

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1094-0005

Type d'inspection :

Plainte

Titulaire de permis : Lutheran Homes Kitchener-Waterloo

Foyer de soins de longue durée et ville : Trinity Village Care Centre, Kitchener

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 25, 26, 27 juin 2025, puis les 3 et 4 juillet 2025

L'inspection a eu lieu à distance aux dates suivantes : le 27 juin 2025 et le 2 juillet 2025

Les éléments suivants ont été inspectés :

- Le dossier : n° 00150884 et n° 00150846 – Plaintes concernant la chaleur excessive dans les chambres des personnes résidentes et l'inconfort de ces derniers.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de refroidissement

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

Non-respect de : l'alinéa 23 (2) (c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de refroidissement

par. 23 (2) Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur doit, au minimum :

c) préciser les interventions et stratégies particulières que le personnel doit mettre en oeuvre pour prévenir ou atténuer, d'une part, les facteurs de risque précisés qui peuvent occasionner des maladies liées à la chaleur chez les résidents et, d'autre part, les symptômes précisés de ces maladies;

Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur (PPGMC) du titulaire de permis ne prévoyait pas, au minimum, d'interventions et de stratégies particulières que le personnel devait mettre en œuvre pour prévenir ou atténuer les facteurs de risque précisés qui peuvent occasionner des maladies liées à la chaleur et pour prévenir ou atténuer les symptômes précisés de ces maladies chez les personnes résidentes.

Les facteurs de risque environnementaux précisés qui ont eu des répercussions sur le confort des personnes résidentes au cours de l'inspection comprenaient, sans s'y limiter, l'absence d'équipement de climatisation pour compléter le système de refroidissement mécanique global, l'absence de couvertures de fenêtres bloquant la chaleur, l'accumulation de chaleur dans les chambres par les concentrateurs d'oxygène, les grands écrans de télévision, l'emplacement aux étages supérieurs dans des zones directement exposées au soleil, et le manque de ventilation. Les interventions et stratégies particulières visant à prévenir ou à atténuer l'exposition à la chaleur dans les chambres des personnes résidentes n'ont pas été incluses dans le PPGMC, y compris l'utilisation d'équipements de climatisation, de fournitures et d'appareils de refroidissement.

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

Les personnes préposées aux services de soutien à la personne (PSSP) et le personnel autorisé ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas la température des chambres des personnes résidentes, quel que soit le jour ou l'équipe, car la température de chaque chambre était enregistrée à l'aide de capteurs et d'une application logicielle à laquelle ils n'avaient pas accès, mais seulement la personne superviseure des services environnementaux (PSSE). Le personnel agréé a mentionné avoir reçu des courriels de la PSSE lorsque la température ambiante était supérieure à 26 °C. Cependant, si la PSSE n'était pas disponible, aucune alerte n'était reçue. Le personnel ne disposait pas de thermomètres pour vérifier la température ambiante dans les zones du foyer et n'était pas informé de manière adéquate et continue de la température ambiante intérieure.

Les PSSP ne connaissaient pas le statut des personnes résidentes à risque et appliquaient donc les mêmes interventions et stratégies, qu'elles soient utiles ou non aux personnes résidentes. Les PSSP se sont aiguillés d'un Kardex pour chaque personne résidente, qui indique les tâches qu'ils doivent accomplir pour s'occuper de chacune d'elles. Une tâche a été ciblée : garder les fenêtres et les couvertures de fenêtres fermées pendant une période de risque de chaleur. Les programmes de soins des personnes résidentes, auxquels le personnel autorisé a pu avoir accès, prévoient en outre qu'ils suivent leur protocole relatif à la chaleur. Cependant, trois membres du personnel autorisé ne connaissaient pas le protocole relatif à la chaleur et n'ont pas pu le localiser lorsqu'on le leur a demandé. Le protocole prévoyait une surveillance accrue, une augmentation des prises d'eau, l'utilisation de zones de refroidissement désignées, la mise à disposition de ventilateurs pour les personnes résidentes et la manière de réagir cliniquement aux maladies liées à la chaleur, mais aucune information ou directive n'était accessible concernant la disponibilité d'équipements de climatisation pour les personnes résidentes qui n'étaient pas à l'aise ou ne pouvaient pas ou ne voulaient pas quitter leur chambre.

