Ontario

Rapport d'inspection prévu par la
Loi de 2021 sur le redressement des 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, 5e étage
Toronto (Ontario) M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public

Date d'émission du rapport : 27 juin 2025
Numéro d'inspection : 2025-1590-0002
Type d'inspection : Incident critique
Titulaire de permis : Ville de Toronto
Foyer de soins de longue durée et ville : True Davidson Acres, Toronto

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 24, 25, 26 et 27 juin 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : nº 00146882 – système de rapport d'incidents critiques nº M586-000013-25 lié à une éclosion de maladie.

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

Prévention et contrôle des infections
Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Non-respect nº 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).
Non-respect de : l'alinéa 24 (2) 2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Température ambiante
Par. 24 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température soit mesurée et consignée, au minimum, dans les aires suivantes du foyer :
2. Une aire commune pour les résidents à chaque étage du foyer, y compris un salon, une aire où mangent les résidents ou un couloir.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante d'une aire commune à chaque étage du foyer fasse l'objet d'un enregistrement consigné. Le dimanche 22 juin 2025, les enregistrements de la température ambiante n'ont pas été consignés pour les aires communes des troisième, quatrième et cinquième étages. Le mardi 24 juin 2025, les enregistrements de la température ambiante n'ont pas été documentés pour l'équipe du soir ou de la nuit dans les aires communes des unités du quatrième et du cinquième étage. Le superviseur ou la superviseure du foyer estimait qu'il suffisait de documenter les températures ambiantes dans deux aires communes du foyer.

Sources : communication par courriel du superviseur ou de la superviseure du foyer, examen des relevés de température ambiante entre le 17 et le 24 juin 2025.

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Non-respect nº 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).
Non-respect du : paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22
Température ambiante
Par. 24 (3) La température qui doit être mesurée en application du paragraphe (2) est consignée au moins une fois le matin, une fois l'après-midi, entre 12 h et 17 h, et une fois le soir ou la nuit.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les enregistrements de la température

ambiante soient documentés au cours de la matinée du dimanche 22 juin 2025. Le superviseur ou la superviseure du foyer a reconnu l'anomalie sur la base des dossiers et de l'exigence de la loi.

Sources : entretien avec le superviseur ou la superviseure du foyer, examen des relevés de température ambiante du 17 au 24 juin 2025.

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

Non-respect nº 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021).
Non-respect du : sous-alinéa 115 (3) 2. ii. du Règl. de l'Ont. 246/22
Rapports : incidents graves
Par. 115 (3) le titulaire de permis veille, d'une part, à aviser le directeur lorsque se produisent au foyer les incidents suivants et ce, au plus tard un jour ouvrable après l'incident, et, d'autre part à faire suivre le rapport exigé au paragraphe (5) :
2. Un risque environnemental qui a une incidence sur la fourniture de soins ou sur la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs résidents pendant une période de plus de six heures, notamment :
ii. une panne d'un équipement important ou d'un système au foyer,

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une panne d'un équipement important du foyer affectant la fourniture de soins ou la sécurité ou le bien-être d'une ou de plusieurs personnes résidentes pendant une période de plus de six heures soit signalée au directeur ou à la directrice. Les 4, 18, 19, 22 et 24 juin 2025, le système de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) du foyer est tombé en panne et a dû être réparé. Le directeur ou la directrice n'a été informé(e) d'aucune de ces pannes du système de CVC du foyer. Le superviseur ou la superviseure du foyer a confirmé que l'équipement de CVC était considéré comme un équipement important dans le foyer et qu'il ou elle n'était pas au courant de l'obligation de signaler ces incidents au directeur ou à la directrice.

Sources : communication par courriel avec le superviseur ou la superviseure du foyer, entretien avec le superviseur ou la superviseure du foyer.

