

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District de Hamilton**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

**Rapport public****Date d'émission du rapport :** 21 octobre 2025**Numéro d'inspection :** 2025-1422-0005**Type d'inspection :**

Incident critique

**Titulaire de permis :** Maryban Holdings Ltd.**Foyer de soins de longue durée et ville :** Billings Court Manor, Burlington**RÉSUMÉ D'INSPECTION**

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : 14, 16, 17, 20 et 21 octobre 2025

L'inspection concernait :

- Signalement : n° 00158154 – Signalement en lien avec la prévention des mauvais traitements et de la négligence

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

Foyer sûr et sécuritaire

Prévention et contrôle des infections

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

**RÉSULTATS DE L'INSPECTION****AVIS ÉCRIT : Déclaration des droits des résidents**

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

**Non-respect de : la disposition 3 (1) 3 de la LRSLD**

Déclaration des droits des résidents

Paragraphe 3 (1) – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille au plein respect et à la promotion des droits suivants des résidents :

3. Le résident a droit au respect de sa participation à la prise de décisions.

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District de Hamilton**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on respecte le droit d'une personne résidente de participer à la prise de décisions. En effet, le foyer a informé la mandataire spéciale ou le mandataire spécial d'une personne résidente d'une question la concernant, alors que le foyer savait que cette personne résidente ne voulait pas que l'on informe sa mandataire spéciale ou son mandataire spécial de cette question.

**Sources :** Entretiens; examen des dossiers.

**AVIS ÉCRIT : Orientation**

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

**Non-respect de : la disposition 82 (2) 1 de la LRSLD**

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.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'un membre du personnel reçoive une formation sur la déclaration des droits des résidents. En effet, le membre du personnel en question devait suivre une formation à ce sujet au moyen du système de gestion des formations en ligne du foyer. Toutefois, il a omis de suivre cette formation avant d'assumer ou pendant qu'il assumait ses responsabilités au foyer.

**Sources :** Entretien.

**AVIS ÉCRIT : Orientation**

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

**Non-respect de : la disposition 82 (2) 3 de la LRSLD**

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

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District de Hamilton**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

domaines mentionnés ci-dessous :

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.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'un membre du personnel reçoive une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes.

En effet, le membre du personnel en question devait suivre une formation à ce sujet au moyen du système de gestion des formations en ligne du foyer. Toutefois, il a omis de suivre cette formation avant d'assumer ou pendant qu'il assumait ses responsabilités au foyer.

**Sources** : Entretien.

**AVIS ÉCRIT : Entretien ménager**

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

**Non-respect du : sous-alinéa 93 (2) b) (i) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Entretien ménager

Paragraphe 93 (2) – Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien ménager prévu à l'alinéa 19 (1) a) de la Loi, le titulaire de permis veille à ce que soient élaborées et mises en œuvre des marches à suivre visant ce qui suit :

b) le nettoyage et la désinfection des articles suivants conformément aux instructions du fabricant et au moyen, au minimum, d'un désinfectant de faible niveau conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, en l'absence de telles pratiques, conformément aux pratiques couramment admises :

(i) l'équipement destiné aux soins des résidents, notamment les bains hydromasseurs, les baignoires, les chaises de douche et les fauteuils releveurs.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on respecte les marches à suivre pour le nettoyage et la désinfection des baignoires et des chaises de douche des personnes résidentes. En effet, selon la marche à suivre du foyer, les brosses utilisées pour nettoyer l'équipement destiné aux soins des personnes résidentes devaient être entreposées de façon sanitaire et non laissées sur le sol. Toutefois, on a constaté que des brosses dans une salle de douche et une salle de bain n'étaient pas entreposées

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District de Hamilton**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

conformément à la marche à suivre du foyer.

**Sources :** Démarche d'observation; examen des dossiers.

**AVIS ÉCRIT : Substances dangereuses**

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

**Non-respect de : l'article 97 du Règl. de l'Ont. 246/22**

Substances dangereuses

Article 97 – Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que les substances dangereuses du foyer soient étiquetées de façon appropriée et gardées hors de la portée des résidents en tout temps.

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce qu'une substance dangereuse soit gardée hors de la portée des personnes résidentes en tout temps. En effet, on a trouvé un produit nettoyant désinfectant sur le sol d'une salle de bain. Sur l'étiquette du produit, il était indiqué que ce dernier était toxique, corrosif pour les yeux et irritant pour la peau. En outre, celui-ci devait être entreposé dans un récipient fermé et dans un endroit verrouillé lorsqu'il n'était pas utilisé. Toutefois, le récipient n'avait pas de couvercle, et la porte de la salle de bain était ouverte; les personnes résidentes avaient donc accès à cette substance.

**Sources :** Démarche d'observation; examen des dossiers.

**AVIS ÉCRIT : Programme de prévention et de contrôle des infections**

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

**Non-respect de : l'alinéa 102 (2) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Programme de prévention et de contrôle des infections

Paragraphe 102 (2) – Le titulaire de permis met en œuvre ce qui suit :

b) les normes ou protocoles que délivre le directeur à l'égard de la prévention et du contrôle des infections. Règl. de l'Ont. 246/22, paragraphe 102 (2).

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

**District de Hamilton**

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

119, rue King Ouest, 11<sup>e</sup> étage

Hamilton ON L8P 4Y7

Téléphone : 800-461-7137

Le titulaire de permis a omis de veiller à ce que l'on se conforme à la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI) pour les foyers de soins de longue durée (la « Norme »), délivrée par la directrice ou le directeur.

Suivant l'exigence supplémentaire concernant le nettoyage et la désinfection énoncée à l'alinéa 5.3 h) de la Norme (révisée en septembre 2023), le titulaire de permis a omis de veiller au respect de la marche à suivre du foyer concernant le nettoyage et la désinfection de l'équipement de soins personnels (home's procedure for Cleaning and Disinfecting Personal Care Equipment). En effet, on devait apposer, sur les articles destinés aux soins des personnes résidentes, une étiquette indiquant le nom de la personne résidente à laquelle ils appartenaient et/ou le numéro de la chambre de cette dernière. Toutefois, on a trouvé des articles personnels non étiquetés, notamment des brosses à cheveux, une brosse à dents, du rince-bouche et un rasoir, dans des aires communes qui comprennent une salle de bain, une salle de douche et des toilettes partagées.

**Sources :** Démarche d'observation; examen des dossiers.