Sources : examen du plan de gestion des maladies liées à la chaleur et de 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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

prévention du titulaire de permis, révisé en juin 2025, observations des chambres des personnes résidentes, entretiens avec le personnel autorisé et non autorisé, les personnes résidentes et les familles.

AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de refroidissement

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

Non-respect de : L'alinéa 23 (2) e) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de refroidissement

par. 23 (2) Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur doit, au minimum :

e) comprendre un protocole pour communiquer de manière appropriée le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur aux résidents, au personnel, aux bénévoles, aux mandataires spéciaux, aux visiteurs, au conseil des résidents du foyer, au conseil des familles du foyer, s'il y en a, et à d'autres personnes si cela est approprié. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 23 (2); Règl. de l'Ont. 66/23, par. 3 (1)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que son plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur (PPGMC), révisé en juin 2025, comprenne au minimum un protocole de communication du PPGMC aux personnes résidentes, au personnel, aux bénévoles, aux mandataires spéciaux, aux visiteurs, au conseil des personnes résidentes du foyer et à d'autres personnes, le cas échéant.

Le PPGMC n'indiquait pas qui communiquerait le plan, de quelle manière et à quel moment aux personnes concernées.

Deux personnes résidentes qui participaient régulièrement aux réunions du conseil des personnes résidentes, plusieurs mandataires spéciaux, trois membres du personnel autorisé et un ou une gestionnaire ne connaissaient pas le PPGMC ni l'endroit où ils pouvaient facilement y accéder.

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

Sources : examen des procès-verbaux des réunions du conseil des personnes résidentes, du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur, révisé en juin 2025, et entretiens avec les membres du personnel, les membres des familles et les personnes résidentes.

AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 29 (3) 11) du Règl. de l'Ont. 246/22

Programme de soins

Paragraphe 29 (3) Le programme de soins doit être fondé au minimum sur l'évaluation interdisciplinaire de ce qui suit au sujet du résident :

11. Les risques saisonniers associés aux maladies liées à la chaleur, y compris les mesures de protection exigées pour prévenir ou atténuer ces maladies.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins des personnes résidentes comprenne les mesures de protection nécessaires pour prévenir ou atténuer les maladies liées à la chaleur (MLC).

Les programmes de soins de trois personnes résidentes, évaluées comme présentant un risque faible, modéré ou élevé de contracter une MLC, prévoyaient des interventions identiques, bien que chaque personne résidente présente des facteurs de risque différents liés à son profil clinique et à l'exposition à des conditions environnementales différentes dans sa chambre. Les chambres de deux personnes résidentes étaient équipées d'appareils de chauffage, ce qui a contribué à augmenter la température ambiante. La température ambiante dans les chambres des trois personnes résidentes a été supérieure à 26 °C pendant plusieurs jours en juin 2025. Les trois personnes résidentes se trouvaient dans des zones du bâtiment soumises à un ensoleillement plus direct et à des conditions plus chaudes aux

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

étages supérieurs.

Le fait de ne pas évaluer l'environnement de la personne résidente dans le cadre d'un programme de soins provisoire, en plus des facteurs de risque cliniques, et de ne pas inclure par la suite des mesures de protection, y compris l'utilisation d'un système de climatisation, dans le programme de soins pour la sensibilisation du personnel et que ce dernier le mette en œuvre, peut augmenter le risque de maladies liées à la chaleur chez la personne résidente.

Sources : mesures de la température ambiante dans les chambres des personnes résidentes, examen des évaluations des risques liés à la chaleur, programmes de soins et entretiens avec le directeur des soins infirmiers ou la directrice des soins infirmiers (DSI), les infirmiers ou infirmières gestionnaires, les personnes résidentes et les mandataires spéciaux.

AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 268 (5) 1) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (5) Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence prévoient ce qui suit :

1. L'activation des plans, notamment l'identification de la personne ou de l'entité qui déclare l'existence d'une situation d'urgence au foyer et la fin de la situation d'urgence, comme ont convenu les entités que le titulaire de permis a consultées en application de l'alinéa (3) a).

