

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 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1495-0005

Type d'inspection :

Plainte
Incident critique

Titulaire de permis : Knollcrest Lodge

Foyer de soins de longue durée et ville : Knollcrest Lodge, Milverton

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 9, 10, 15, 16 et 17 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Demande n° 00150737 [n° du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2996-000006-25], liée à une défectuosité du système de climatisation;
- Demande n° 00151993 [n° du SIC : 2996-000007-25], liée à des températures élevées dans le foyer;
- Demande n° 00151937 – plainte portant sur la climatisation et la chaleur dans le foyer.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Foyer sûr et sécuritaire

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Exigences en matière de climatisation

Problème de conformité n° 001 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRS LD* (2021).

Non-respect : de la disposition 1 du paragraphe 23.1 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22
Exigences en matière de climatisation

Paragraphe 23.1 (3) Le titulaire de permis veille à ce que la climatisation fonctionne et soit utilisée conformément aux directives du fabricant dans chaque aire du foyer de soins de longue durée visée au paragraphe (1) dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

1. Lorsque cela est nécessaire pour maintenir la température à un niveau confortable pour les résidents pendant la période et les jours visés aux paragraphes (1) et (2).

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)] :

A. La température ambiante de toutes les chambres de personnes résidentes desservies par un climatiseur central sera mesurée au moins une fois par jour, entre midi et 17 h, par un membre du personnel infirmier autorisé. Un registre documenté sera tenu, indiquant le numéro de la chambre, l'heure et la date de la mesure, la valeur relevée, le nom de la personne ayant effectué la mesure, ainsi que toute préoccupation liée à la température formulée par les personnes résidentes dans chaque chambre et toute mesure prise en réponse à la température mesurée ou aux préoccupations formulées. Ces relevés auront lieu jusqu'à ce qu'une inspectrice ou un inspecteur juge que l'ordre a été respecté.

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

B. Veiller à ce que chaque chambre occupée par une personne résidente soit desservie par un système de climatisation fonctionnel et capable de refroidir la pièce et de maintenir en permanence une température comprise entre 22 et 26 degrés Celsius, condition nécessaire pour assurer un refroidissement et le confort de la personne résidente.

C. Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur sera révisé afin d'y inclure un processus permettant de fournir du matériel de climatisation dans les chambres individuelles des personnes résidentes au moment et à l'endroit nécessaires à des fins de refroidissement et de confort.

Le plan révisé devra être communiqué à l'ensemble du personnel, aux mandataires spéciaux, aux bénévoles, aux personnes résidentes et au conseil des personnes résidentes.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la climatisation fonctionne dans les chambres des personnes résidentes lorsque cela était nécessaire pour qu'elles bénéficient d'une température confortable entre le 15 mai et le 15 septembre, chaque jour où la température extérieure (selon les prévisions d'Environnement et Changement climatique Canada) ou les températures intérieures mesurées par le titulaire de permis atteignaient ou dépassaient 26 degrés à n'importe quel moment de la journée, jusqu'à la fin de la journée et le lendemain.

Le système de climatisation central du titulaire de permis n'a pas réussi à maintenir des températures intérieures confortables pour les personnes résidentes en juin et juillet 2025, au début des pics de chaleur estivaux (lorsque la température ambiante extérieure atteignait ou dépassait 26 degrés). Les personnes résidentes et 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

famille ont signalé des conditions inconfortables et des symptômes qu'elles avaient ressentis en raison de la chaleur.

Le système de climatisation central avait connu des déficiences que le foyer avait corrigées et ce dernier avait en outre installé deux climatiseurs mobiles dans les couloirs menant aux chambres des personnes résidentes touchées. Cependant, certaines aires du foyer desservies par un climatiseur central présentaient encore, par moments, des températures ambiantes mesurées par le titulaire de permis comme atteignant ou dépassant 26 degrés.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que la climatisation fonctionne suffisamment dans les chambres des personnes résidentes lorsque cela était nécessaire a nui à leur qualité de vie dans les aires du foyer desservies par un climatiseur central et les a exposées à un risque accru de maladies liées à la chaleur.

Sources : Rapports du Système de rapport d'incidents critiques; entretiens avec la directrice des soins, le gestionnaire du bâtiment et le directeur médical; entretiens avec les personnes résidentes et les membres de leur famille; données météorologiques passées d'Environnement Canada; registres des températures du foyer, observations dans les chambres des personnes résidentes.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 1er 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 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;

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

- 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.