



**Ministry of Health and  
Long-Term Care**

**Ministère de la Santé et des  
Soins de longue durée**

**Inspection Report under  
the Long-Term Care  
Homes Act, 2007**

**Rapport d'inspection sous la  
Loi de 2007 sur les foyers de  
soins de longue durée**

Health System Accountability and  
Performance Division  
Performance Improvement and  
Compliance Branch

Hamilton Service Area Office  
119 King Street West, 11th Floor  
HAMILTON, ON, L8P-4Y7  
Telephone: (905) 546-8294  
Facsimile: (905) 546-8255

Bureau régional de services de  
Hamilton  
119, rue King Ouest, 11<sup>ième</sup> étage  
HAMILTON, ON, L8P-4Y7  
Téléphone: (905) 546-8294  
Télécopieur: (905) 546-8255

Division de la responsabilisation et de la  
performance du système de santé  
Direction de l'amélioration de la  
performance et de la conformité

**Public Copy/Copie du public**

<b>Report Date(s) / Date(s) du Rapport</b>	<b>Inspection No / No de l'inspection</b>	<b>Log # / Registre no</b>	<b>Type of Inspection / Genre d'inspection</b>
May 30, 2013	2013_201167_0015	H-000213- 13	Critical Incident System

**Licensee/Titulaire de permis**

DALLOV HOLDINGS LIMITED  
441 MAPLE AVENUE, BURLINGTON, ON, L7S-1L8

**Long-Term Care Home/Foyer de soins de longue durée**

MAPLE VILLA LONG TERM CARE CENTRE  
441 MAPLE AVENUE, BURLINGTON, ON, L7S-1L8

**Name of Inspector(s)/Nom de l'inspecteur ou des inspecteurs**

MARILYN TONE (167)

**Inspection Summary/Résumé de l'inspection**



Ministry of Health and  
Long-Term Care

Ministère de la Santé et des  
Soins de longue durée

Inspection Report under  
the Long-Term Care  
Homes Act, 2007

Rapport d'inspection sous la  
Loi de 2007 sur les foyers de  
soins de longue durée

The purpose of this inspection was to conduct a Critical Incident System inspection.

This inspection was conducted on the following date(s): May 28, 2013

During the course of the inspection, the inspector(s) spoke with the Administrator, the Director of Care, registered staff and personal support worker staff.

During the course of the inspection, the inspector(s) conducted a review of the identified resident's health file, reviewed relevant policies and procedures and staff training completed at the home, reviewed the home's investigation notes into the incident.

The following Inspection Protocols were used during this inspection:  
Personal Support Services

Findings of Non-Compliance were found during this inspection.

<b>NON-COMPLIANCE / NON - RESPECT DES EXIGENCES</b>	
Legend	Legendé
WN – Written Notification	WN – Avis écrit
VPC – Voluntary Plan of Correction	VPC – Plan de redressement volontaire
DR – Director Referral	DR – Aiguillage au directeur
CO – Compliance Order	CO – Ordre de conformité
WAO – Work and Activity Order	WAO – Ordres : travaux et activités



Ministry of Health and  
Long-Term Care

Ministère de la Santé et des  
Soins de longue durée

Inspection Report under  
the Long-Term Care  
Homes Act, 2007

Rapport d'inspection sous la  
Loi de 2007 sur les foyers de  
soins de longue durée

Non-compliance with requirements under the Long-Term Care Homes Act, 2007 (LTCHA) was found. (A requirement under the LTCHA includes the requirements contained in the items listed in the definition of "requirement under this Act" in subsection 2(1) of the LTCHA.)

The following constitutes written notification of non-compliance under paragraph 1 of section 152 of the LTCHA:

Le non-respect des exigences de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée (LFSLD) a été constaté. (Une exigence de la loi comprend les exigences qui font partie des éléments énumérés dans la définition de « exigence prévue par la présente loi », au paragraphe 2(1) de la LFSLD.

