

**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 initial

**Date d'émission du rapport :** 18 juillet 2024

**Numéro d'inspection :** 2024-1463-0003

**Type d'inspection :** Plainte

**Titulaire de permis :** Mill Creek Care Centre

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Mill Creek Care Centre, Barrie

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 3 et 4 juillet 2024

L'inspection a eu lieu à l'extérieur à la date suivante : le 5 juillet 2024

L'inspection concernait :

- Plainte anonyme concernant l'absence de climatisation et les températures excessives 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****AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de refroidissement**

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

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

Exigences en matière de refroidissement

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

a) préciser les facteurs de risque particuliers qui peuvent occasionner des maladies liées à la chaleur et exiger que le personnel surveille à intervalles réguliers si les résidents sont exposés à ces facteurs et prenne les mesures appropriées en conséquence;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur comprenne, au minimum, la façon de vérifier régulièrement si les personnes résidentes sont exposées à des facteurs de risque associés aux maladies liées à la chaleur, et à prendre les mesures appropriées en conséquence.

**Justification et résumé**

Dans le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur, il n'était pas indiqué au personnel quelles étaient les mesures à prendre lorsque la température ambiante dans les chambres des personnes résidentes était d'au moins 26 °C ou lorsque les personnes résidentes se plaignaient de l'inconfort. Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur n'indiquait pas quelles chambres étaient surveillées à distance par un système d'automatisation appelé Blue Rover. Les instructions données au personnel se limitaient au suivi des alertes en temps opportun. Il n'était pas précisé quels membres du personnel avaient reçu les alertes, ni la manière dont ils les avaient reçues. Au total, trois chambres de personnes résidentes ont été surveillées par les capteurs de température et ont atteint au moins 26 °C à plusieurs reprises en juin et en juillet 2024. Le personnel infirmier n'a fourni aucune documentation sur les interventions ou les mesures prises pour atténuer l'exposition des personnes

**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

résidentes aux risques liés aux maladies liées à la chaleur dans ces chambres. Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur n'indiquait pas les mesures appropriées à prendre ni la documentation à remplir dans ces situations.

L'absence de directives claires à l'intention du personnel dans le cadre du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur peut donner lieu à des pratiques incohérentes et à l'absence d'une intervention appropriée en temps opportun pour les personnes résidentes susceptibles d'être exposées à une maladie liée à la chaleur.

**Sources :** Examen du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur, des registres de température et des programmes de soins des personnes résidentes; entretien avec le superviseur des services environnementaux, le personnel d'entretien et les gestionnaires des soins infirmiers.

**AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de refroidissement**

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

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

Exigences en matière de refroidissement

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

d) prévoir notamment l'utilisation de la climatisation, de l'équipement de refroidissement et d'autres ressources, au besoin, pour protéger les résidents des maladies liées à la chaleur;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur comprenne, au minimum, l'utilisation de la climatisation, de l'équipement de refroidissement et d'autres ressources, au besoin, afin de protéger les personnes résidentes contre les maladies liées à la chaleur.

**Justification et résumé**

Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur ne contenait

**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

aucun renseignement propre au foyer quant à la manière dont les chambres des personnes résidentes sont refroidies, l'emplacement des aires de refroidissement désignées et la présence éventuelle de climatiseurs ou de ventilateurs portatifs à la disposition du personnel. Les salles à manger et les espaces d'activité étaient climatisés, mais ce n'était pas indiqué dans le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur. Lors de l'inspection, trois climatiseurs portables étaient disponibles, et deux étaient utilisés. Des ventilateurs ont été observés dans les couloirs et les chambres des personnes résidentes, mais ceux des chambres étaient fournis par les familles et les personnes résidentes, plutôt que par le titulaire de permis. Le personnel a précisé qu'il ne disposait pas de ventilateurs stockés, ce qui leur permettrait d'en installer immédiatement en cas de besoin, ajoutant qu'il devait souvent prendre des ventilateurs dans une aire pour en desservir une autre.

