

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Rapport public**Date d'émission du rapport : 7 novembre 2025****Numéro d'inspection : 2025-1497-0007****Type d'inspection :**

Incident critique

Suivi

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 : 27, 28, 29, 30 et 31 octobre 2025, ainsi que 3, 4, 5, 6, et 7 novembre 2025

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00157026 – Suivi n° : 1 – Ordre de conformité (OC) n° 02/2025-1497-0005, alinéa 18 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Côtés de lit (évaluations des lits). Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 31 octobre 2025.
- Signalement : n° 00157027 – Suivi n° : 1 – OC n° 01/2025-1497-0005, sous-alinéa 12 (1) 1. iii. du Règl. de l'Ont. 246/22 – Portes dans le foyer – Systèmes d'alarme sonore pour les portes. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 14 octobre 2025.
- Signalement : n° 00157028 – Suivi n° : 1 – OC n° 04/2025-1497-0005, paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Température ambiante. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 14 octobre 2025.
- Signalement : n° 00157029 – Suivi n° : 1 – OC n° 03/2025-1497-0005, paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Température ambiante. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 14 octobre 2025.
- Signalement : n° 00157030 – Suivi n° : 1 – OC n° 005/2025-1497-0005, sous-alinéa 93 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22 – Entretien ménager, ainsi que nettoyage et désinfection de l'équipement destiné aux soins des résidents. Date d'échéance pour parvenir à la conformité : 14 octobre 2025.
- Signalement : n° 00157438 – 3000-000032-25 – Signalement en lien avec la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure.
- Signalement : n° 00157886 – 3000-000033-25 – Signalement en lien avec la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure.



- Signalement : n° 0016087 – 3000-000034-25 – Signalement en lien avec la chute d'une personne résidente ayant entraîné une blessure.

Ordres de conformité délivrés antérieurement

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivant(s) délivré(s) antérieurement :

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025-1497-0005 en lien avec l'alinéa 18 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1497-0005 en lien avec le sous-alinéa 12 (1) 1. iii. du Règl. de l'Ont. 246/22

Ordre n° 005 de l'inspection n° 2025-1497-0005 en lien avec le sous-alinéa 93 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22

L'inspection a établi que les ordres de conformité suivants, délivrés antérieurement, ont été jugés **non respectés** :

Ordre n° 004 de l'inspection n° 2025-1497-0005 en lien avec le paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Ordre n° 003 de l'inspection n° 2025-1497-0005 en lien avec le paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22

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

Entretien ménager, services de buanderie et d'entretien

Foyer sûr et sécuritaire

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Conditions du permis

Problème de conformité n° 001 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 104 (4) de la LRSLD (2021)

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) – Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire de permis a omis de respecter les exigences énoncées dans l'ordre de conformité n° 004 de l'inspection n° 2025-1497-0005 en lien avec le paragraphe 24 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22, signifié le 4 septembre 2025 et dont la date d'échéance pour parvenir à la conformité était le 14 octobre 2025.

Plus précisément, le titulaire de permis a omis de respecter les exigences suivantes :

- 1) Mettre en œuvre, dans les sept jours suivant la réception du rapport qui lui est destiné, une marche à suivre visant à garantir que l'on mesure et documente la température ambiante à tous les moments exigés dans les dispositions réglementaires applicables (une fois le matin, une fois l'après-midi, entre midi et 17 h, et une fois le soir ou la nuit).
- 2) Donner une formation à tous les membres du personnel qui seront chargés de surveiller et de mesurer la température ambiante lors des périodes mentionnées ci-dessus.
- 3) Consigner dans un dossier l'information sur la formation donnée, y compris une description de la formation, le nom du membre du personnel qui l'a reçue, la date à laquelle elle a eu lieu et le nom de la personne qui l'a animée.
- 4) Effectuer des vérifications hebdomadaires des registres de la température ambiante, pendant trois semaines consécutives, afin de voir à ce que l'on respecte la marche à suivre établie.
- 5) Prendre des mesures correctives immédiates si l'on cerne des cas de non-respect de la marche à suivre en place.

Consigner dans un dossier toutes les mesures requises dans le présent ordre de conformité, des points 1) à 5), inclusivement, jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé à l'ordre.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a fait les constatations suivantes :

- La marche à suivre relative à la température ambiante n'est pas claire. En effet, les membres du personnel ne savent pas quand mesurer manuellement la température ambiante. En outre, les membres du personnel ne savent pas exactement quelles mesures prendre lorsque la température ambiante est inférieure à 22 degrés Celsius.

