

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

Rapport public

Date d'émission du rapport : 17 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1381-0004

Type d'inspection :

Plainte

Titulaire de permis : Mon Sheong Foundation

Foyer de soins de longue durée et ville : Mon Sheong Richmond Hill Long Term Care Centre, Richmond Hill

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 15 au 17 juillet 2025

L'inspection concernait :

- Une plainte liée à la climatisation qui ne fonctionnait pas.

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

Foyer sûr et sécuritaire

Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Rapports et plaintes

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 26 (1) (c) de la LRSLD (2021)

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Par. 26 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

(c) il transmet immédiatement au directeur, de la manière énoncée dans les règlements, les plaintes écrites qu'il reçoit concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation d'un foyer si elles sont présentées sous la forme prévue par les règlements et qu'elles sont conformes à toute autre exigence que prévoient les règlements.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à transmettre immédiatement à la directrice ou au directeur toute plainte écrite qu'il reçoit concernant le fonctionnement d'un foyer de soins de longue durée (FSLD).

Le ministère des Soins de longue durée (MSLD) a reçu une plainte par l'intermédiaire de la ligne ACTION à une date précise concernant la température ambiante dans le FSLD. Dans la plainte, l'auteur de la plainte a indiqué qu'il ou elle avait également déposé une plainte par écrit auprès du FSLD. Lors d'un entretien avec un membre du personnel, il a été signalé que le FSLD n'informait pas le directeur ou la directrice si l'auteur de la plainte ne désignait pas clairement sa plainte comme telle.

Sources : examen des dossiers, entretien avec les membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de climatisation

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 23,1 (3) 1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de climatisation

Par. 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

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-Est33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702

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).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la climatisation fonctionne au besoin pour maintenir la température à un niveau confortable pour les personnes résidentes pendant la période du 15 mai au 15 septembre, comme cela est exigé.

Le MSLD a reçu une plainte anonyme faisant état de préoccupations concernant le fonctionnement du système de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) en raison de l'augmentation des températures ambiantes dans le FSLD. Lors de l'inspection de cette plainte, il a été déterminé que le FSLD avait connu des problèmes continus avec son système de CVC et qu'il en avait pris conscience quelque temps après le 9 mai 2025. Le problème n'a pas été entièrement résolu avant le début du mois de juillet 2025, des retards ayant été constatés de la part du FSLD en ce qui concerne l'engagement de son fournisseur de services sous contrat pour les réparations nécessaires.

Sources : entretien avec les membres du personnel, examen des dossiers.

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-Est

33, rue King Ouest, 4^e étage

Oshawa (Ontario) L1H 1A1

Téléphone : 844 231-5702