Ce qui suit constitue un avis écrit de non-respect aux termes du paragraphe 1 de l'article 152 de la LFSLD.

**WN #1: The Licensee has failed to comply with O.Reg 79/10, s. 36. Every licensee of a long-term care home shall ensure that staff use safe transferring and positioning devices or techniques when assisting residents. O. Reg. 79/10, s. 36.**

**Findings/Faits saillants :**



Ministry of Health and  
Long-Term Care

Ministère de la Santé et des  
Soins de longue durée

Inspection Report under  
the Long-Term Care  
Homes Act, 2007

Rapport d'inspection sous la  
Loi de 2007 sur les foyers de  
soins de longue durée

---

1. Resident # 001 was not transferred and positioned by a staff member using safe transferring and positioning techniques.

A) In 2013, resident # 001 was assisted to a standing position in their bathroom and directed to hold onto the grab bar while the staff member left the bathroom to retrieve the resident's wheelchair. The resident fell to the floor while the staff member was out of the room and sustained an injury.

B) Resident # 001 was noted in their plan of care to require assistance with toileting related to cognitive impairment, impaired mobility, decreased strength/balance, anxiety and pain. The plan of care related to toileting indicated that the resident required one person assistance for the entire process.

C) Personal support worker staff interviewed confirmed that the resident's wheelchair should have been accessible prior to the resident having been assisted to stand. Staff interviewed also confirmed that the resident should not have been left unattended while in a standing position.

D) The home conducted an investigation into the incident and determined that the employee who left the resident unattended holding onto the grab bar did not follow the home's policy and procedure related to safe toileting.

E) The employee received disciplinary action as a result of the incident. [s. 36.]

***Additional Required Actions:***

***CO # - 001 will be served on the licensee. Refer to the "Order(s) of the Inspector".***

---

Issued on this 3rd day of July, 2013

**Signature of Inspector(s)/Signature de l'inspecteur ou des inspecteurs**

*Marilyn Loxe*



**Ministry of Health and  
Long-Term Care**

**Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée**

**Order(s) of the Inspector**  
Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ordre(s) de l'inspecteur**  
Aux termes de l'article 153 et/ou  
de l'article 154 de la *Loi de 2007 sur les foyers  
de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8

**Health System Accountability and Performance Division  
Performance Improvement and Compliance Branch**

**Division de la responsabilisation et de la performance du système de santé  
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité**

**Public Copy/Copie du public**

---

**Name of Inspector (ID #) /**

**Nom de l'inspecteur (No) :** MARILYN TONE (167)

**Inspection No. /**

**No de l'inspection :** 2013\_201167\_0015

**Log No. /**

**Registre no:** H-000213-13

**Type of Inspection /**

**Genre d'inspection:** Critical Incident System

**Report Date(s) /**

**Date(s) du Rapport :** May 30, 2013

**Licensee /**

**Titulaire de permis :** DALLOV HOLDINGS LIMITED  
441 MAPLE AVENUE, BURLINGTON, ON, L7S-1L8

**LTC Home /**

**Foyer de SLD :** MAPLE VILLA LONG TERM CARE CENTRE  
441 MAPLE AVENUE, BURLINGTON, ON, L7S-1L8

**Name of Administrator /**

**Nom de l'administratrice  
ou de l'administrateur :** BARBARA GOETZ

---

To DALLOV HOLDINGS LIMITED, you are hereby required to comply with the following order(s) by the date(s) set out below:



Ministry of Health and  
Long-Term Care

Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée

Order(s) of the Inspector  
Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

Ordre(s) de l'inspecteur  
Aux termes de l'article 153 et/ou  
de l'article 154 de la *Loi de 2007 sur les foyers  
de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8

---

**Order # /**  
**Ordre no :** 001      **Order Type /**  
**Genre d'ordre :** Compliance Orders, s. 153. (1) (b)

**Pursuant to / Aux termes de :**

O.Reg 79/10, s. 36. Every licensee of a long-term care home shall ensure that staff use safe transferring and positioning devices or techniques when assisting residents. O. Reg. 79/10, s. 36.

