

Rapport public

Date d'émission du rapport : 19 décembre 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1393-0007**Type d'inspection :**Plainte
Incident critique**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 8 au 12, les 15, 16, 18 et 19 décembre 2025.

L'inspection concernait :

- Le signalement : n° 00161418 – incident critique (IC) n° 2909-000077-25 lié aux comportements réactifs.
- Le signalement : n° 00161830, IC n° 2909-000080-25 lié à la gestion de la douleur et aux soins de la peau et des plaies.
- Le signalement : n° 00162028, plainte liée à l'alimentation, à la nutrition et à l'hydratation, ainsi qu'à la dotation en personnel, à la formation et aux normes de soins.

Le **protocole d'inspection** suivant a été utilisé pendant cette inspection :

- Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies
- Alimentation, nutrition et hydratation
- Comportements réactifs
- Personnel, formation et normes de soins
- Gestion de la douleur

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Portes dans le foyer

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

Non-respect de : l'alinéa 12 (1) 3. du Règl. de l'Ont. 246/22

Portes dans le foyer

Paragraphe 12 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au respect des règles suivantes :

3. Toutes les portes donnant sur les aires non résidentielles doivent être dotées de verrous pour empêcher leur accès non supervisé par les résidents. Elles doivent être gardées fermées et verrouillées quand elles ne sont pas supervisées par le personnel.

Il a été observé que la porte menant à la salle de service d'une section du foyer de personnes résidentes était ouverte et n'était pas supervisée par le personnel. La section comprenait des produits chimiques de lave-vaisselle et une table à vapeur allumée.

Source : observations et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Services de diététique

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

Non-respect du : paragraphe 76 d) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services de diététique

Article 76 Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que l'élément services de diététique du programme de soins alimentaires et de services de diététique comprenne ce qui suit :

d) la disponibilité de fournitures et d'équipement pour la préparation alimentaire et le service de restauration et de collation.

Des tranches de pain grillé de blé entier et de pain grillé blanc étaient prévues au menu du déjeuner, mais elles ont été remplacées par d'autres types de pains en raison d'un retard dans la livraison du pain. Le personnel a rapporté que le foyer manquait constamment de pain et qu'il attendait régulièrement l'arrivée de la livraison de pain. D'après les vérifications internes du foyer, celui-ci ne commandait pas suffisamment de pain en fonction des besoins.

Source : observations; rapport sur le remplacement temporaire des menus; entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

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

Non-respect de : l'alinéa 78 (2) e) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (2) Le système de préparation alimentaire doit prévoir au minimum ce qui suit :

- e) des substitutions de menu avec une valeur nutritive semblable;

Le menu a été remplacé par une substitution qui n'avait pas de valeur nutritive semblable.

Source : entretiens avec des membres du personnel.

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

Problème de conformité n° 004 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 78 (2) f) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (2) Le système de préparation alimentaire doit prévoir au minimum ce qui suit :

- f) la communication des substitutions de menu aux résidents et au personnel;

Une substitution de menu a été effectuée, et les personnes résidentes n'en ont pas été informées.

Sources : observations; documentation sur la substitution des menus; entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

Problème de conformité n° 005 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la

LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 78 (2) g) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (2) Le système de préparation alimentaire doit prévoir au minimum ce qui suit :

g) la documentation des substitutions de menu sur la feuille de préparation. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 78 (2).

Une substitution de menu a été effectuée, et cette substitution n'a pas été documentée.

Source : rapport sur les remplacements temporaires de menus; entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Préparation alimentaire

Problème de conformité n° 006 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 78 (3) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (3) Le titulaire de permis veille à ce que tous les aliments et liquides compris dans le système de préparation alimentaire soient préparés, entreposés et servis au moyen de méthodes qui, à la fois :

b) empêchent l'adultération, la contamination et les maladies d'origine alimentaire. Règl. de l'Ont. 246/22, par. 78 (3).

