

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 initial

Date d'émission du rapport : 7 août 2024

Numéro d'inspection : 2024-1427-0003

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : Regency LTC Operating Limited Partnership, par ses partenaires généraux, Regency Operator GP Inc. et AgeCare Iris Management Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : AgeCare Westbury, Etobicoke

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 25, 27 et 28 juin 2024, ainsi que du 3 au 5, du 8 au 11 et les 15 et 16 juillet 2024

L'inspection faisant suite à des plaintes concernait :

- Demande n^o 00119241 – Plainte portant sur la climatisation

L'inspection faisant suite à un incident critique (IC) concernait :

- Demande n^o 0010838 – [IC n^o 2943-000005-24] – liée à une chute entraînant une blessure.

L'inspection faisant suite à un IC a permis de fermer la demande suivante :

- Demande n^o 00109115 – [IC n^o 2943-000005-24] – liée à une chute entraînant une blessure

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

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

Foyer sûr et sécuritaire

Prévention et contrôle des infections

Prévention et gestion des chutes

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

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Foyer, milieu sûr et sécuritaire

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'article 5** de la *LRSLD* (2021)

Foyer, milieu sûr et sécuritaire

Article 5 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer soit un milieu sûr et sécuritaire pour ses résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le foyer soit un milieu sûr et sécuritaire pour ses résidents.

Justification et résumé

À une date précise, un entrepreneur externe a laissé des équipements mécaniques, des bouteilles de gaz sous pression et des outils sans surveillance dans une section accessible aux personnes résidentes pendant plus de 15 minutes. Des personnes résidentes se trouvaient dans la chambre, dont une personne résidente ambulatoire. Aucun employé ou entrepreneur n'était présent pour surveiller les lieux.

Le responsable des services environnementaux a reconnu que l'équipement et les outils pouvaient présenter un risque pour la sécurité des personnes résidentes et qu'ils n'auraient pas dû être laissés sans surveillance.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que l'équipement et les outils ouverts ne soient pas laissés sans surveillance dans une section accessible aux personnes résidentes a posé un risque pour la sécurité des personnes résidentes.

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

Sources : Observations, entretien avec le responsable des services environnementaux.

AVIS ÉCRIT : Entrave

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** 153 b) de la *LRSLD* (2021)

Entrave

Article 153 Est coupable d'une infraction quiconque, selon le cas :

b) détruit ou modifie un dossier ou une autre chose qui a fait l'objet d'une demande formelle visée à l'alinéa 150 (1) c);

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que les membres du personnel ne modifient pas un dossier ou une autre chose qui a fait l'objet d'une demande par l'inspectrice ou l'inspecteur lors d'une inspection.

Justification et résumé

i) Le 25 juin 2024, on a examiné la documentation sur la température de l'air quotidienne d'une aire du foyer en raison de préoccupations relatives à la climatisation. Des températures manquantes ont été notées le 23 juin 2024 pour la journée, l'après-midi et le soir, et le 24 juin 2024 pour le soir. Le responsable des services environnementaux a confirmé les entrées manquantes lors d'un entretien le 25 juin 2024. Lorsque la documentation a été réexaminée le 27 juin 2024, les entrées manquantes avaient été complétées. Sur la base des initiales, la directrice des soins n° 101 a indiqué que les trois signatures appartenaient potentiellement à trois membres du personnel infirmier.

Deux des infirmières ont confirmé qu'elles n'avaient pas signé les documents relatifs à la température de l'air aux dates susmentionnées et la troisième infirmière n'a pas

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

effectué de quart de travail entre la première et la deuxième fois que l'inspectrice ou l'inspecteur a examiné les documents.

Le directeur général a reconnu que les documents relatifs à la température de l'air avaient été modifiés.

La falsification délibérée de documents induit l'inspectrice ou l'inspecteur en erreur dans l'exercice de ses fonctions.

Sources : Documentation sur la température quotidienne de l'air; horaire du personnel; entretiens avec le personnel, la directrice des soins et le directeur général.

ii) L'inspectrice ou l'inspecteur a examiné la documentation sur la température quotidienne de l'air du foyer pour une autre aire du foyer et a noté que les vérifications de la température quotidienne portaient les mêmes initiales pour 54 jours civils sur 58 de mai à juillet 2024.