Les gestionnaires des soins infirmiers ont affirmé qu'elles ne disposaient pas de matériel de refroidissement dans le foyer, comme des vestes de refroidissement.

Plusieurs personnes résidentes se sont plaintes de la chaleur et de l'inconfort de leur chambre et auraient aimé que des climatiseurs portatifs soient installés, puisqu'elles estimaient que le système installé dans le bâtiment pour les chambres des personnes résidentes ne les rafraîchissait pas suffisamment lors d'épisodes de chaleur extrême.

Le fait de ne pas inclure d'options et de critères dans le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur concernant l'utilisation des climatiseurs, des équipements de refroidissement et d'autres ressources, et de ne pas les rendre disponibles pour le personnel, limite les interventions appropriées et allonge les délais de réponse dans la gestion des potentielles maladies liées à la chaleur.

**Sources :** Examen du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur et entretien avec les personnes résidentes ainsi qu'avec les gestionnaires des soins infirmiers.

**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

## **AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de refroidissement**

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (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

Paragraphe 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.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur comprenne au moins un protocole de communication du plan aux personnes résidentes, aux employés, aux bénévoles, aux mandataires spéciaux, aux visiteurs, au conseil des résidents du foyer, au conseil des familles du foyer, s'il y en a, ainsi qu'à d'autres personnes, si cela est approprié.

### **Justification et résumé**

Le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur comprend une déclaration selon laquelle le plan doit être communiqué aux familles, au personnel et aux personnes résidentes. Aucun protocole sur la manière d'y parvenir n'a été inclus. Il n'était pas mentionné qu'il fallait informer les conseils des résidents et des familles.

L'absence d'un protocole clair à suivre par le personnel pour ce qui est de communiquer le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur aux personnes susmentionnées peut accroître leur risque de maladie liée à la chaleur lorsqu'elles ne sont pas informées des avis de chaleur et des interventions potentielles.

**Sources :** Examen du plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur, entretien avec les gestionnaires des soins infirmiers.

**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

## **AVIS ÉCRIT : Programme de soins**

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de la disposition 11 du paragraphe 29 (3) 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 de trois personnes résidentes comprenne les mesures de protection nécessaires pour prévenir ou atténuer les maladies liées à la chaleur. Ces mesures de protection comprennent, sans toutefois s'y limiter, l'utilisation d'équipement, de matériel et d'autres ressources de refroidissement.

### **Justification et résumé**

Les programmes de soins de trois personnes résidentes qui, selon l'évaluation, présentent un risque élevé, modéré ou faible de maladie liée à la chaleur prévoyaient des interventions identiques, même si chaque personne résidente présentait des facteurs de risque différents liés à son profil clinique et à l'exposition à des conditions environnementales différentes dans sa chambre. Bien qu'aucune des trois personnes résidentes ne dispose d'un concentrateur d'oxygène dans sa chambre, d'autres personnes résidentes en ont un, et ils contribuent à la chaleur dans la chambre. Certaines personnes résidentes se trouvaient dans des zones du bâtiment soumises à un ensoleillement plus direct ou à des conditions plus chaudes aux étages supérieurs. Les programmes de soins n'étaient pas individualisés pour garantir que les interventions étaient appropriées et applicables à chaque personne résidente. Les facteurs de risque environnementaux et les interventions n'ont pas été intégrés dans la prise de décisions lors de l'élaboration du programme de soins des trois personnes résidentes.

Les interventions prévues dans les programmes de soins des trois personnes résidentes comprenaient des stratégies d'atténuation, par exemple surveiller ou

**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

observer les symptômes liés à la chaleur; porter des vêtements légers adaptés; encourager ou pousser la personne résidente à boire; et fermer les fenêtres et les rideaux. Ces stratégies peuvent ou non prévenir les maladies liées à la chaleur et ne sont pas considérées comme des mesures de protection que l'équipement de climatisation peut fournir.