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

Non-respect nº 004 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)
Non-respect du : paragraphe 23.1 (3) 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 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).
2. Aux moments où le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur prévoit l'utilisation de la climatisation afin de protéger les résidents contre les maladies liées à la chaleur. Article 4 du Règl. de l'Ont. 66/23

L'inspecteur ou l'inspectrice ordonne au titulaire de permis d'élaborer, de soumettre et de mettre en œuvre un plan visant à assurer la conformité avec l'alinéa 155 (1) (b) de la LRSLD (2021) :
Le plan doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :
1). Entreprendre une étude pour fournir des options de refroidissement supplémentaires qui peuvent être utilisées lorsque les chambres des personnes résidentes sont maintenues à une température fraîche et confortable.
2). Un processus visant à s'assurer que les chambres des personnes résidentes sont

équipées d'options de refroidissement 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 dans laquelle le foyer est situé est de 26 degrés Celsius ou plus à n'importe quel moment de la journée.
3). Une procédure permettant de signaler au directeur ou à la directrice toute panne d'un équipement important du foyer affectant la fourniture de soins ou la sécurité ou le bien-être d'une ou de plusieurs personnes résidentes pendant une période de plus de six heures.
4). Informer le bureau de district de Toronto de l'état de l'unité de condensation « CD101 », y compris des délais estimés pour l'achèvement des réparations afin de garantir que l'unité est opérationnelle.

Veuillez soumettre le plan écrit de mise en conformité concernant l'inspection nº 2025-1590-0002 à un inspecteur ou à une inspectrice des foyers de soins de longue durée, du ministère des Soins de longue durée, par courriel à l'adresse torontodistrict.mltc@ontario.ca d'ici le 14 juillet 2025.
Veuillez vous assurer que le plan écrit soumis ne contient pas de renseignements personnels de base ou de renseignements personnels sur la santé.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la climatisation fonctionne dans toutes les chambres des personnes résidentes du foyer.

Environnement Canada avait prévu les températures maximales suivantes pour les jours suivants dans la ville de Toronto : 22 juin 2025 – 34,8 degrés Celsius,

23 juin 2025 – 36 degrés Celsius, 24 juin 2025 – 35,6 degrés Celsius et 25 juin 2025 – 30 degrés Celsius.

Le 24 juin 2025, des observations ont montré que le thermostat de l'unité du cinquième étage, du côté est du foyer, affichait une température de 27,7 degrés Celsius. Les entretiens avec le personnel de l'unité ont permis d'identifier que la température de l'aire du foyer était chaude depuis la fin de semaine du 22 juin 2025.

Trois personnes résidentes ont déclaré que la climatisation de leur chambre ne fonctionnait pas depuis la fin de semaine du 22 juin 2025, ce qui a entraîné une baisse de la qualité de vie et des effets négatifs sur la santé.

Le superviseur ou la superviseure du foyer a indiqué qu'il y avait eu des pannes du système de refroidissement du foyer, notamment les 4, 22 et 24 juin 2025. Au moment de cette inspection, l'unité de condensation « CD101 » ne fonctionnait plus depuis le 4 juin 2025, ce qui affectait la climatisation des chambres des personnes résidentes donnant sur le côté nord de l'aile est de chaque étage du bâtiment. Aucune autre mesure n'a été mise en œuvre avant cette inspection pour refroidir la température ambiante à l'intérieur des chambres des personnes résidentes qui n'étaient pas climatisées.

Le fait de ne pas avoir veillé au bon fonctionnement de la climatisation a affecté la qualité de vie des personnes résidentes de l'ensemble du foyer et les a exposées à un risque accru de maladies liées à la chaleur.

Sources : observations, examen des relevés de température d'Environnement Canada, communication par courriel avec le superviseur ou la superviseure du foyer nº 105, entretien avec une PSSP, deux infirmières autorisées ou infirmiers autorisés responsables, le superviseur ou la superviseure du foyer et trois personnes

résidentes.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 31 juillet 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Exigences en matière de refroidissement

Non-respect n° 005 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2) de la LRSLD (2021)
Non-respect du : paragraphe 23 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22
Exigences en matière de refroidissement
Par. 23 (4) Chaque année, le titulaire de permis met en œuvre, entre le 15 mai et le 15 septembre, le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer. Il doit également le mettre en œuvre :
(a) chaque jour où la température extérieure prévue par Environnement et Changement climatique Canada pour la zone où se trouve le foyer est de 26 degrés Celsius ou plus à un moment quelconque de la journée;
(b) chaque fois que la température dans une aire du foyer, telle que la mesure le titulaire de permis conformément aux paragraphes 24 (2) et (3), atteint 26 degrés Celsius ou plus, pour le reste de la journée et le lendemain. Paragraphe 23 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22.