Le directeur général a confirmé qu'un seul membre du personnel portait ces initiales et qu'il n'avait pas travaillé pendant les 54 des 58 jours civils. Il a confirmé que le membre du personnel avait rempli la documentation sur la température de l'air quotidienne les jours où il n'était pas prévu qu'il travaille. Le directeur général a confirmé que le membre du personnel avait falsifié les données figurant sur les documents relatifs à la température de l'air quotidienne.

La falsification délibérée de documents induit l'inspectrice ou l'inspecteur en erreur dans l'exercice de ses fonctions.

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

Sources : Documentation sur la température quotidienne de l'air; entretien avec le directeur général.

AVIS ÉCRIT : Exigences en matière de climatisation

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : de la disposition 2 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 :

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. Règl. de l'Ont. 66/23, art. 4.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la climatisation fonctionne et soit utilisée conformément aux directives du fabricant dans les chambres des personnes résidentes, alors que le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur prévoit l'utilisation de la climatisation afin de protéger les personnes résidentes contre les maladies liées à la chaleur.

Justification et résumé

Lors d'une visite avec le responsable des services environnementaux, le thermostat de trois chambres de personnes résidentes dans la même aire du foyer indiquait une température comprise entre 26,1 et 27,2 degrés Celsius. Environnement Canada a indiqué que la température extérieure maximale à cette date était supérieure à 26 degrés Celsius.

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

La politique du foyer en matière de risques liés à la chaleur et de précautions à prendre par temps froid stipule que chaque jour où la température extérieure prévue par Environnement et Changement climatique Canada est de 26 degrés Celsius ou plus, le foyer devra mettre en œuvre le plan de prévention et de gestion des maladies liées à la chaleur, qui comprend l'utilisation de la climatisation pour le reste de la journée et le jour suivant. Le responsable des services environnementaux a déclaré qu'il ne savait pas pourquoi le climatiseur portatif de l'une des chambres des personnes résidentes était débranché et qu'il l'a remis en marche. Le responsable des services environnementaux a modifié les réglages du thermostat verrouillé, passant de la chaleur à la fraîcheur dans une deuxième chambre de personne résidente. Le directeur général a reconnu que le thermostat aurait dû être réglé sur le mode froid (« cool »). On ne sait pas pendant combien de temps les chambres n'ont pas été climatisées jusqu'à ce que l'inspectrice ou l'inspecteur attire l'attention du foyer sur ce problème.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que les chambres des personnes résidentes soient refroidies conformément à la politique du foyer en matière de risques liés à la chaleur lors d'une journée à plus de 26 degrés Celsius a exposé les personnes résidentes à des risques de maladies liées à la chaleur.

Sources : Observation; entretiens avec le responsable des services environnementaux et le directeur général; examen des données quotidiennes d'Environnement Canada sur les températures; et politique du foyer LTC-CA-ON-200-07-05 en matière de risques liés à la chaleur et de précautions à prendre par temps froid, révisée pour la dernière fois en avril 2023.

AVIS ÉCRIT : Température ambiante

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) 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 de Toronto
5700, rue Yonge, 5^e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 866 311-8002

Non-respect : du paragraphe 24 **(1) du Règl. de l'Ont.** 246/22

Température ambiante

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température ambiante du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Justification et résumé

Lors d'une observation à 12 h 42 à une date précise, la température de l'une des salles à manger était de 18,2 degrés Celsius. Une personne résidente a déclaré que la température de la salle à manger était extrêmement froide. Une personne préposée aux services de soutien à la personne (PSSP) a déclaré que d'autres personnes résidentes s'étaient également plaintes de la froideur de la salle à manger depuis ce matin-là. Le responsable des services environnementaux a confirmé que la température était de 18,2 degrés Celsius et a déclaré qu'elle n'avait pas été prévenue avant que l'inspectrice ou l'inspecteur ne le porte à son attention. Le responsable des services environnementaux a déclaré que la température idéale de l'air se situait entre 20 et 22 degrés Celsius et qu'il n'était pas au courant de l'exigence minimale de 22 degrés Celsius.

