

Visite ministérielle

Qualité du milieu de vie en CHSLD

Plan d'amélioration

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	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.	• Il n'y a pas de comité d'usagers.	- Comité des usagers en place depuis le 2024-11-01. Les rencontres se tiendront 4 fois par année. - Les droits des résidents sont affichés dans les ascenseurs et sur les téléviseurs des unités de vie.	2024-11-15	Réalisé

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.	• 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.	- Des activités de bientraitance pour contrer la maltraitance se font 3 fois par année (juin, novembre et février). - La politique pour prévenir et contrer la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité a été révisée le 16 septembre 2024. - La mise en place du projet "Petite maison" permettra de rendre disponible aux différents intervenants les données facilitants l'accompagnement (comprend le plan de travail, l'histoire de vie et l'approche adaptée à la personne âgée). - La mise en place des histoires de vie simplifiée sera à l'entrée des chambres des résidents.	2024-10-15	Réalisé

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"> • Le formulaire Histoire de vie n'est pas mis à la disposition des différents acteurs du milieu de vie. 	<ul style="list-style-type: none"> - La mise en place du projet "Petite maison" permettra de rendre disponible aux différents intervenants les données facilitants l'accompagnement (comprend le plan de travail, l'histoire de vie et l'approche adaptée à la personne âgée). - La mise en place des histoires de vie simplifiées sera disponible à l'entrée des chambres des résidents. - Le chef d'unité assure le suivi post-admission auprès du résident et sa famille afin de valider la satisfaction et répondre aux questions. Par la suite, il rédige une note au dossier du résident. - Des rencontres interdisciplinaires post-admission se font aux 4 à 6 semaines. 	2024-10-15	Réalisé

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"> • 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. • La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une musique d'ambiance est mise aux postes infirmiers afin que les résidents puissent écouter de la musique lors des repas. - Le personnel soignant est sensibilisé à l'importance de l'activité repas afin de créer une ambiance qui favorise le plaisir de manger. - Des audits sont menés à tous les repas par l'ASI pour évaluer la qualité de la période repas. - Les 2 chariots alimentaires sont livrés en même temps sur l'unité de vie pour permettre à tous les résidents de manger au même moment. 	2024-10-15	Réalisé
5. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le personnel soignant est sensibilisé à l'importance de l'activité repas afin de créer une ambiance qui favorise le plaisir de manger. De plus, le personnel est sensibilisé à l'importance de nommer le menu du jour. - Des audits sont menés chaque semaine, sur le quart de jour et de soir par la gestionnaire de l'unité de vie pour évaluer la qualité de la période repas. 	2024-09-30	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"> L'aménagement de certains lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui. Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel, particulièrement, il s'agit du recours systématique au port du bracelet d'identification. Les lieux ne sont pas bien entretenus. 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre auprès des résidents et leurs proches la promotion de décorer et personnaliser leur chambre. Nous favorisons l'achat de décoration par le service d'animation-loisirs lors des événements spéciaux (anniversaires, fêtes, etc.). Nous sommes actuellement à réviser notre procédure sur la double identification des résidents et retirerons tous les bracelets d'identification des résidents. Des audits sont menés de manière hebdomadaire afin d'assurer la qualité du travail fait par le service d'hygiène et salubrité. Voir la lettre envoyée à Mme Patricia Plante le 26 mai 2023. Malgré l'absence de réponse de la part du MSSS voici des améliorations qui ont été effectuées: <ul style="list-style-type: none"> Changement de toutes les fenêtres; Changement du toit de la terrasse; Renouvellement de l'équipement de cuisine. 	2024-11-15	Réalisé
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
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"> Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne. 	<ul style="list-style-type: none"> Nous offrons des activités sur 7 jours. Des paniers loisirs sont présents sur chaque unité de vie afin d'encourager les résidents et leurs proches à faire des activités personnalisées. 	2024-10-01	Réalisé
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
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"> Peu de bénévoles sont engagés envers les résidents et aucun moyen n'est mis en place afin d'en assurer le recrutement. Différents partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière. 	<ul style="list-style-type: none"> Plusieurs démarches sont entreprises afin de poursuivre le recrutement de bénévoles. Nous afficherons notre recherche active sur le boulevard de la Côte-Vertu à l'aide d'une banderole. 	2024-11-01	Réalisé

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.
- Inscrire 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.*