

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^e étage

Hamilton, ON, L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

Rapport public

Date d'émission du rapport : 22 avril 2026

Numéro d'inspection : 2026-1393-0003

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 : 16, 17, 20 et 22 avril 2026

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00171226 – Plainte en lien avec la prévention et la gestion des chutes
- Signalement : n° 00172291 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Signalement : n° 00172318 – Plainte en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence et la prévention et la gestion des chutes
- Signalement : n° 00174489 – Signalement en lien avec la notion de foyer sûr et sécuritaire

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

- Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
- Foyer sûr et sécuritaire
- Prévention des mauvais traitements et de la négligence
- Comportements réactifs
- Rapports et plaintes
- Prévention et gestion des chutes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

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^e étage

Hamilton, ON, L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

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 : la disposition 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.

Une plainte écrite a été reçue en mars 2026. Le foyer n'a pas répondu dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Sources : Examen du registre des plaintes du foyer et de la documentation connexe; entretien avec la direction du foyer; rapport d'incident critique.