

**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 Hamilton**  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

**Rapport public**

**Date d'émission du rapport :** 30 octobre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1393-0006

**Type d'inspection :**

Incident critique

Suivi

**Titulaire de permis :** Henley House Limited

**Foyer de soins de longue durée et ville :** The Henley House, St Catharines

**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 23 au 24 et du 27 au 29 octobre 2025.

Les inspections concernaient :

- Le signalement n° 00156558/incident critique n° 2909-000059-25 lié aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes,
- Le signalement n° 00159074/incident critique n° 2909-000069-25 lié à la prévention et au contrôle des infections,
- Le signalement n° 00157176 – suivi n° 1 – Ordre de conformité n° 001/2025-1393-0005, alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, date limite de mise en conformité le 3 octobre 2025.
- Le signalement n° 00157175 – Suivi n° 2 – OC n° 002/ 2025-1393-0005, article 272 du Règl. de l'Ont. 246/22, date limite de mise en conformité : 3 octobre 2025.

**Ordres de conformité délivrés antérieurement**

L'inspection a établi la conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1393-0005 lié à l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22.

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025-1393-0005 aux termes de l'article 272 du Règl. de l'Ont., 246/22.

**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 Hamilton**  
119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage  
Hamilton ON L8P 4Y7  
Téléphone : 800 461-7137

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Prévention et contrôle des infections

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

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

#### **Non-respect de : l'alinéa 108 (1) 1. du Règl. de l'Ont. 246/22**

##### Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (1) Le titulaire de permis veille à ce que chaque plainte écrite ou verbale qu'il reçoit ou que reçoit un membre du personnel concernant les soins fournis à un résident ou l'exploitation du foyer soit traitée comme suit :

1. La plainte fait l'objet d'une enquête et d'un règlement, dans la mesure du possible, et une réponse conforme à la disposition 3 est donnée dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte. S'il est allégué dans la plainte qu'un préjudice ou un risque de préjudice, notamment un préjudice physique, a été causé à un ou plusieurs résidents, l'enquête est menée immédiatement.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que, lorsqu'une plainte verbale a été déposée auprès d'un membre du personnel concernant les soins prodigués à une personne résidente, une réponse soit fournie à l'auteur ou à l'autrice de la plainte dans le nombre de jours ouvrables indiqué après la réception de la plainte.

**Sources :** examen du dossier clinique de la personne résidente, formulaire de plainte du foyer, entretiens avec les membres du personnel.