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

- Ce ne sont pas tous les membres du personnel chargés de surveiller et de mesurer la température ambiante dans le foyer qui ont reçu une formation sur la marche à suivre pour contrôler et documenter la température ambiante, ainsi que sur les mesures à prendre si la température ambiante au foyer tombe en dessous de 22 degrés Celsius.
- Il n'y a pas renseignements clairs quant à la formation que l'on aurait fournie aux membres du personnel concernés.
- Il n'y a aucun renseignement indiquant que l'on aurait procédé à des vérifications hebdomadaires des registres de la température ambiante.
- On n'a pas pris de mesures correctives chaque fois que le titulaire de permis a constaté un cas de non-respect de la marche à suivre établie.

Sources : Examen de la politique et de la marche à suivre relatives à la température ambiante; registres de la température ambiante; dossiers de formation; entretien avec des membres du personnel.

Un avis de pénalité administrative est délivré dans le cadre du présent avis écrit

– APA n° 001

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

Avis de pénalité administrative (APA n° 001)

Lié à l'avis écrit (Problème de conformité n° 001)

En vertu de l'article 158 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, la pénalité administrative est imposée pour les raisons suivantes : Le titulaire de permis n'a pas respecté un ordre en vertu de l'article 155 de la Loi.

Historique de la conformité :

À une date donnée dans les 36 derniers mois, soit le 4 septembre 2025, on a délivré un ordre de conformité en vertu du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22, dans le cadre de l'inspection n° 2025-1497-0005.

Il s'agit de la première fois qu'un avis de pénalité administrative est délivré à l'intention

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

du titulaire de permis pour l'omission de respecter l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit PAS payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

AVIS ÉCRIT : Conditions du permis

Problème de conformité n° 002 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 104 (4) de la LRSLD

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) – Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire de permis a omis de respecter les exigences énoncées dans l'ordre de conformité n° 003 de l'inspection n° 2025-1497-0005 en lien avec le paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22, signifié le 4 septembre 2025 et dont la date d'échéance pour parvenir à la conformité était le 14 octobre 2025.

Plus précisément, le titulaire de permis a omis de respecter les exigences suivantes :

- 1) Dans les sept jours suivant la réception du présent rapport, donner à tous les membres du personnel chargés de surveiller et de mesurer la température ambiante dans le foyer une formation sur la marche à suivre pour surveiller et documenter la température ambiante, de même que sur les mesures à prendre si la température ambiante au foyer tombe en dessous de 22 degrés Celsius.
- 2) Consigner dans un dossier l'information sur la formation donnée, y compris une description de la formation, le nom du membre du personnel qui l'a reçue, la date à laquelle elle a eu lieu et le nom de la personne qui l'a animée.
- 3) Effectuer des vérifications hebdomadaires des registres de la température ambiante, pendant trois semaines consécutives, afin de voir à ce que l'on respecte la marche à

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

suivre établie.

- 4) Prendre des mesures correctives immédiates si l'on cerne des cas de non-respect de la marche à suivre en place.
- 5) Consigner dans un dossier toutes les mesures requises dans le présent ordre de conformité, et ce, jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée estime que le titulaire de permis s'est conformé à l'ordre.

Au cours de l'inspection, l'inspectrice ou l'inspecteur a fait les constatations suivantes :

- Ce ne sont pas tous les membres du personnel chargés de surveiller et de mesurer la température ambiante dans le foyer qui ont reçu une formation sur la marche à suivre pour contrôler et documenter la température ambiante, ainsi que sur les mesures à prendre si la température ambiante au foyer tombe en dessous de 22 degrés Celsius.
- Il n'y a pas renseignements clairs quant à la formation que l'on aurait fournie aux membres du personnel concernés.
- Il n'y a aucun renseignement indiquant que l'on aurait procédé à des vérifications hebdomadaires des registres de la température ambiante.
- On n'a pas pris de mesures correctives chaque fois que le titulaire de permis a constaté un cas de non-respect de la marche à suivre établie.
- On a omis de consigner dans un dossier les renseignements pertinents à cet égard.

Sources : Examen des registres de la température ambiante; dossiers de formation; entretien avec des membres du personnel.

Un avis de pénalité administrative est délivré dans le cadre du présent avis écrit

– APA n° 002

AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la LRSLD (2021).

Avis de pénalité administrative (APA n° 002)

Lié à l'avis écrit (Problème de conformité n° 002)

En vertu de l'article 158 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, la pénalité

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District d'Ottawa

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée 347, rue Preston, bureau 410

Ottawa ON K1S 3J4

Téléphone : 877-779-5559

administrative est imposée pour les raisons suivantes : Le titulaire de permis n'a pas respecté un ordre en vertu de l'article 155 de la Loi.

Historique de la conformité :

À une date donnée dans les 36 derniers mois, soit le 4 septembre 2025, on a délivré un ordre de conformité en vertu du paragraphe 24 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22, dans le cadre de l'inspection n° 2025-1497-0005

Il s'agit de la première fois qu'un avis de pénalité administrative est délivré à l'intention du titulaire de permis pour l'omission de respecter l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit PAS payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.