Lors d'une deuxième observation le même jour à 15 h 07, la température de la même salle à manger était de 17,3 degrés Celsius. Deux personnes résidentes se trouvaient dans la salle à manger et ont déclaré qu'il faisait froid et l'une d'entre elles portait un tricot. Le responsable des services environnementaux est arrivé à 15 h 20 et a constaté que la température était de 17,3 degrés Celsius.

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

La politique du foyer en matière de risques liés à la chaleur et de précautions à prendre par temps froid exige que la température du foyer soit maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Le confort des personnes résidentes était menacé lorsque la température de l'air n'a pas été maintenue à au moins 22 degrés Celsius.

Sources : La politique du foyer LTC-CA-ON-200-07-05 en matière de risques liés à la chaleur et de précautions à prendre par temps froid, révisée pour la dernière fois en avril 2023; observations du thermostat; entretiens avec les personnes résidentes, la PSSP et le responsable des services environnementaux.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 Température ambiante

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

Non-respect : de la disposition 2 du paragraphe 24 **(2) du Règl. de l'Ont.** 246/22
Température ambiante

Paragraphe 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.

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

1. Effectuer des vérifications hebdomadaires pour chaque aire du foyer pendant trois semaines afin de s'assurer que la température de l'air a été mesurée et documentée pour une aire commune des personnes résidentes à chaque étage du

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

foyer, qui peut comprendre un salon, une aire où mangent les résidents ou un couloir, au moins une fois chaque matin, une fois chaque après-midi entre 12 h et 17 h, et une fois chaque soir ou nuit.

2. Tenir un registre des vérifications, en indiquant l'aire du foyer qui a été vérifiée, la personne qui a effectué la vérification, l'heure et la date, les résultats de chaque vérification et les mesures prises à la suite de la vérification.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la température soit mesurée et documentée par écrit dans une aire commune à chaque étage du foyer, qui peut comprendre un salon, une aire où mangent les résidents ou un couloir.

Justification et résumé

Le ministère des Soins de longue durée a reçu une plainte selon laquelle les climatiseurs des salles à manger et des salles d'activités d'un foyer de personnes résidentes ne fonctionnaient pas. Une personne résidente, un visiteur et des membres du personnel ont déclaré qu'il faisait chaud dans les salles à manger et les salles d'activités. L'examen des documents relatifs à la température quotidienne de l'air dans trois foyers a montré qu'il n'y avait aucun enregistrement de la température de l'air dans une aire commune pour plusieurs dates et heures entre le 15 mai et le 7 juillet 2024 dans chacun des trois dossiers.

Le directeur général a confirmé que les températures de l'air auraient dû être mesurées et documentées aux dates spécifiées.

Les personnes résidentes ont été exposées à des risques de maladies liées à la chaleur lorsque les températures de l'air n'ont pas été surveillées dans les aires communes du foyer.

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

Sources : Documentation sur la température quotidienne de l'air; entretien avec une personne résidente, un visiteur, le responsable des services environnementaux, le directeur général et d'autres membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le
13 septembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 002 Température ambiante

Problème de conformité n° 006 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : du paragraphe 24 (4) du **Règl. de l'Ont.** 246/22

Température ambiante

Paragraphe 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 résidents non dotée d'une climatisation opérationnelle et en bon état, la température soit mesurée et consignée une fois par jour, l'après-midi, entre 12 et 17 heures :

- a) tous les jours entre le 15 mai et le 15 septembre;
- b) un jour sur deux au cours duquel 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.

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

1. Former à nouveau tous les membres du personnel qui mesurent la température de l'air dans le foyer (entretien ménager, entretien, soins infirmiers, agence, etc.) sur des sujets tels que l'objectif, les processus du foyer en matière de mesure de la température de l'air, les dates et heures auxquelles la température de l'air doit être mesurée, la documentation et les mesures correctives à prendre si la température n'est pas dans les limites fixées par le foyer.