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). Informer le superviseur ou la superviseure du foyer sur le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer. Veiller à ce que la formation soit documentée et fournie à l'inspecteur ou à l'inspectrice sur demande.
2). Mettre en œuvre immédiatement toutes les mesures nécessaires prévues dans

le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer. Conserver une trace de la date de mise en œuvre, de la personne responsable de la mise en œuvre du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur dans certaines aires du foyer et des mesures qui ont été prises.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer soit mis en œuvre.

Les 4, 18, 19, 22 et 24 juin 2025, le système de refroidissement du foyer a connu plusieurs pannes qui ont nécessité une intervention. Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer stipule que le personnel des services du bâtiment/de l'environnement doit :

- Effectuer des contrôles de routine pour évaluer les températures intérieures et les niveaux d'humidité.
- Maintenir la température ambiante entre 22 et 26 degrés Celsius.
- Distribuer le matériel de refroidissement portable selon les besoins.
- Surveiller les températures ambiantes intérieures et les niveaux d'humidex tout au long de la journée afin que la température ambiante intérieure ne dépasse pas 26 degrés Celsius.
- Veiller à ce que des climatiseurs fixes ou portables soient accessibles pour toutes les zones de refroidissement désignées dans le foyer.

Le superviseur ou la superviseure du foyer ne savait pas comment calculer les niveaux d'humidex. Entre le 22 et le 23 juin 2025, la température ambiante a été relevée à plusieurs reprises à plus de 26 degrés Celsius, mais on ignore les mesures prises par le foyer pour s'assurer que les températures intérieures ne dépassaient pas 26 degrés. Au moment de l'inspection, aucune unité de climatisation portable n'était utilisée dans le foyer et il n'y avait pas suffisamment de ventilateurs dans le

bâtiment avant le 24 juin 2025. Le superviseur ou la superviseure du foyer a ajouté qu'il ou elle n'était pas au courant du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer.

L'absence de mise en œuvre du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur en cas de fortes chaleurs et de panne du système de refroidissement du foyer a augmenté le risque de maladies liées à la chaleur pour les personnes résidentes.

Sources : communication par courriel du superviseur ou de la superviseure du foyer, entretien avec le superviseur ou la superviseure du foyer, plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 2 juillet 2025.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 003 Température ambiante

Non-respect n° 006 Ordre de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)
Non-respect de : l'alinéa 24 (4) (a) du Règl. de l'Ont. 246/22
Température ambiante
Par. 24 (4) Outre les exigences prévues au paragraphe (2), le titulaire de permis veille à ce que, en ce qui concerne chaque chambre à coucher de résident qui n'est pas dotée de la climatisation, la température soit mesurée et consignée une fois par jour, l'après-midi, entre midi et 17 heures.
a) tous les jours pendant la période du 15 mai au 15 septembre

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

1). Commencer immédiatement à mesurer et à documenter les températures ambiantes dans chaque chambre de personne résidente qui ne dispose pas d'un système de climatisation opérationnel, une fois par jour entre 12 h et 17 h.
2). Conserver un registre de ces mesures pour le fournir à l'inspecteur ou à l'inspectrice sur demande.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante soit mesurée et documentée une fois dans l'après-midi pour les chambres des personnes résidentes qui ne disposaient pas d'un climatiseur en fonctionnement ou en bon état de marche.

L'unité de condensation « CD101 », qui assure la climatisation des chambres des personnes résidentes de l'aile est, côté nord, n'était pas opérationnelle ou en bon état de fonctionnement depuis le 4 juin 2025. Le 25 juin 2025, le foyer attendait toujours les pièces nécessaires à la réparation du « CD101 ». Aucune température précise n'a été relevée dans les chambres des personnes résidentes qui n'étaient pas équipées d'un système de climatisation pendant cette période.

Le fait de ne pas veiller à ce que la température ambiante soit prise à l'intérieur des chambres des personnes résidentes qui ne disposent pas d'un système de climatisation en état de marche augmente le risque que les chambres des personnes résidentes ne soient pas maintenues à une température sûre et confortable.

Sources : communication par courriel du superviseur ou de la superviseure du foyer, entretien avec le superviseur ou la superviseure du foyer.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 2 juillet 2025.

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

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du
ministère des Soins de longue durée
438, avenue University, 8e 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.

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, 9e 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 durée
438, avenue University, 8e 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.