contrôlée par un dispositif de régulation de la température qui se trouve hors de la portée des personnes résidentes. Les températures de l'eau chaude enregistrées par le personnel aux lavabos accessibles aux personnes résidentes ont dépassé 49 °C à plusieurs reprises à différents quarts, notamment lors des quarts de nuit entre le début de février et la mi-avril 2025. Les mesures immédiates prises pour réduire la température n'ont été fructueuses que pour de courtes périodes. Les températures de l'eau chaude enregistrées par l'inspectrice ou l'inspecteur aux lavabos accessibles aux personnes résidentes (salles de bain et salles à manger) dépassaient 49 °C au premier jour de l'inspection. Le mitigeur thermostatique, un dispositif conçu pour réguler la température de l'eau chaude qui alimente les aires des personnes résidentes, ne fonctionnait pas comme prévu. De nombreux ajustements et de nombreuses visites d'un plombier entre le début de janvier et la mi-mars 2025 n'ont pas été concluants pour corriger les fluctuations des températures de l'eau.

Sources :

Mesures des températures de l'eau, entretien avec le directeur général le 15 avril 2025, entretien avec la personne responsable de l'entretien le 16 avril 2025, marches à suivre du foyer de SLD pour les températures de l'eau chaude (*Tab 07-13, Tab 06-18*), rapports d'entretien de l'entrepreneur en plomberie.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 19 mai 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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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.

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 du Centre-Ouest

609, rue Kumpf, bureau 105
Waterloo ON N2V 1K8
Téléphone : 888 432-7901

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.