

# Visite ministérielle

## Qualité du milieu de vie en CHSLD

### Plan d'amélioration

#### Informations sur l'installation

<b>Nom de l'installation visitée</b>	CHSLD ST-VINCENT-MARIE				
Statut	Privé conventionné	Établissement	CIUSSS DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL	Adresse	1175, BOULEVARD DE LA COTE-VERTU
Nbre de lits perm. au permis	66	Région	Montréal	Ville	Montréal

#### Informations sur la visite

Date de la visite	5 septembre 2023	Reddition de comptes 1	5 juin 2024
Date de transmission		Reddition de comptes 2	5 mars 2025

#### Droits des résidents et des personnes proches aidantes



Les droits des résidents sont fondamentaux et tant l'installation que le comité de résidents ou le comité des usagers ont la responsabilité d'en assurer la promotion. Dans une optique d'amélioration continue des pratiques, une démarche structurée d'évaluation du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches doit être réalisée.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
1. S'assurer de promouvoir les droits des résidents et de mettre en place un comité de résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il n'y a pas de comité d'usagers.</li> </ul>	Poursuivre la sollicitation des résidents, familles, proches aidants... à participer au comité des usagers.	2024-03-31	En cours

#### Prestataires de services



Développer des stratégies pour favoriser une culture de bientraitance auprès des personnes hébergées et de leurs proches; Sensibiliser le personnel, le résident et ses proches ainsi que les différents acteurs du milieu notamment en lien avec les troubles neurocognitifs majeurs, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que les moyens visant à contrer la maltraitance.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
2. S'assurer de développer les connaissances des différents acteurs impliqués dans le milieu de vie afin d'offrir une approche adaptée aux besoins des résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents, leurs proches ainsi qu'aux différents acteurs du milieu.</li> </ul>	<p>Nous procédons à un kiosque d'information à ce sujet tous les 15 juin (journée mondiale contre la maltraitance).</p> <p>Nous verrons à offrir ce kiosque d'information 2 fois par année soit le 15 juin ainsi qu'en janvier.</p>	2024-01-31	En cours

#### Pratiques cliniques



S'assurer que les résidents reçoivent des soins d'assistance et des services adaptés à leurs besoins en favorisant l'autodétermination et dans le respect de leur dignité :

- Utilisation de l'histoire de vie par les différents acteurs du milieu de vie;
- Pratique du PAB accompagnateur intégrée;
- Rencontres interdisciplinaires réalisées.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
3. S'assurer de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le formulaire Histoire de vie n'est pas mis à la disposition des différents acteurs du milieu de vie.</li> </ul>	Mise en place du projet "Petite maison" qui permettra de rendre disponible aux différents intervenants les données facilitants l'accompagnement.	2024-05-01	En cours

### Activité repas



Le repas est une activité en soi et signifie beaucoup plus qu'uniquement se nourrir. Elle contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur les plans physique que social;

Ce moment doit se dérouler dans une ambiance agréable, conviviale en favorisant les interactions et le plaisir de manger.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
4. S'assurer que l'activité repas se déroule de manière à favoriser le plaisir de manger et que les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment en offrant peu ou pas d'interactions entre le personnel et les résidents.</li> <li>• La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité.</li> </ul>	<p>Rencontre avec les intervenants afin qu'ils offrent une ambiance qui favorise le plaisir de manger:</p> <p>Promouvoir les interactions résidents/intervenants.</p> <p>Installer le tablier seulement après avoir présenté le menu.</p>	2023-12-18	Réalisé
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
5. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.</li> </ul>	Faire des rappels auprès des intervenants afin que ceux-ci présentent toujours le menu aux résidents au moment de les servir.	2023-12-18	Réalisé

### Milieu de vie



Milieu de vie accueillant, chaleureux, adapté et personnalisé permettant au résident et à ses proches de sentir comme à la maison;

Milieu de vie animé, inclusif, évolutif permettant aussi des activités spontanées et tenant compte des capacités fonctionnelles des résidents;

Milieu de vie favorisant la cohésion entre les résidents, leurs proches, le personnel, les bénévoles et la communauté.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
-------------------	----------------------------	----------	------------	-------------------

6. S'assurer d'aménager, de personnaliser l'environnement physique et d'entretenir les lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches ainsi que d'adapter les pratiques afin d'offrir un milieu de vie permettant aux résidents de se sentir comme à la maison.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'aménagement de certains lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui.</li> <li>• Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel, particulièrement, il s'agit du recours systématique au port du bracelet d'identification.</li> <li>• Les lieux ne sont pas bien entretenus.</li> </ul>	<p>1) Poursuivre auprès des résidents et leurs proches la promotion de décorer et personnaliser leur chambre.</p> <p>2) Nous avons une politique sur l'identification des résidents pour qu'ils respectent les attendus en termes de gestion des risques et les critères de qualité et sécurité d'Agrément Canada. En aucun temps les bracelets d'identification ne sont mis de façon systématique. De plus, le modèle de bracelet a été changé pour un modèle moins institutionnel.</p> <p>3) Des audits de qualité en termes d'entretien des lieux sont réalisés régulièrement par le chef des services techniques et d'hôtellerie et des suivis rigoureux sont faits dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.</p>	2023-09-12	Réalisé
<b>Recommandation(s)</b>	<b>Élément(s) non conforme(s)</b>	<b>Moyen(s)</b>	<b>Échéancier</b>	<b>État d'avancement</b>
7. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités stimulantes, significatives et adaptées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.</li> </ul>	<p>Nous offrons depuis le mois d'octobre 2023 des activités sur 7 jours.</p> <p>Des paniers loisirs sont sur chaque unité vie afin d'encourager les résidents et leurs proches à des activités personnalisées.</p>	2024-01-30	En cours
<b>Recommandation(s)</b>	<b>Élément(s) non conforme(s)</b>	<b>Moyen(s)</b>	<b>Échéancier</b>	<b>État d'avancement</b>
8. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents et que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu de bénévoles sont engagés envers les résidents et aucun moyen n'est mis en place afin d'en assurer le recrutement.</li> <li>• Différents partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière.</li> </ul>	Poursuivre le recrutement de bénévoles et reprendre nos liens avec le Centre ABC de ville Saint-Laurent pour faire équipe dans le recrutement de bénévoles et d'organisme communautaire.	2024-03-31	En cours

## CONSIGNES

- Validez l'information sur l'installation dans l'entête;
  - Détaillez un ou des moyen(s) réaliste(s) et mesurable(s) qui permettra ou permettront de satisfaire la recommandation détaillée sur la ligne;
- \*Pour créer un deuxième paragraphe dans une cellule Excel, il faut appuyer et maintenir la touche "ALT" puis appuyer sur la touche "Retour".*

- Inscrivez une seule date par recommandation dans la colonne Échéanciers;

Si l'établissement détermine plus d'un moyen pour une même recommandation, inscrivez les dates propres à chaque moyen dans la colonne Moyens, puis inscrivez la date où l'ensemble de la recommandation sera atteinte à titre d'Échéancier. Ce dernier paraîtra sur la page web.

- Inscrivez l'état d'avancement correspondant à votre mise en œuvre de la recommandation lors de la transmission de la (des) reddition (s) de comptes;
- Transmettre ce document .xls à CHSLD.DIE@msss.gouv.qc.ca. 30 jours suivant la réception de celui-ci ainsi que la mise à jour aux dates indiquées dans la (les) reddition (s) de comptes.

*\*\* Pour la visite dont le résultat est préoccupant, le plan d'amélioration doit être approuvé pour l'équipe ministérielle.*