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que son plan de mesures d'urgence relatif aux catastrophes naturelles et aux événements météorologiques extrêmes (chaleur excessive) comporte un volet relatif à la mise en œuvre du plan.

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

Le plan de mesures d'urgence Code Orange (catastrophe) du titulaire de permis comprend une intervention face à la chaleur extrême, qui n'indique pas quand le plan doit être mis en œuvre, par qui, et qui doit déclarer la fin de la situation d'urgence.

Sources : examen des plans de mesures d'urgence du titulaire de permis (révisés le 28 février 2025), entretien avec les membres du personnel et avec le ou la DSI et la personne superviseuse des services environnementaux.

AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence

Non-respect n° 005 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 268 (5) 3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Paragraphe 268 (5) Le titulaire de permis veille à ce que les plans de mesures d'urgence prévoient ce qui suit :

3. Un plan de communication.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que ses plans de mesures d'urgence prévoient un plan de communication.

Un plan de communication est un processus stratégique, étape par étape, qui précise qui sera responsable de la communication, quels sont les dossiers de renseignements auxquels il faut accéder et comment, quelles technologies de communication pertinentes seront utilisées, quand, comment et avec qui le titulaire de permis communiquera lorsqu'une situation d'urgence se produira et tout au long de la situation d'urgence, tant en interne qu'avec les entités externes et les intervenants.

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

Sources : examen des plans de mesures d'urgence du titulaire de permis (révisés le 28 février 2025) et entretien avec le ou la DSI.

AVIS ÉCRIT : Plans de mesures d'urgence

Non-respect n° 006 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 268 (10) (a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Plans de mesures d'urgence

Par. 268 (10) Le titulaire de permis prend les mesures suivantes :

(a) il met à l'épreuve, chaque année, les plans de mesures d'urgence ayant trait à la perte de services essentiels, aux incendies, aux disparitions de résidents, aux urgences médicales, aux éruptions de violence, aux fuites de gaz, aux désastres naturels, aux phénomènes météorologiques extrêmes, aux avis d'ébullition de l'eau, aux éclosions de maladies transmissibles ou de maladies importantes sur le plan de la santé publique, aux épidémies, aux pandémies et aux inondations, y compris les arrangements conclus avec les entités pouvant participer à la prestation de services d'urgence ou qui fournissent de tels services dans la zone où est situé le foyer, notamment les organismes communautaires, les fournisseurs de services de santé au sens de la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*, les installations associées et les organismes ressources associés compétents qui seront appelés à intervenir dans les situations d'urgence;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le plan de mesures d'urgence pour les conditions météorologiques extrêmes soit mis à l'épreuve chaque année, y compris les dispositions prises avec les entités susceptibles d'être impliquées ou de fournir des services d'urgence dans la région où se trouve le foyer, notamment, sans s'y limiter, les organismes communautaires, les fournisseurs de services de santé tels que définis dans la *Loi de 2019 pour des soins interconnectés*, les établissements partenaires et les ressources qui seront impliqués dans l'intervention face à l'urgence.

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

Aucun document n'a été fourni pour déterminer si le plan de mesures d'urgence relatif aux phénomènes météorologiques extrêmes a été testé au cours des 12 derniers mois, quel type de test a été effectué, qui y a participé et qui l'a réalisé. Un membre du personnel a indiqué qu'en général, les plans étaient discutés et non mis en pratique.

Sources : entretien avec les membres du personnel, examen du plan de mesures d'urgence en cas de chaleur extrême du titulaire de permis.

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

Non-respect n° 007 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) 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

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

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

1) Mettre à la disposition des personnes résidentes un nombre suffisant d'équipements de climatisation d'appoint à l'endroit et au moment où elles en ont

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

besoin pour se rafraîchir et être à l'aise. Les personnes résidentes présentant un risque élevé de maladies liées à la chaleur et les personnes résidentes soumises à une chaleur accrue dans leur chambre en raison des concentrateurs d'oxygène et de l'exposition directe au soleil doivent avoir priorité.