**Order / Ordre :**

The licensee shall submit a plan to ensure that staff use safe transferring and positioning devices and techniques when assisting residents.

**Grounds / Motifs :**

1. Resident # 001 was not transferred and positioned by a staff member using safe transferring and positioning techniques.

In 2013, resident # 001 was assisted to a standing position in their bathroom and directed to hold onto the grab bar while the staff member left the bathroom to retrieve the resident's wheelchair. The resident fell to the floor while the staff member was out of the room and sustained an injury.

Resident # 001 was noted in their plan of care to require assistance with toileting. The plan of care related to toileting for the resident indicated that the resident required one person assistance for the entire process.

Staff at the home confirmed that the resident's wheelchair should have been accessible prior to the resident having been assisted to stand.

The home conducted an investigation into the incident and determined that the employee who left the resident unattended holding onto the grab bar did not follow the home's policy and procedure.

(167)

**This order must be complied with by /**

**Vous devez vous conformer à cet ordre d'ici le :** Jun 17, 2013



**Ministry of Health and  
Long-Term Care**

**Order(s) of the Inspector**

Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée**

**Ordre(s) de l'inspecteur**

Aux termes de l'article 153 et/ou  
de l'article 154 de la *Loi de 2007 sur les foyers  
de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8



Ministry of Health and  
Long-Term Care

Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée

**Order(s) of the Inspector**  
Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ordre(s) de l'inspecteur**  
Aux termes de l'article 153 et/ou  
de l'article 154 de la *Loi de 2007 sur les foyers  
de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8

### **REVIEW/APPEAL INFORMATION**

#### TAKE NOTICE:

The Licensee has the right to request a review by the Director of this (these) Order(s) and to request that the Director stay this (these) Order(s) in accordance with section 163 of the Long-Term Care Homes Act, 2007.

The request for review by the Director must be made in writing and be served on the Director within 28 days from the day the order was served on the Licensee.

The written request for review must include,

- (a) the portions of the order in respect of which the review is requested;
- (b) any submissions that the Licensee wishes the Director to consider; and
- (c) an address for services for the Licensee.

The written request for review must be served personally, by registered mail or by fax upon:

Director  
c/o Appeals Coordinator  
Performance Improvement and Compliance Branch  
Ministry of Health and Long-Term Care  
1075 Bay Street, 11th Floor  
TORONTO, ON  
M5S-2B1  
Fax: 416-327-7603





**Ministry of Health and  
Long-Term Care**

**Order(s) of the Inspector**  
Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée**

**Ordre(s) de l'inspecteur**  
Aux termes de l'article 153 et/ou  
de l'article 154 de la *Loi de 2007 sur les foyers  
de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8

When service is made by registered mail, it is deemed to be made on the fifth day after the day of mailing and when service is made by fax, it is deemed to be made on the first business day after the day the fax is sent. If the Licensee is not served with written notice of the Director's decision within 28 days of receipt of the Licensee's request for review, this(these) Order(s) is(are) deemed to be confirmed by the Director and the Licensee is deemed to have been served with a copy of that decision on the expiry of the 28 day period.

The Licensee has the right to appeal the Director's decision on a request for review of an Inspector's Order(s) to the Health Services Appeal and Review Board (HSARB) in accordance with section 164 of the Long-Term Care Homes Act, 2007. The HSARB is an independent tribunal not connected with the Ministry. They are established by legislation to review matters concerning health care services. If the Licensee decides to request a hearing, the Licensee must, within 28 days of being served with the notice of the Director's decision, give a written notice of appeal to both:

Health Services Appeal and Review Board and the Director

Attention Registrar  
151 Bloor Street West  
9th Floor  
Toronto, ON M5S 2T5

Director  
c/o Appeals Coordinator  
Performance Improvement and Compliance  
Branch  
Ministry of Health and Long-Term Care  
1075 Bay Street, 11th Floor  
TORONTO, ON  
M5S-2B1  
Fax: 416-327-7603

Upon receipt, the HSARB will acknowledge your notice of appeal and will provide instructions regarding the appeal process. The Licensee may learn more about the HSARB on the website [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).



