

Rapport public modifié Page couverture (A1)

Date d'émission du rapport modifié : 6 février 2026

Date d'émission du rapport original : 20 janvier 2026

Numéro d'inspection : 2026-1028-0001 (A1)

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Maplewood Nursing Home Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Maple Manor Nursing Home, Tillsonburg

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport a été modifié pour les raisons suivantes :

Apporter une correction, à savoir que l'ordre de conformité (OC) n° 003 a été émis en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021) en raison d'un non-respect du paragraphe 252 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Dans la partie A de l'OC, on a mentionné l'article 262 et non l'article 252. Il s'agit du seul changement apporté à ce rapport.

Rapport public modifié (A1)

Date d'émission du rapport modifié : 6 février 2026

Date d'émission du rapport original : 20 janvier 2026

Numéro d'inspection : 2026-1028-0001 (A1)

Type d'inspection :

Incident critique

Titulaire de permis : Maplewood Nursing Home Limited

Foyer de soins de longue durée et ville : Maple Manor Nursing Home, Tillsonburg

RÉSUMÉ D'INSPECTION MODIFIÉ

Ce rapport a été modifié pour les raisons suivantes :

Apporter une correction, à savoir que l'ordre de conformité (OC) n° 003 a été émis en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021) en raison d'un non-respect du paragraphe 252 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Dans la partie A de l'OC, on a mentionné l'article 262 et non l'article 252. Il s'agit du seul changement apporté à ce rapport.

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 7, 8, 9, 12, 13, 16 et 20 janvier 2026

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : 14, 15 et 19 janvier 2026

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00156658 – Signalement en lien avec de mauvais traitements et de la négligence
- Signalement : n° 00164200 – Signalement en lien avec des soins fournis de façon inappropriée
- Signalement : n° 00165044 – Signalement en lien avec la prévention des chutes

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

- Prévention et contrôle des infections
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs

Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION MODIFIÉS

AVIS ÉCRIT : Obligation de protéger

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

Comme l'indique la note sur l'incident, on a omis de protéger une personne résidente contre les mauvais traitements d'ordre sexuel infligés par une autre personne résidente. Selon le Règl. de l'Ont. 246/22, les « mauvais traitements d'ordre sexuel » s'entendent b) « soit d'attouchements, de comportements ou de remarques de nature sexuelle non consensuels ou d'une exploitation sexuelle dont un résident est victime de la part d'une autre personne qu'un titulaire de permis ou un membre du personnel ».

La directrice ou le directeur des soins infirmiers (DSI) et l'administratrice ou l'administrateur ont confirmé que le foyer ne tolère aucune forme de mauvais traitements et que cet incident s'est tout de même produit.

Sources : Politique à propos des mauvais traitements et de la négligence (Abuse and Neglect Policy); examen du rapport du Système de rapport d'incidents critiques (SIC); note sur l'incident; entretiens avec la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur.

AVIS ÉCRIT : Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

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

Non-respect de : la disposition 28 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Obligation de faire rapport au directeur dans certains cas

Paragraphe 28 (1) – Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

1. L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.

Un incident s'est produit en lien avec l'administration d'un traitement ou de soins à une personne résidente de façon inappropriée ou incompétente, ce qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à cette personne.

La ou le DSI a confirmé que l'on a signalé cet incident à la directrice ou au directeur le lendemain, alors que l'on aurait dû le lui signaler immédiatement.

Sources : Examen du rapport du SIC; dossiers cliniques d'une personne résidente; entretiens avec la ou le DSI.

AVIS ÉCRIT : Dossiers du personnel

Problème de conformité n° 003 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : la disposition 278 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22

Dossiers du personnel

Paragraphe 278 (1) – Sous réserve des paragraphes (2) et (3), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit tenu, à l'égard de chaque membre du personnel du foyer, un dossier qui comprend au moins les éléments suivants à l'égard du membre du personnel :

1. Ses qualifications, ses antécédents professionnels et toute autre expérience pertinente.

Le titulaire de permis a omis de tenir, à l'égard de chaque membre du personnel du foyer, un dossier qui comprenne ses antécédents professionnels et toute autre expérience pertinente, de même que les résultats de la vérification de son dossier de police.