2) Lorsqu'un équipement de climatisation supplémentaire a été fourni pour le confort d'une personne résidente et que celle-ci ou le mandataire spécial y a consenti, la raison doit en être mentionnée dans le programme de soins de la personne résidente, de même que les instructions opérationnelles à suivre par les membres du personnel, le cas échéant.

3) Réviser le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur (PPGMC) existant afin d'y inclure un processus indiquant comment et quand chaque personne résidente sera maintenue à l'aise pendant la période du 15 mai au 15 septembre de chaque année et chaque jour où la température extérieure prévue par Environnement et Changement climatique Canada pour la région où se trouve le foyer est de 26 °C ou plus à n'importe quel moment de la journée ou lorsque la température ambiante intérieure mesurée par le titulaire du permis atteint 26 °C ou plus à n'importe quel moment de la journée, du reste de la journée et du jour suivant. Le PPGMC révisé est communiqué à l'ensemble des membres 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 maintenir la température à un niveau confortable pour les personnes résidentes entre le 15 mai et le 15 septembre, chaque jour où la température extérieure (selon les prévisions d'Environnement et Changement climatique Canada) ou la température ambiante intérieure mesurée par le titulaire de permis atteignait 26 degrés Celsius (°C) ou plus à n'importe quel moment de la journée, du reste de la journée et de la journée suivante.

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

Le système de refroidissement mécanique du titulaire de permis, qui était en marche lors de l'inspection, n'a pas été en mesure de maintenir des températures intérieures confortables pour les personnes résidentes au cours du mois de juin 2025, alors que les conditions estivales maximales avaient commencé (lorsque les températures ambiantes extérieures ont atteint ou dépassé 26 °C). Les membres du personnel et les personnes résidentes ont décrit les conditions comme étant extrêmement inconfortables et ont mentionné que la chaleur était un problème courant chaque été.

Le titulaire de permis a mesuré et enregistré des températures ambiantes supérieures à 26 °C pendant environ 28 jours dans les chambres de sept personnes résidentes et pendant trois jours consécutifs dans les chambres de 28 personnes résidentes au troisième étage en juin 2025. Pour les chambres de trois personnes résidentes, la température ambiante a été supérieure à 30 °C pendant deux jours consécutifs. L'inspecteur ou l'inspectrice a mesuré la température ambiante extérieure dans la cour le dernier jour de l'inspection (à l'ombre), qui était de 25,5 °C à 13 h 33. Les chambres de trois personnes résidentes précises étaient toutes à 26 °C ou plus juste après 12 h 30.

Plusieurs personnes résidentes avaient des appareils de chauffage dans leur chambre, ce qui contribuait à la chaleur ambiante. Les fenêtres étaient fermées, les stores et les rideaux étaient tirés, mais n'empêchaient pas la chaleur d'émaner dans la chambre. Les ventilateurs étaient inefficaces lorsque la température ambiante était supérieure à 26 °C. Le système d'évacuation n'était pas fonctionnel. Aucun équipement de climatisation supplémentaire n'a été mis à la disposition des membres du personnel pour qu'ils puissent l'utiliser en cas de besoin.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que la climatisation fonctionne dans les chambres des personnes résidentes (en particulier aux deuxième et troisième étages) où et quand cela était nécessaire a nui à leur confort et à leur qualité de vie et les a

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

exposées à un risque accru de maladies liées à la chaleur.

Sources : examen des registres de température ambiante, observations et mesures de la température ambiante, entretiens avec le ou la DSI, la personne superviseure des services environnementaux, les membres du personnel, les personnes résidentes et les membres des familles.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 25 juillet 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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

PRENDRE ACTE Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur ou la directrice 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 ou à la directrice 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 la directrice 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 ou la directrice doit être présentée par écrit et signifiée au directeur ou à la directrice 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 ou la directrice 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 ou directrice

a/s du coordonnateur des appels

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

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 ou de la directrice 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 ou la directrice et aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice en vertu de l'article 158 de la Loi;
- c) la décision de révision du directeur ou de la directrice, 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 ou d'une inspectrice.

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 (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 1 888 432-7901

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 suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur ou à la directrice.

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 ou directrice

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée438, 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.