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

2. Tenir un registre des formations, y compris les personnes qui ont participé à la formation, l'heure et la date, la personne qui a assuré la formation et les sujets abordés lors de la formation.
3. Effectuer des vérifications hebdomadaires dans chaque aire du foyer pendant trois semaines pour s'assurer que la température de l'air a été mesurée et documentée pour chaque chambre de personne résidente qui n'est pas climatisée, la température est mesurée et documentée par écrit une fois par jour dans l'après-midi entre 12 heures et 17 heures.
4. Tenir un registre des vérifications, en indiquant l'aire du foyer qui a été vérifiée, la personne qui a effectué la vérification, l'heure et la date, les résultats de chaque vérification et les mesures prises à la suite de la vérification.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, pour chaque chambre de personne résidente dans laquelle la climatisation n'était pas opérationnelle et en bon état, la température soit mesurée et documentée par écrit une fois par jour dans l'après-midi, entre 12 h et 17 h, et ce

a) tous les jours entre le 15 mai et le 15 septembre;

Justification et résumé

Lors d'une visite avec la responsable des services environnementaux à une date précise, la climatisation dans trois chambres ne fonctionnait pas et la température des chambres se situait entre 26,1 et 27,2 degrés Celsius. L'examen du registre des avis d'entretien indique que la climatisation n'était pas en bon état dans les chambres de trois personnes résidentes à diverses dates en juin et juillet 2024.

Aucune température quotidienne n'a été consignée entre 12 heures et 17 heures pour ces chambres de personnes résidentes aux dates spécifiées. La directrice 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

soins et le directeur général ont confirmé que l'infirmière de l'unité était chargée de mesurer et de documenter les températures dans l'après-midi.

Des infirmières autorisées, le responsable des services environnementaux et le directeur général adjoint ont confirmé que le foyer ne prenait pas quotidiennement la température de l'air dans les chambres des personnes résidentes lorsque la climatisation n'était pas opérationnelle ou n'était pas en bon état.

Le fait de ne pas mesurer et documenter la température des chambres des personnes résidentes lorsque la climatisation n'était pas opérationnelle et en bon état a affecté la capacité du foyer à surveiller les températures de l'air dans le foyer, ce qui peut avoir augmenté le risque de maladies liées à la chaleur chez les personnes résidentes.

Sources : Documentation sur la température quotidienne de l'air; observation; entretiens avec des infirmières autorisées, le responsable des services environnementaux et le directeur général.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 13 septembre 2024

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 003 Services d'entretien

Problème de conformité n° 007 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

Non-respect : **de l'alinéa 96 (2) c) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Services d'entretien

Paragraphe 96 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre qui garantissent ce qui suit :

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) les installations de chauffage, de ventilation et de climatisation sont nettoyées et en bon état et sont inspectées au moins tous les six mois par un particulier agréé, et une documentation est conservée au sujet de l'inspection;

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

1. Faire appel à un ingénieur/technicien en chauffage, ventilation et conditionnement d'air (CVCA) pour s'assurer que le système de chauffage, de ventilation et de climatisation fonctionne efficacement afin de maintenir la température de chaque chambre de personne résidente et de toutes les aires communes dans la fourchette de 22 à 26 degrés Celsius du foyer.
2. Tenir un registre de l'inspection de la climatisation de toutes les chambres des personnes résidentes et des aires communes par une personne certifiée.
3. Former à nouveau l'ensemble du personnel (personnel d'entretien, responsable des services environnementaux, etc.) qui assure le suivi des avis d'entretien internes du foyer aux politiques et procédures du foyer et aux mesures correctives à prendre lorsque la climatisation n'est pas en bon état.
4. Tenir un registre des formations, y compris les personnes qui ont participé à la formation, l'heure et la date, la personne qui a assuré la formation et les sujets abordés lors de la formation.

Motifs

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des procédures soient mises en œuvre pour s'assurer que les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation sont en bon état et qu'ils sont inspectés au moins tous les six mois par une personne certifiée, et à ce que la documentation relative à l'inspection soit conservée.

Justification et résumé

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

i) La climatisation de quatre aires communes dans trois aires du foyer n'était pas en bon état.

Le ministère des Soins de longue durée a reçu une plainte selon laquelle les climatiseurs des salles à manger et des salles d'activités ne fonctionnaient pas. Une personne résidente, un visiteur et le personnel dans l'aire du foyer ont déclaré qu'il faisait chaud dans les salles à manger et les salles d'activités. Lors des observations effectuées avec le responsable des services environnementaux, la température des salles à manger et des salles d'activités était supérieure à 26 degrés Celsius. Le responsable des services environnementaux a confirmé que les climatiseurs des salles à manger et des salles d'activités de la première aire du foyer n'étaient pas en bon état.