Le fait de ne pas évaluer l'environnement de la personne résidente dans le cadre d'un programme de soins complet, en plus des facteurs de risque cliniques, et de ne pas inclure par la suite les mesures de protection dans le programme de soins en vue de la prise de conscience et de la mise en œuvre, peut augmenter le risque de maladie liée à la chaleur chez la personne résidente.

**Sources :** Observations des chambres des personnes résidentes, examen des évaluations des risques causés par la chaleur, programmes de soins et entretiens avec les infirmières gestionnaires et les personnes résidentes.

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

Problème de conformité n° 005 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : 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).
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.

**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

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

Le titulaire de permis doit se conformer au paragraphe 23.1 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Le titulaire de permis doit :

1. Élaborer et mettre en œuvre un processus permettant de cerner les chambres des personnes résidentes les plus susceptibles d'être touchées par des températures extérieures élevées (26 °C ou plus). Une fois les chambres cernées, il faut documenter l'emplacement des chambres et indiquer les mesures ou les stratégies (y compris les climatiseurs d'appoint) mises en œuvre par le personnel pour s'assurer que la température des chambres des personnes résidentes a été réglée à un niveau confortable pour celles-ci. Le processus doit également prévoir la fréquence à laquelle la température des chambres des personnes résidentes concernées est contrôlée.
2. Mettre à la disposition du personnel des climatiseurs portatifs afin de favoriser une installation rapide en cas de besoin et avec l'autorisation des personnes résidentes ou de leur mandataire spécial. Si une telle autorisation n'a pas été accordée, le titulaire de permis doit veiller à promouvoir des stratégies de rechange, conformément au programme de soins de la personne résidente. La date et le motif de l'installation ou de la désinstallation des appareils doivent être consignés dans les notes d'évolution de la personne résidente.
3. Lorsqu'un climatiseur portatif doit être installé dans une chambre de personne résidente donnée, le motif est indiqué dans le programme de soins de la personne résidente, de même que les instructions opérationnelles à suivre par le personnel, s'il y a lieu.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la climatisation fonctionne dans chaque chambre de personne résidente dans les circonstances suivantes :

1. Au besoin, pour maintenir la température à un niveau confortable pour les personnes résidentes, chaque jour où la température extérieure prévue par

**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

Environnement et Changements climatiques Canada dans la région où se trouve le foyer est d'au moins 26 °C à tout moment de la journée; et chaque fois que la température d'une zone du foyer mesurée par le titulaire de permis conformément aux paragraphes 24 (2) et (3) atteint au moins 26 °C, pour le reste de la journée et le jour suivant.

**Justification et résumé**

Certains jours de juin et juillet 2024, lorsque les températures extérieures ont dépassé 26 °C, les températures intérieures ont également dépassé 26 °C. À ces occasions, certaines personnes résidentes ne se sentaient pas à l'aise, et leurs chambres n'étaient pas dotées d'un système de refroidissement pour amener le niveau de chaleur et d'humidité à un niveau confortable.

Une plainte a été reçue selon laquelle les chambres des personnes résidentes n'étaient pas climatisées. La personne plaignante a déclaré que le système de ventilation et de climatisation ne parvenait pas à réduire la température et l'humidité de l'air dans le foyer à des niveaux confortables alors que des avis de chaleur avaient été publiés.

Lors de l'inspection, trois personnes résidentes se sont plaintes d'avoir eu chaud et de se sentir mal à l'aise dans leur chambre une journée en particulier en juillet 2024, ainsi que d'autres jours en juin et juillet 2024. Deux personnes résidentes ont affirmé qu'ils avaient dû installer leurs propres ventilateurs, car elles se sentaient mal lorsqu'il faisait chaud. Elles ont déclaré toutes les trois que personne dans le foyer n'avait fait quoi que ce soit pour remédier à leur inconfort, ce qui signifie qu'aucun équipement de climatisation n'avait été installé pour s'ajouter aux dispositifs de ventilation ou de refroidissement existants dans les chambres des personnes résidentes. Le personnel agréé et le personnel des services environnementaux étaient au courant des plaintes des personnes résidentes, et il était de notoriété publique que certaines pièces et sections du bâtiment étaient plus chaudes que d'autres.

