

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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 31 juillet 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1624-0003

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Corporation of the County of Wellington

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Wellington Terrace Long-Term Care Home, Fergus

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 16 au 18, du 22 au 25, et les 28, 30 et 31 juillet 2025

L'inspection concernait :

Demande n° 00152530 – Préoccupations concernant la chaleur dans le foyer.

Demande n° 00153391 – Préoccupations concernant la chaleur dans le foyer.

Demande n° 00153848 – Préoccupations concernant la chaleur dans le foyer.

Demande n° 00153851 – Préoccupations concernant la chaleur dans le foyer.

Demande n° 00153884 – Risque environnemental : panne de la climatisation.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes

Foyer sûr et sécuritaire

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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

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 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 personnes résidentes soit fondé au minimum sur l'évaluation interdisciplinaire des risques saisonniers associés aux maladies liées à la chaleur, y compris les mesures de protection exigées pour prévenir ou atténuer ces maladies, en ce qui concerne de multiples personnes résidentes du foyer.

Sources : Examen du dossier médical de multiples personnes résidentes, entretien avec le personnel.

### AVIS ÉCRIT : Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

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 74 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Programmes de soins alimentaires et d'hydratation

Paragraphe 74 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les programmes comprennent ce qui suit :

b) le recensement des risques liés aux soins alimentaires, aux services de diététique et à l'hydratation;

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le programme de soins alimentaires et d'hydratation, qui comprenait un système de surveillance et d'évaluation de la consommation d'aliments et de liquides de deux personnes résidentes, soit respecté.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis était tenu de veiller à ce que les politiques écrites élaborées pour le programme de soins alimentaires et d'hydratation soient respectées.

Sources : Observations, examen des dossiers médicaux des personnes résidentes, examen de la politique sur l'évaluation et la gestion de l'hydratation (*Hydration Assessment and Management Policy*), entretien avec des personnes résidentes et le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Rapports : incidents graves**

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

Rapports : incidents graves

**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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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 que le directeur soit informé d'une panne du système de refroidissement mécanique du foyer qui a eu une incidence sur le bien-être de plusieurs personnes résidentes pendant une période de plus de six heures.

Sources : Observations dans différentes aires du foyer, entretien avec des personnes résidentes et le personnel.

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

Problème de conformité n° 004 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : de la disposition 1 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 :

**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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

1. Lorsque cela est nécessaire pour maintenir la température à un niveau confortable pour les résidents pendant la période et les jours visés aux paragraphes (1) et (2).

**L'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 :

- 1) Mettre un nombre suffisant d'équipements de climatisation d'appoint à la disposition des personnes résidentes à l'endroit et au moment où elles en ont besoin pour se rafraîchir et se sentir à l'aise. Les personnes résidentes présentant un risque élevé de maladie liée à la chaleur et celles soumises à une chaleur accrue dans leur chambre en raison des concentrateurs d'oxygène et de l'exposition directe au soleil doivent être prioritaires.
- 2) Lorsqu'un équipement de climatisation d'appoint a été fourni pour le confort de la personne résidente et que celle-ci ou son mandataire spécial y a consenti, la raison doit être précisée dans le programme de soins de la personne résidente, de même que dans les instructions opérationnelles à suivre par le personnel, le cas échéant.
- 3) Procéder à une évaluation interdisciplinaire des maladies liées à la chaleur des personnes résidentes n° 001 et n° 006 afin d'étudier des mesures supplémentaires pour maintenir la température de leur chambre à un niveau confortable. Consigner la date de l'évaluation et mettre à jour les interventions dans le programme de soins de chaque personne résidente en conséquence.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que la climatisation fonctionne dans les chambres de personnes résidentes lorsque cela était nécessaire pour maintenir la température à un niveau confortable pour les personnes résidentes, entre le 15 mai

**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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

et le 15 septembre chaque jour où la température extérieure (selon les prévisions d'Environnement et Changement climatique Canada) ou la température ambiante mesurée par le titulaire de permis atteignait 26 degrés Celsius ou plus à un moment quelconque de la journée, du reste de la journée et du jour suivant.

De nombreuses préoccupations ont été soulevées à propos de la température ambiante élevée dans le foyer.

Les observations et l'examen des registres de température du foyer indiquent que le système de refroidissement mécanique du titulaire de permis n'était pas en mesure de maintenir la température ambiante intérieure à un niveau confortable.

Le gestionnaire des services environnementaux a déclaré que le système de refroidissement du foyer nécessitait des réparations.

Le fait de ne pas avoir veillé à ce que la climatisation fonctionne lorsque cela était nécessaire a miné le confort et la qualité de vie des personnes résidentes et a exposé celles-ci à un risque accru de maladies liées à la chaleur.

Sources : Examen des registres de température ambiante, observations et mesures de la température ambiante, entretiens avec les personnes résidentes et le personnel.

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

**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 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 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.

**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 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 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)

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;

**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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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

**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).