L'article 2 de la LRSLD (2021) énonce ce qui suit : « "personnel" Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

a) à titre d'employés du titulaire de permis;

b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de

permis;

c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. ("staff") »

Le titulaire de permis a embauché quatre membres du personnel auprès d'une agence. Toutefois, la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur ont confirmé qu'il n'y avait pas de dossier au foyer pour ces membres du personnel.

Sources : Dossiers du personnel du foyer; entretiens avec la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Techniques de transfert et de changement de position

Problème de conformité n° 004 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'article 40 du Règl. de l'Ont. 246/22

Techniques de transfert et de changement de position

Article 40 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les membres du personnel utilisent des appareils ou des techniques de transfert et de changement de position sécuritaires lorsqu'ils aident les résidents.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

1. Offrir une formation à la personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) n° 104, afin que celle-ci respecte les politiques du foyer concernant :
 - les transferts effectués à l'aide d'un lève-personne mécanique, lesquels requièrent deux membres du personnel (two-person transfers with sit to stand lifts);
 - la planification des soins des personnes résidentes (resident care planning).
2. Consigner dans un dossier les renseignements sur cette formation d'appoint, notamment la ou les dates auxquelles elle a été offerte, le nom de la personne qui a suivi la formation et le contenu de cette dernière.

Motifs

La PSSP concernée a omis d'utiliser des techniques de transfert sécuritaires lorsqu'elle

est venue en aide à une personne résidente.

En outre, la ou le DSI a confirmé que la PSSP avait omis de respecter le programme de soins de la personne résidente. En raison de cette omission, la personne résidente a subi une blessure.

Sources : Examen des dossiers cliniques de la personne résidente; rapports du SIC; entretiens avec des membres du personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le :
20 février 2026.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 002 – Formation du personnel

Problème de conformité n° 005 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 82 (2) de la LRSLD (2021)

Formation

Paragraphe 82 (2) – Le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne visée au paragraphe (1) n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans les domaines mentionnés ci-dessous :

1. La déclaration des droits des résidents.
2. L'énoncé de mission du foyer de soins de longue durée.
3. La politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les résidents.
4. L'obligation de faire rapport prévue à l'article 28.
5. Les protections qu'offre l'article 30.
6. La politique du foyer de soins de longue durée visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les résidents.
7. La prévention des incendies et la sécurité.
8. Les mesures d'urgence et le plan d'évacuation.
9. La prévention et le contrôle des infections.
10. L'ensemble des lois, des règlements, des politiques du ministère et des documents semblables, y compris les politiques du titulaire de permis, qui se rapportent aux responsabilités de la personne.
11. Les autres domaines que prévoient les règlements.

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London ON N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

A) Examiner et réviser, au besoin, sa marche à suivre visant à garantir que tous les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat reçoivent une formation sur la déclaration des droits des personnes résidentes, l'énoncé de mission du foyer, la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes, l'obligation de faire rapport, la dénonciation, la politique du foyer visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les personnes résidentes, la prévention des incendies et la sécurité, les mesures d'urgence et le plan d'évacuation, ainsi que la prévention et le contrôle des infections, et ce, avant d'assumer leurs responsabilités. Consigner dans un dossier les renseignements sur cet examen, notamment le nom de la ou des personnes qui y ont participé, la date à laquelle il a eu lieu et toute modification apportée.

B) Veiller à ce que tous les nouveaux membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat reçoivent une formation sur la déclaration des droits des personnes résidentes, l'énoncé de mission du foyer, la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes, l'obligation de faire rapport, la dénonciation, la politique du foyer visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les personnes résidentes, la prévention des incendies et la sécurité, les mesures d'urgence et le plan d'évacuation, ainsi que la prévention et le contrôle des infections, et ce, avant d'assumer leurs responsabilités. Consigner dans un dossier les renseignements sur la formation, notamment la ou les dates auxquelles elle a été offerte et le nom de la ou des personnes qui y ont participé.

C) Effectuer une vérification de la formation auprès de tous les membres du personnel en poste embauchés en vertu d'un contrat, afin de déterminer si certains membres du personnel n'ont pas reçu de formation sur la déclaration des droits des personnes résidentes, l'énoncé de mission du foyer, la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes, l'obligation de faire rapport, la dénonciation, la politique du foyer visant à réduire au minimum l'utilisation de la contention sur les personnes résidentes, la prévention des incendies et la sécurité, les mesures d'urgence et le plan d'évacuation, ainsi que la prévention et le contrôle des infections. Consigner dans un dossier les renseignements sur cette vérification, notamment la date à laquelle elle a eu lieu, le nom de la ou des personnes qui l'ont effectuée et les résultats. Veiller à ce que

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London ON N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

tout membre du personnel désigné dans la vérification comme n'ayant pas suivi l'ensemble des formations obligatoires reçoive celles-ci et conserver un dossier sur ces formations.

