

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, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Rapport public

Date d'émission du rapport : 17 juillet 2025

Numéro d'inspection : 2025-1440-0006

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Schlegel Villages Inc.

Foyer de soins de longue durée et ville : The Village of Humber Heights,
Etobicoke

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 14, 15, 16 et 17 juillet 2025.

L'inspection concernait :

- Demandes n^{os} 00152045, 00152056 [N^{os} du Système de rapport d'incidents critiques (SIC) : 2957-000022-25, 2957-000023-25], liées à des préoccupations concernant de l'équipement mécanique dysfonctionnel.

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

Foyer sûr et sécuritaire

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves

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, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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

Non-respect : de la sous-disposition 2 ii du paragraphe 115 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Rapports : incidents graves

Paragraphe 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 ayant une incidence sur la fourniture de soins ou sur 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. À midi, le 7 juillet 2025, l'appareil de climatisation n° 6 du foyer ne fonctionnait pas et il a été réparé le lendemain, 8 juillet 2025, à midi. Le directeur n'a pas été informé de la panne de ce système. La directrice générale a confirmé que la panne de l'appareil de climatisation n° 6, survenue le 7 juillet 2025, n'avait pas été signalée au directeur.

Sources : Communication par courriel avec le directeur régional des services environnementaux; relevés de la température ambiante dans l'aire commune du troisième étage le 7 et le 8 juillet 2025; entretien avec la directrice générale.

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, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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

Problème de conformité n° 002 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 23 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22

Exigences en matière de refroidissement

Paragraphe 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), (3) et (4), atteint 26 degrés Celsius ou plus, pour le reste de la journée et le lendemain. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 23 (4);

L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de préparer, présenter et mettre en œuvre un plan visant à assurer sa conformité au paragraphe 23 (4) du Règl. de l'Ont. 246/22 [LRSLD (2021), al. 155 (1) b)]

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

- 1) Un examen visant à fournir des options de refroidissement supplémentaires fondées sur le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer pour veiller à ce que les sections accessibles aux résidents du foyer, y compris les chambres des personnes résidentes, soient maintenues à une température fraîche et confortable.
- 2) Un processus permettant au personnel de connaître le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer, afin de mettre en œuvre des

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, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

mesures de refroidissement efficaces lorsque les températures ambiantes sont élevées dans les quartiers des personnes résidentes.

3) Un processus permettant au personnel de réagir lorsque les mesures de refroidissement mises en œuvre ne sont pas efficaces et nécessitent une révision des interventions de refroidissement, en fonction du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer.

Veillez soumettre le plan écrit pour l'atteinte de la conformité en réponse à l'inspection n° 2025-1440-0006 à l'inspectrice ou l'inspecteur de foyers de soins de longue durée, ministère des Soins de longue durée, par courriel, à l'adresse torontodistrict.mlrc@ontario.ca, au plus tard le 31 juillet 2025.

Veillez vous assurer que le plan écrit présenté ne contient pas de renseignements personnels ni de renseignements personnels sur la santé.

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.

Selon un courriel du directeur régional des services environnementaux, à partir du 24 juillet 2025, le foyer a eu des problèmes avec l'appareil de climatisation n° 6 qui fonctionnait de manière variable et par intermittence. Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer indique que le personnel des services environnementaux devait faire ce qui suit :

- S'assurer que le climatiseur était en bon état de marche.
- Mettre en œuvre des stratégies visant à rafraîchir l'environnement intérieur, notamment par l'utilisation de ventilateurs ou de climatiseurs de fenêtre ou portatifs.

Ministère des Soins de longue duréeDivision 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, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a déclaré que le foyer avait utilisé des ventilateurs dans le quartier concerné, mais que les ventilateurs soufflaient de l'air chaud et ne suffisaient pas à maintenir une température fraîche. Une autre PSSP a ajouté qu'en raison de la chaleur dans le quartier concerné, deux familles avaient porté plainte auprès de la direction du foyer et qu'une personne résidente leur avait dit qu'elle ne parvenait pas à dormir à cause de la chaleur dans sa chambre. Les registres des températures ambiantes ont montré qu'entre le 5 et le 8 juillet 2025, la température ambiante dans un quartier particulier dépassait les 80 degrés Fahrenheit (F) ou 26,7 degrés Celsius (C), notamment le 7 juillet 2025, à 16 heures, où elle a atteint 83,1 °F ou 28,4 °C. La directrice générale a confirmé que l'appareil de climatisation n° 6 n'était pas en bon état de fonctionnement et que les stratégies consistant à utiliser des ventilateurs ne suffisaient pas à maintenir une température ambiante moins élevée dans les aires en question.

Le fait de ne pas mettre en œuvre le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur du foyer pendant une panne du système de refroidissement peut augmenter le risque de maladies liées à la chaleur chez les personnes résidentes.

Sources : Communication par courriel avec le directeur régional des services environnementaux; registres des températures ambiantes du 5 au 8 juillet 2025; entretien avec la directrice générale et deux PSSP; 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 15 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 de Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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 de Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

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 de Toronto

5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

- 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.