Deux membres du personnel ont été observés dans la salle de service sans filet à cheveux. Le ou la gestionnaire de l'alimentation et de la nutrition a reconnu que tout le personnel des salles de service est censé porter un filet à cheveux.

Source : observations et entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Problème de conformité n° 007 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 83 (1) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Paragraphe 83 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer compte un nombre suffisant de préposés au service d'alimentation pour assurer le nombre minimal d'heures-personnes, calculé conformément au paragraphe (2), nécessaires aux fins suivantes :

- a) la préparation des repas et des collations des résidents;

Lors de deux jours, le foyer n'avait pas de cuisinier pendant une partie d'un quart de travail. Les préposés ou préposées au service d'alimentation ont déclaré qu'ils n'avaient pas été formés à la préparation des plats prévus au menu. Ils ou elles ont reçu la directive de servir d'autres plats au menu, conformément au plan d'urgence du foyer. Un jour, l'une des options en purée n'était pas offerte, et l'autre option en purée ne pouvait être offerte qu'après la fin du service.

Un autre jour, le cuisinier du foyer n'était pas disponible pendant une partie de son quart de travail. Par conséquent, un seul des plats principaux prévus était offert pour le repas, et le service a été retardé. Les personnes résidentes, le personnel et les visiteurs ont exprimé des inquiétudes concernant le service des repas à cette date.

Le plan d'urgence du foyer n'était pas mis à jour en fonction des niveaux de dotation de base et n'était pas en conformité avec les rôles et les compétences du personnel.

Conformément au paragraphe 83 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22, et à la capacité en lits autorisés de 160 personnes résidentes, le foyer devait disposer d'un minimum de 504 heures de préposés ou préposées au service d'alimentation par semaine. L'horaire du foyer ne prévoyait pas suffisamment d'heures pour répondre aux exigences minimales.

Source : observations; horaires; menu d'urgence du foyer; plan d'urgence du foyer; entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Problème de conformité n° 008 – Avis écrit en vertu de la disposition 154 (1) 1. de la

LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 83 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préposés au service d'alimentation : nombre minimal

Paragraphe 83 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer compte un nombre suffisant de préposés au service d'alimentation pour assurer le nombre minimal d'heures-personnes, calculé conformément au paragraphe (2), nécessaires aux fins suivantes :

b) la distribution et le service des repas des résidents;

Un jour où le foyer disposait d'un effectif complet de personnel en diététique, le déjeuner n'a pas commencé à l'heure, car le préposé ou la préposée au service d'alimentation n'était pas disponible pour servir le repas. Une personne préposée aux services de soutien personnel (PSSP) a servi le repas jusqu'à ce que le préposé ou la préposée au service d'alimentation arrive à la section du foyer. Le personnel a déclaré que le déjeuner était systématiquement en retard, parce que le préposé ou la préposée au service d'alimentation devait d'abord s'acquitter d'autres tâches.

Le personnel des services infirmiers et un visiteur ont indiqué qu'il était courant que les PSSP aident à servir les repas lorsque le foyer manquait de personnel en diététique ou lorsque le personnel en diététique était en retard. Le plan d'urgence du foyer n'était pas à jour, et le ou la gestionnaire de l'alimentation et de la nutrition a reconnu que le foyer ne suivait pas le plan en ce qui concerne la couverture des quarts de travail du matin des préposés ou préposées au service d'alimentation.

L'examen des horaires du personnel a permis de constater que le foyer ne disposait pas d'un effectif complet de préposés ou préposées au service d'alimentation à 17 dates sur une période de sept semaines.

Conformément au paragraphe 83 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22, et à la capacité en lits autorisés de 160 personnes résidentes, le foyer devait disposer d'un minimum de 504 heures de préposés ou préposées au service d'alimentation par semaine. L'horaire du foyer ne prévoyait pas suffisamment d'heures pour répondre aux exigences minimales.

Source : observations; horaires du personnel; enregistrements des courriels; plan d'urgence du foyer; entretiens avec le personnel.