Le foyer exige que le personnel prenne des mesures correctives si la température de l'air dans la pièce mesurée se situe en dehors de la fourchette de 22 à 26 degrés Celsius. L'examen des registres de la température de l'air dans la première aire du foyer a révélé de multiples entrées entre 26 et 29 degrés Celsius en mai et juin 2024 dans les aires communes. Des avis d'entretien ont été soumis par le personnel à plusieurs dates en mai et juin 2024 concernant le mauvais fonctionnement des climatiseurs et des unités portatives dans les aires du foyer. Aucun dossier fourni n'indiquait que le foyer avait fait appel à l'entrepreneur externe pour des services liés au fonctionnement des unités de climatisation.

Des avis d'entretien ont également été soumis par le personnel pour diverses aires communes de deux autres aires du foyer en raison du mauvais fonctionnement de la climatisation en mai et en juin 2024. L'examen des registres de température de l'air dans ces aires du foyer a révélé de multiples entrées entre 26 et 31 degrés Celsius de mai à juillet 2024. Lors d'une observation, il a été constaté que la température de la salle à manger de ces deux aires du foyer était supérieure à

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

26 degrés Celsius. Le responsable des services environnementaux a confirmé que les climatiseurs des aires communes identifiées n'étaient pas en bon état.

La politique du foyer en matière de manuel d'intervention d'urgence en cas de perte de climatisation demande au préposé à l'entretien ou à la personne désignée de communiquer avec le fournisseur de services pour réparer l'équipement. Le responsable des services environnementaux et le directeur général ont déclaré que des appels de service avaient été effectués et que l'entrepreneur externe avait réparé la climatisation dans les aires communes identifiées. Toutefois, le gestionnaire des services aux entrepreneurs de l'entreprise externe de CVCA a confirmé que le premier appel de service avait été effectué après le début de l'inspection.

Le fait que le foyer n'ait pas veillé à ce que les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation soient en bon état a exposé les personnes résidentes à un risque de maladie liée à la chaleur.

Sources : Observations; entretiens avec une personne résidente, un visiteur, le personnel, le responsable des services environnementaux et le directeur général politique du foyer en matière de manuel d'intervention d'urgence en cas de perte de climatisation ALL-ON-510-15, révisée pour la dernière fois en décembre 2023; correspondance par courriel avec le gestionnaire des services; bons de travail et documentation sur la température de l'air.

ii) Les documents relatifs à l'inspection des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation du foyer par une personne certifiée, qui a eu lieu en mai 2024, ont été demandés. Cependant, le foyer n'a pas été en mesure de fournir ce document

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

lors de l'inspection. L'inspectrice ou l'inspecteur a obtenu une copie du bon de travail directement de l'entreprise externe de CVCA.

Le fait que le foyer ne conserve pas la documentation relative à l'inspection des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation par une personne certifiée pourrait nuire à la capacité du foyer de surveiller l'entretien des systèmes aux intervalles requis et d'assurer le suivi de toute défectuosité.

Sources : Entretien avec le responsable des services environnementaux et le directeur général.

iii) Le responsable des services environnementaux a indiqué qu'un entrepreneur externe avait inspecté les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation du foyer en mai 2024. L'examen du bon de travail de l'inspection de mai 2024 indique que seul l'équipement du penthouse a été inspecté. Le responsable des services environnementaux, le directeur général et le gestionnaire des services aux entrepreneurs ont confirmé que l'entrepreneur externe, en tant que personne certifiée, n'inspecte pas les unités de climatisation dans les chambres individuelles des personnes résidentes ou dans les aires communes au cours de l'entretien préventif, et qu'il n'examine ces aires que lorsqu'elles sont jugées non fonctionnelles.

Le fait que les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation des chambres des personnes résidentes et des aires communes n'aient pas été inspectés au moins tous les six mois par une personne certifiée pourrait exposer les personnes résidentes à des risques de maladies liées à la chaleur, car les unités qui ne sont pas en bon état n'ont peut-être pas été identifiées.

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

Sources : Entretien avec le responsable des services environnementaux et le directeur général; correspondance électronique avec le gestionnaire des services aux entrepreneurs et documentation du bon de travail de mai 2024.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 4 septembre 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 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
Santé et 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.