**Ministry of Health and  
Long-Term Care**

**Order(s) of the Inspector**  
Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007*, S.O. 2007, c.8

**Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée**

**Ordre(s) de l'inspecteur**  
Aux termes de l'article 153 et/ou  
de l'article 154 de la *Loi de 2007 sur les foyers  
de soins de longue durée*, L.O. 2007, chap. 8

## **RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉEXAMEN/L'APPEL**

### **PRENDRE AVIS**

En vertu de l'article 163 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, le titulaire de permis peut demander au directeur de réexaminer l'ordre ou les ordres qu'il a donné et d'en suspendre l'exécution.

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et est signifiée au directeur dans les 28 jours qui suivent la signification de l'ordre au titulaire de permis.

La demande de réexamen doit contenir ce qui suit :

- a) les parties de l'ordre qui font l'objet de la demande de réexamen;
- b) les observations que le titulaire de permis souhaite que le directeur examine;
- c) l'adresse du titulaire de permis aux fins de signification.

La demande écrite est signifiée en personne ou envoyée par courrier recommandé ou par télécopieur au:

Directeur  
a/s Coordinateur des appels  
Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11e étage  
Ontario, ON  
M5S-2B1  
Fax: 416-327-7603

Les demandes envoyées par courrier recommandé sont réputées avoir été signifiées le cinquième jour suivant l'envoi et, en cas de transmission par télécopieur, la signification est réputée faite le jour ouvrable suivant l'envoi. Si le titulaire de permis ne reçoit pas d'avis écrit de la décision du directeur dans les 28 jours suivant la signification de la demande de réexamen, l'ordre ou les ordres sont réputés confirmés par le directeur. Dans ce cas, le titulaire de permis est réputé avoir reçu une copie de la décision avant l'expiration du délai de 28 jours.



**Ministry of Health and  
Long-Term Care**

**Order(s) of the Inspector**  
Pursuant to section 153 and/or  
section 154 of the *Long-Term Care  
Homes Act, 2007, S.O. 2007, c.8*

**Ministère de la Santé et  
des Soins de longue durée**

**Ordre(s) de l'inspecteur**  
Aux termes de l'article 153 et/ou  
de l'article 154 de la *Loi de 2007 sur les foyers  
de soins de longue durée, L.O. 2007, chap. 8*

En vertu de l'article 164 de la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel, auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé, de la décision rendue par le directeur au sujet d'une demande de réexamen d'un ordre ou d'ordres donnés par un inspecteur. La Commission est un tribunal indépendant du ministère. Il a été établi en vertu de la loi et il a pour mandat de trancher des litiges concernant les services de santé. Le titulaire de permis qui décide de demander une audience doit, dans les 28 jours qui suivent celui où lui a été signifié l'avis de décision du directeur, faire parvenir un avis d'appel écrit aux deux endroits suivants :

À l'attention du registraire  
Commission d'appel et de révision  
des services de santé  
151, rue Bloor Ouest, 9e étage  
Toronto (Ontario) M5S 2T5

Directeur  
a/s Coordinateur des appels  
Direction de l'amélioration de la performance et de la  
conformité  
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée  
1075, rue Bay, 11e étage  
Ontario, ON  
M5S-2B1  
Fax: 416-327-7603

La Commission accusera réception des avis d'appel et transmettra des instructions sur la façon de procéder pour interjeter appel. Les titulaires de permis peuvent se renseigner sur la Commission d'appel et de révision des services de santé en consultant son site Web, au [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).

**Issued on this 30th day of May, 2013**

**Signature of Inspector /**

**Signature de l'inspecteur :**

**Name of Inspector /**

**Nom de l'inspecteur :**

MARILYN TONE

**Service Area Office /**

**Bureau régional de services : Hamilton Service Area Office**