

longue durée

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 : 12 novembre 2025

Numéro d'inspection : 2025-1439-0010

Type d'inspection :
Plainte

Titulaire de permis : The Royale Development GP Corporation par ses partenaires généraux au nom de The Royale Development LP

Foyer de soins de longue durée et ville : Silverthorn Community, Mississauga

RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : du 29 au 31 octobre 2025 et du 3 au 7 et le 12 novembre 2025.

L'inspection concernait :

Le signalement : n° 00159510 – Plainte relative à l'alimentation, à la nutrition, à l'hydratation et au processus de signalement et de plainte.

Le signalement : n° 00159900 – Plainte relative à l'alimentation, à la nutrition, à l'hydratation, à l'entretien ménager, à la buanderie, à la maintenance, aux services de soins et de soutien aux personnes résidentes.

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes
Alimentation, nutrition et hydratation
Entretien ménager, services de buanderie et de maintenance
Rapports et plaintes

RÉSULTATS DE L'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer au programme

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

Non-respect du : paragraphe 6 (7) de la LRSLD (2021)

longue durée

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

Programme de soins

Paragraphe 6 (7) Le titulaire de permis veille à ce que les soins prévus dans le programme de soins soient fournis au résident, tel que le précise le programme.

À une date déterminée, une mesure d'intervention nutritionnelle n'a pas été effectuée pour une personne résidente comme le prévoyait son programme de soins.

Sources : dossiers cliniques de la personne résidente et entretien avec un membre du personnel.

AVIS ÉCRIT : Obligations précises : propreté et bon état

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

Non-respect de : l'alinéa 19 (2) a) de la LRSLD (2021)

Services d'hébergement

Paragraphe 19 (2) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

a) le foyer, l'ameublement et le matériel sont toujours propres et sanitaires;

Un chariot d'aspirateurs de mucosités a été trouvé sale et insalubre dans la chambre d'une personne résidente à deux dates précises. Le directeur adjoint ou la directrice adjointe des soins infirmiers (DASI) a reconnu que le chariot de la machine d'aspirateurs de mucosités était plein de poussière, de produits de continence et de déchets qui ne devraient pas se trouver sur le chariot de l'équipement.

Sources : observations et entretien avec le ou la DASI.

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 (7) a) du Règl. de l'Ont. 246/22

Préparation alimentaire

Paragraphe 78 (7) Le titulaire de permis veille à ce que soient mis en place au foyer les éléments suivants et à ce que son personnel s'y conforme :

a) des politiques et des marches à suivre relatives à l'utilisation et au nettoyage sécuritaires de l'équipement lié au système de préparation alimentaire et au service de restauration et de collation;

longue durée**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

Les marches à suivre de nettoyage en diététique du foyer indiquent que le foyer a placé une affiche des marches à suivre de nettoyage de base de laverie vaisselle Ecolab dans chaque salle de service et dans chaque cuisine que l'équipe de restauration suit. Les marches à suivre décrivaient le lavage manuel et mécanique de la vaisselle, y compris le raclage manuel et le pré-raclage de la vaisselle.

À une date déterminée, un bol et une assiette nouvellement lavés ont été vus avec des débris alimentaires qui n'avaient pas été complètement éliminés dans l'une des salles à manger.

Sources : observations, marches à suivre de nettoyage en diététique, affichage des marches à suivre de nettoyage de base de laverie vaisselle Ecolab et entretiens avec le personnel.

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) a) (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 :

- a) le nettoyage du foyer, notamment :
 - (i) les chambres à coucher des résidents, y compris les planchers, les tapis, les meubles, les rideaux de séparation et les surfaces de contact et celles des murs,

La politique du foyer d'entretien ménager concernant les fréquences de nettoyage indique que les distributeurs d'essuie-tout, de papier hygiénique et de savon des toilettes des personnes résidentes doivent être nettoyés tous les jours.

À deux dates précises, on a observé un distributeur de serviettes en papier pour les toilettes d'une personne résidente avec un couvercle ouvert et un lavabo utilisé et des lingettes Peri rangées à l'intérieur du couvercle du distributeur. L'intérieur du couvercle du distributeur contenait de l'eau sale avec des marques brunes de résidus d'eau et des débris bruns sur les coins du couvercle, ce qui n'était pas propre et hygiénique.

Sources : observations, politique d'entretien ménager concernant les fréquences de nettoyage, et entretien avec le ou la DASI.

longue durée

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 : Services de buanderie

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

Non-respect de : l'alinéa 95 (1) c) du Règl. de l'Ont. 246/22

Services de blanchisserie

Paragraphe 95 (1) Dans le cadre du programme structuré de services de buanderie prévu à l'alinéa 19 (1) b) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

c) le linge de maison, les débarbouillettes et les serviettes de bain sont toujours propres et sanitaires et sont maintenus en bon état et exempts de taches et d'odeurs;

À une date déterminée, on a observé deux draps-housses dans une lingerie propre. Les deux draps-housses lavés présentaient de multiples taches éparses et un drap avait de petits trous près de l'ourlet. Le ou la DASI a reconnu que les draps-housses étaient tachés et auraient dû être jetés.

Sources : observations et entretien avec le ou la DASI.

AVIS ÉCRIT : Substances dangereuses

Problème de conformité n° 006 – 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.

À une date déterminée, on a observé deux coupe-ongles non étiquetés dans une salle d'activités où trois personnes résidentes étaient présentes. Le ou la DASI a reconnu que les coupe-ongles auraient dû être étiquetés, rangés et non laissés dans la salle d'activités, car ils étaient considérés comme des objets tranchants.

Sources : observations et entretien avec le ou la DASI.

AVIS ÉCRIT : Traitement des plaintes

longue durée

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

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

Non-respect du : paragraphe 108 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22

Traitement des plaintes

Paragraphe 108 (2) Le titulaire de permis veille à ce que soit tenu au foyer un dossier documenté où figurent notamment les renseignements suivants :

- a) la nature de chaque plainte verbale ou écrite;
- b) la date de réception de la plainte;
- c) le type de mesures prises pour régler la plainte, notamment la date où elles ont été prises, l'échéancier des mesures à prendre et tout suivi nécessaire;
- d) le règlement définitif, le cas échéant;
- e) chaque date à laquelle une réponse a été donnée à l'auteur ou à l'autrice de la plainte et une description de la réponse;
- f) toute réponse formulée à son tour par l'auteur de la plainte.

Une plainte a été déposée auprès du foyer à une date déterminée. Le directeur général ou la directrice générale (DG) a expliqué que la plainte a été traitée, mais a reconnu que le formulaire de plainte n'avait pas été rempli conformément au programme de gestion des plaintes du foyer, qui comprend des exigences en matière de documentation législative.

Sources : courriel de plainte à date déterminée, classeur de plaintes, programme de gestion des plaintes et entretien avec le ou la DG.