

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## Rapport public

**Date de publication du rapport :** 7 octobre 2025.

**Numéro d'inspection :** 2025-1497-0006

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique

**Titulaire de permis :** Maxville Manor

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Maxville Manor, Maxville

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 23, 24, 25, 26 et 29 septembre, et 1<sup>er</sup>, 2, 3, 6 et 7 octobre 2025.

L'inspection concernait :

- Le registre n° 00148322 – ayant trait à des mauvais traitements d'ordre physique envers une personne résidente de la part d'une personne résidente.
- Le registre n° 00149176, le registre n° 00153918, le registre n° 00154026, et le registre n° 00157092 – ayant trait à la chute d'une personne résidente qui a occasionné un changement important dans son état de santé.
- Le registre n° 00158114 – plainte relative à la fourniture de soins à une personne résidente.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Comportements réactifs

**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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

Prévention des mauvais traitements et de la négligence  
Prévention et gestion des chutes

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Comportements et altercations

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit aux termes de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

**Non-respect de l'article 60 a) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Comportements et altercations

Article 60 a). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) des marches à suivre et des mesures d'intervention sont élaborées et mises en œuvre pour aider les résidents et les membres du personnel qui risquent de subir ou qui subissent un préjudice en raison des comportements d'un résident, notamment de ses comportements réactifs, et pour réduire au minimum les risques d'altercations et d'interactions susceptibles de causer un préjudice entre et parmi les résidents.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des marches à suivre et des mesures d'intervention fussent élaborées et mises en œuvre pour gérer les comportements réactifs d'une personne résidente et pour réduire au minimum les risques d'interactions dangereuses avec d'autres personnes résidentes.

À une date donnée, une personne résidente a été impliquée dans une altercation avec une personne co-résidente, ce qui a eu pour conséquence que cette dernière a été blessée. Au moment de l'examen du programme de soins de la personne résidente, on constatait qu'il ne comportait aucune marche à suivre ni mesure

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

d'intervention pour gérer ses comportements réactifs en dépit du fait qu'elle avait des antécédents de comportements réactifs envers d'autres personnes résidentes.

Sources : Entretien avec une personne préposée aux services de soutien personnel, entretien avec une ou un responsable de l'unité, examen des dossiers médicaux des personnes résidentes et examen de la politique et des marches à suivre du programme du foyer en matière de comportements réactifs.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ N° 001 – Obligation de protéger**

Problème de conformité n° 002 – ordre de conformité aux termes de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD 2021.

### **Non-respect du paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)**

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1). Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

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

Le titulaire de permis doit s'assurer de ce qui suit :

A) Recenser toutes les personnes résidentes qui affichent des comportements réactifs d'ordre physique envers d'autres personnes résidentes et qui sont sujettes à l'errance. Dans la mesure du possible, on doit déterminer les comportements déclencheurs pour chacune de ces personnes résidentes, et élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour remédier à ces comportements.

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

B) Élaborer des stratégies et des mesures d'intervention pour atténuer les déclencheurs de comportement que l'on a détectés chez la personne résidente. Le foyer veillera à ce que le programme de soins de la personne résidente soit mis à jour et adapté à ses comportements réactifs, notamment à ce que les comportements déclencheurs soient identifiés, à ce que des stratégies et des mesures d'intervention soient élaborées et mises en œuvre pour réagir aux comportements de la personne résidente, et à ce que le programme de soins soit mis à jour en conséquence.

C) Effectuer une vérification hebdomadaire du programme de soins de trois personnes résidentes différentes pendant quatre semaines consécutives afin de veiller à ce que les mesures d'intervention et les stratégies mises en œuvre tiennent compte des déclencheurs de comportement et des comportements réactifs que l'on a détectés chez la personne résidente.

D) Conserver par écrit tout ce qui est requis aux points A, B et C du présent ordre de conformité jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé au présent ordre.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas protégé une personne résidente contre des mauvais traitements d'ordre physique infligés par une personne co-résidente.

On avait déterminé qu'une personne résidente avait des comportements réactifs qui la rendaient susceptible d'avoir des altercations avec d'autres personnes résidentes. La personne co-résidente avait des antécédents de comportements réactifs agressifs envers d'autres personnes résidentes.

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

À une date déterminée, la personne résidente a eu une altercation avec la personne co-résidente, ce qui a eu pour conséquence que la personne résidente a subi une blessure.

Un examen des dossiers médicaux des deux personnes résidentes révélait que le programme de soins d'aucune d'elles ne comportait des mesures d'intervention ou des stratégies documentées pour atténuer le risque de préjudice pour elles-mêmes ou pour d'autres personnes résidentes. En outre, aucune directive claire n'était fournie au personnel concernant la manière de réagir si les comportements réactifs étaient provoqués, et aucune mesure n'était en place pour prévenir une éventualité de préjudice ou d'altercations avec d'autres personnes résidentes.

Sources : Entretien avec une ou un responsable de l'unité, entretien avec quatre personnes préposées aux services de soutien personnel, examen des dossiers médicaux de deux personnes résidentes, examen de la politique et des marches à suivre du programme du foyer en matière de comportements réactifs.

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

21 novembre 2025.

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

## 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 licence 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**

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

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)

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;

***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 d'Ottawa**

347, rue Preston, bureau 410  
Ottawa, ON K1S 3J4  
Téléphone : 877 779-5559

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 <https://www.hsarb.on.ca/>