

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 (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : (800) 461-7137.

Rapport public

Date d'émission du rapport : 9 octobre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1615-0007

Type d'inspection :

Plainte

Titulaire de permis : Municipalité régionale de Halton

Foyer de soins de longue durée et ville : Post Inn Village, Oakville

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : le 29 septembre, du 1^{er} au 3 et du 7 au 9 octobre 2025.

L'inspection concernait :

- Le dossier : n° 00157426 – plainte – entretien ménager et soins liés à l'incontinence

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

Soins liés à l'incontinence

Services d'entretien ménager, de buanderie et d'entretien

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Documentation

Non-respect n° 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)



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 (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : (800) 461-7137.

Non-respect de : l'alinéa 6 (9) 2. de la LRS LD (2021)

Programme de soins

Paragraphe 6 (9) Le titulaire de permis veille à ce que les éléments suivants soient documentés :

2. Les résultats des soins prévus dans le programme de soins.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le refus d'une personne résidente de recevoir des soins soit consigné dans le logiciel de soins de santé du foyer.

Le personnel a faussement indiqué que la personne résidente avait reçu des soins.

Sources : entretiens avec les membres du personnel, dossiers cliniques de la personne résidente, observations de la personne résidente.

AVIS ÉCRIT : Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Non-respect n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRS LD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 26 (1) a) de la LRS LD (2021)

Marche à suivre relative aux plaintes – titulaires de permis

Paragraphe 26 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée prend les mesures suivantes :

- a) il veille à ce que soit adoptée par écrit une marche à suivre conforme aux règlements relativement à la manière de porter plainte auprès de lui et à la façon dont il doit traiter les plaintes.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que sa procédure écrite de signalement et de gestion des plaintes soit respectée lorsque les plaintes concernant une personne résidente n'ont pas été documentées.

**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 (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : (800) 461-7137.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis doit veiller à ce que les politiques écrites établies pour le signalement et la gestion des plaintes soient respectées.

Plus précisément, la procédure de signalement et de gestion des plaintes du foyer indique que si une plainte verbale ne peut être résolue dans les 24 heures, ou si elle se produit fréquemment, un formulaire de réponse du service à la clientèle doit être créé et rempli dans l'outil de suivi des plaintes.

Le foyer a rempli un formulaire de réponse du service à la clientèle pour les plaintes à des dates déterminées, mais n'a pas documenté les incidents dans l'outil de suivi des plaintes.

Sources : outil de suivi des plaintes du foyer de soins de longue durée, politique du foyer sur la procédure de signalement et de gestion des plaintes (Reporting and Managing Complaints Procedure), révisée pour la dernière fois en octobre 2025, formulaires de réponse du service à la clientèle; entretiens avec le personnel.

AVIS ÉCRIT : Soins des pieds et des ongles

Non-respect n° 003 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect du : paragraphe 39 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Soins des pieds et des ongles

Par. 39 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer reçoive des soins pour les ongles des mains, notamment la coupe des ongles.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente reçoive ses soins prescrits comme prévu.

**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 (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : (800) 461-7137.

Sources : entretiens avec les membres du personnel, dossiers cliniques de la personne résidente.

AVIS ÉCRIT : Entretien ménager

Non-respect n° 004 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1) de la LRSLD (2021)

Non-respect de : l'alinéa 93 (2) d) 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 :
d) l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes.

Le titulaire de permis n'a pas mis en œuvre sa politique en matière d'odeurs pour l'élimination des odeurs nauséabondes persistantes dans la chambre d'une personne résidente.

La politique de contrôle des odeurs et la procédure de contrôle des odeurs et de la qualité de l'air de Sunshine indiquent que si un nettoyage régulier ne permet pas d'éliminer les odeurs, un examen doit être effectué pour déterminer si un produit éliminateur d'odeurs est nécessaire, et il existe trois produits approuvés pour le contrôle des odeurs.

Le foyer n'a pas mis en œuvre de nouvelles mesures de nettoyage après avoir reçu de nombreuses plaintes concernant l'odeur nauséabonde qui était dans les toilettes d'une personne résidente.

Un membre de l'équipe de direction a confirmé qu'aucun examen n'avait été effectué et que deux des trois produits n'avaient pas été utilisés ou considérés pour

**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 (Ontario) L8P 4Y7
Téléphone : (800) 461-7137.

éliminer les odeurs.

Sources : politique de contrôle des odeurs de Sunshine, dernière révision en octobre 2022, procédure de contrôle des odeurs et de la qualité de l'air de Sunshine dans le manuel opérationnel standard, publié en mai 2025, entretiens avec le personnel, observations de la chambre d'une personne résidente et de sa salle de bains.