Motifs

Des membres du personnel du titulaire de permis, notamment des personnes embauchées en vertu d'un contrat, n'avaient pas reçu de formation d'orientation avant d'assumer leurs responsabilités au foyer.

Selon la LRSLD (2021) : « "personnel" Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. ("staff") »

Lors d'un entretien avec un membre du personnel provenant d'une agence, celui-ci a déclaré qu'il n'avait pas reçu de formation d'orientation propre au foyer et à son rôle.

La ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur du foyer ont confirmé que quatre membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat auprès d'une agence n'avaient pas reçu de formation d'orientation avant de travailler au foyer.

Sources : Entretiens avec un membre du personnel provenant d'une agence, la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur; examen des dossiers concernant les membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat auprès d'une agence.

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

20 février 2026.

ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 003 – Embauche du personnel et acceptation de bénévoles

Problème de conformité n° 006 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 252 (3) du Règl. de l'Ont. 246/22

Embauche du personnel et acceptation de bénévoles

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London ON N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Paragraphe 252 (3) – La vérification du dossier de police doit consister en une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables visée à la disposition 3 du paragraphe 8 (1) de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police* et être effectuée afin, d'une part, d'établir si la personne est apte à devenir un membre du personnel ou un bénévole au foyer de soins de longue durée et, d'autre part, de protéger les résidents contre les mauvais traitements et la négligence.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :

Le titulaire de permis doit voir à ce qui suit :

A) Examiner et réviser, au besoin, sa marche à suivre visant à garantir que toute personne embauchée en vertu d'un contrat fait l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, conformément à l'article 252 du Règl. de l'Ont. 246/22, et notamment que cette vérification a été effectuée dans les six mois précédant sa date d'embauche. Consigner dans un dossier les renseignements sur cet examen, notamment le nom de la ou des personnes qui y ont participé, la date à laquelle il a eu lieu et toute modification apportée.

B) Mettre en œuvre la marche à suivre examinée ou révisée, afin de veiller à ce que tous les nouveaux membres du personnel embauchés en vertu d'un contrat aient fait l'objet d'une vérification valide des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables effectuée par un fournisseur de vérifications de dossiers de police au sens de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police*, et ce, avant d'assumer leurs fonctions.

C) Effectuer une vérification auprès de tous les membres du personnel en poste embauchés en vertu d'un contrat, afin de déterminer s'ils ont fait l'objet d'une vérification valide des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables effectuée par un fournisseur de vérifications de dossiers de police au sens de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police*, et ce, dans les six mois ayant précédé la date de leur embauche. Consigner dans un dossier les renseignements sur cette vérification, notamment la date à laquelle elle a eu lieu, le nom de la ou des personnes qui l'ont effectuée et les résultats. Veiller à ce que tout membre du personnel désigné lors de la vérification comme ne disposant pas d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables cesse de travailler dans le foyer jusqu'à ce qu'une vérification négative valide ait été effectuée.

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London ON N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

Motifs

On a omis de tenir au foyer, à l'égard de chaque membre du personnel, un dossier qui comprenne les résultats de la vérification de son dossier de police.

L'article 2 de la LRSLD (2021) énonce ce qui suit : « "personnel" Relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. ("staff") »

Lorsqu'il a embauché quatre membres du personnel provenant d'une agence, le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on ait effectué au préalable une vérification de leur dossier de police, notamment une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, et à ce que les résultats de celle-ci soient négatifs. Lors d'entretiens, la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur ont confirmé qu'aucun dossier des ressources humaines du foyer ne contenait les résultats d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables effectuée auprès des membres du personnel en poste provenant d'une agence.

Sources : Dossiers du personnel du foyer; entretiens avec la ou le DSI et l'administratrice ou l'administrateur.

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

20 février 2026.

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

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

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 London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London ON N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

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;

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

Ministère 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 de London

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London ON N6A 5R2

Téléphone : 800-663-3775

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.