Lors de l'inspection, les conditions extérieures étaient de 28,2 °C avec une humidité relative de 97 % à 13 h. Ces deux valeurs, calculées au moyen d'un diagramme humidex, ont été enregistrées à 43. Un indice d'humidité de 30 ou plus est considéré comme une source d'inconfort. Un indice supérieur à 45 est considéré comme dangereux. Les conditions intérieures ont été mesurées par les inspectrices ou les

**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

inspecteurs entre midi et 13 h dans les chambres des personnes résidentes. Les fenêtres étaient déjà fermées et les rideaux tirés au moment de l'entrée dans les chambres, à l'exception d'une seule. Les mesures suivantes ont été effectuées :

Chambre au deuxième étage : 26 °C;

Chambre au troisième étage : 27,2 °C, 76,7 % (humidex de 36) (l'inspectrice ou l'inspecteur a pris la température dix minutes plus tard);

Chambre au troisième étage : 26 °C, 72,3 % (humidex de 33);

Chambre au troisième étage : 27,8 °C, 72,3 % (humidex de 34).

Selon les mesures effectuées par le titulaire de permis pour la chambre du deuxième étage, la température était comprise entre 26 et 26,6 °C au cours de trois quarts de travail. Les relevés de température effectués pendant trois jours en juin 2024 comprenaient une valeur moyenne d'humidex de 30 pour les chambres du premier et du deuxième étage. Le titulaire de permis n'avait pas de mesures de température pour examen, à l'exception des trois pièces en particulier ayant fait l'objet de mesures ci-dessus et des zones communes.

L'entrepreneur en chauffage, en climatisation et en ventilation du titulaire de permis a confirmé que les chambres des personnes résidentes étaient desservies par deux systèmes d'appoint de conditionnement de l'air situés sur le toit. Les systèmes ont été conçus pour faire entrer 100 % d'air frais et pour déshumidifier et refroidir l'air, et les unités sont décrites comme étant limitées dans la réduction de la chaleur et de l'humidité lorsque les conditions extérieures dépassent 26 °C et 60 % d'humidité relative.

D'autres facteurs, comme le niveau d'isolation, l'exposition directe à la lumière du soleil et l'ouverture des fenêtres, contribuent également à la capacité d'un système à refroidir un environnement intérieur.

Les gestionnaires des soins infirmiers ont déclaré que les personnes résidentes ne recevaient pas d'équipement de climatisation supplémentaire dans leur chambre et qu'elles n'avaient pas accès à suffisamment d'équipement pour assurer un rafraîchissement à toutes les personnes résidentes qui se plaignaient d'avoir chaud ou qui avaient besoin d'être rafraîchies en raison de leurs facteurs de risque liés à la chaleur.

**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

Le fait de ne pas surveiller les chambres des personnes résidentes qui risquent de dépasser 26 °C ou de devenir inconfortables pour les personnes résidentes lorsque les températures ambiantes extérieures atteignent ou dépassent 26 °C peut avoir un impact sur leur bien-être et contribuer aux maladies liées à la chaleur.

**Sources :** Observations des climatiseurs de rechange; mesures de l'air et de l'humidité; entretiens avec un technicien en chauffage, ventilation et climatisation, des personnes résidentes, des gestionnaires des soins infirmiers, le gestionnaire des services environnementaux et le personnel d'entretien; examen des registres de température ambiante et lettre d'évaluation de la climatisation rédigée par un ingénieur.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 12 août 2024**

**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 16g 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.

**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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

**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

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;
- 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<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5S 1S4

**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  
Ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto: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](http://www.hsarb.on.ca).