

Visite ministérielle Qualité du milieu de vie en CHSLD Plan d'amélioration

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CHSLD SAINT-JUDE				
Statut	Privé conventionné	Établissement	CHSLD Age3 inc.	Adresse	4410, BOULEVARD SAINT-MARTIN OUEST
Nbre de lits perm. au permis	204	Région	Laval	Ville	Laval

Informations sur la visite

Date de la visite	mardi, octobre 01, 2024	Reddition de comptes 1	mardi, juillet 01, 2025
		Reddition de comptes 2	mercredi, avril 01, 2026

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)		Échéancier	État d'avancement
1. S'assurer de mettre en place un comité des usagers.	<ul style="list-style-type: none"> Il n'y a pas de comité des usagers. 	<ul style="list-style-type: none"> Comité des usagers en place depuis le 2024-11-04. Les rencontres se tiendront 4 fois par année. Des activités de sensibilisation sur les droits des usagers se tiendront 2 fois par année (semaine des droits des usagers). Mise en place d'un journal interne pour publiciser le comité. Activités mensuelles offertes par le service d'animation et de loisirs pour informer les résidents de leurs droits. 	2025-02-30	En cours
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
2. S'assurer que les résidents et leurs proches aient des opportunités de donner leur point de vue sur le milieu de vie.	<ul style="list-style-type: none"> Aucun mécanisme structuré n'est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches. 	<ul style="list-style-type: none"> Un sondage de satisfaction de l'expérience client est effectué en post-admission par la gestionnaire de l'unité de vie. Un sondage de satisfaction de la clientèle en lien avec le processus d'admission est effectué lors de la rencontre interdisciplinaire qui se déroule 4 à 6 semaines post-admission. Les bénévoles collaborent aux sondages en effectuant des tournées sur les unités pour questionner les résidents et leurs proches. La compilation des résultats est effectuée par le comité des usagers et les recommandations émises sont incluses dans le plan d'action annuel de la DSI. 	30/1/2025	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
-------------------	----------------------------	----------	------------	-------------------

<p>3. 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Des activités d'information ou de sensibilisation ne sont pas offertes annuellement au personnel concernant les troubles neurocognitifs majeurs ainsi que les soins palliatifs et de fin de vie. 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Une formation sur les SCPD sera offerte à tous les employés des soins infirmiers (Ces deux points sont abordés dans les formations). Un accompagnement sera offert sur tous les quarts de travail par l'équipe de «coach SCPD», incluant des capsules de formation et un accompagnement personnalisé aux besoins des équipes soignantes. 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. Des informations de sensibilisation à la bientraitance sont diffusées sur les tableaux de communication des différents postes infirmiers, les téléviseurs des unités de vie, le compte Facebook destiné aux résidents et leurs proches ainsi que le compte Facebook des employés. Des capsules de formation sur les soins palliatifs et de fin de vie seront offertes à tous les employés des soins infirmiers. Mise en place d'un journal interne pour faciliter l'information et la sensibilisation auprès des différents acteurs du milieu. 	<p>20/3/2025</p>	<p>En cours</p>
--	---	--	------------------	-----------------

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
<p>4. S'assurer que le personnel répond adéquatement aux besoins et demandes du résident et respecte l'intimité du résident.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certains membres du personnel ne répondent pas promptement aux besoins et demandes du résident. Certains membres du personnel ne respectent pas l'intimité du résident. 	<ul style="list-style-type: none"> Une formation sur les SCPD sera offerte à tous les employés des soins infirmiers (Ces deux points sont abordés dans les formations). Un accompagnement sera offert sur tous les quarts de travail par l'équipe de «coach SCPD», incluant des capsules de formation et un accompagnement personnalisé aux besoins des équipes soignantes. Tous les employés des soins infirmiers ont été rencontrés par leur gestionnaire pour les sensibiliser face à la nécessité de respecter l'intimité des résidents et de répondre promptement aux besoins des résidents. Ces points sont réitérés à toutes les rencontres d'équipes sur toutes les unités de vie. Des audits sur l'approche adaptée à la personne âgée sont menés mensuellement par les gestionnaires. 	<p>30/4/2025</p>	<p>En cours</p>

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
<p>5. S'assurer de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner.</p>	<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"> Mise en place des histoires de vie simplifiées à l'entrée des chambres des résidents. Un accompagnement sera offert sur tous les quarts de travail par l'équipe de «coach SCPD», incluant l'utilisation de l'histoire de vie pour prévenir et aider la prise en charge des SCPD. 	<p>15/2/2025</p>	<p>Réalisé</p>

6. S'assurer qu'une rencontre interdisciplinaire permettant de cibler les besoins prioritaires et les objectifs d'intervention pour le résident soit réalisée dans le respect du délai prévu à la procédure.	<ul style="list-style-type: none"> • Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement. 	<p>- Prévission des rencontres interdisciplinaires dès l'admission par l'agente administrative aux admissions et élaboration d'un calendrier accessible à tous les acteurs concernés.</p> <p>- Vigie assurée par la gestionnaire de l'unité de vie.</p>	30/1/2025	En cours
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
7. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et privilégier des mesures de remplacement afin que les contentions physiques soient utilisées seulement en dernier recours.	<ul style="list-style-type: none"> • Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau des stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. • Les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours. 	<p>- Mise en place du projet "Petite maison" qui permettra de rendre disponible aux différents intervenants les données facilitants l'accompagnement.</p> <p>- Des pistes d'interventions spécifiques aux besoins des résidents seront ajoutées au plan de travail des PAB pour apaiser des symptôme de SCPD.</p> <p>- Une formation sur les SCPD sera offerte à tous les employés des soins infirmiers (Ces deux points sont abordés dans les formations).</p> <p>- Un accompagnement sera offert sur tous les quarts de travail par l'équipe de «coach SCPD», incluant des capsules de formation et un accompagnement personnalisé aux besoins des équipes soignantes.</p> <p>- Une formation a été offerte au personnel soignant concernant les mesures de contrôle et la nécessité d'utiliser les contentions physiques en dernier recours. Les résidents ayant des contentions physiques ont été réévalués en octobre dernier et dorénavant toutes les mesures alternatives sont tentées avant d'avoir recours à une contention physique.</p> <p>- Des audits mensuels sont menés pour assurer une vigie de la mise en place, de l'évaluation et de la réévaluation des mesures de contrôle.</p>	30/4/2025	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
8. 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. • La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité. 	<p>- Une musique d'ambiance est mise aux postes infirmiers afin que les résidents puissent écouter de la musique lors des repas.</p> <p>- Le personnel soignant est sensibilisé à l'importance de l'activité repas afin de créer une ambiance qui favorise le plaisir de manger.</p> <p>- 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, incluant l'évaluation du temps d'attente qui ne devrait pas dépasser 20 minutes avant les repas.</p>	2024-11-30	Réalisé
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement

9. 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. 	<p>- 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.</p> <p>- 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, dont l'explication du menu par le personnel soignant.</p> <p>- Le menu du jour est affiché sur les téléviseurs des unités de vie et sur les tableaux prévus à cet effet sur toutes les unités de vie.</p>	2024-11-30	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
10. S'assurer d'aménager et de personnaliser l'environnement physique ainsi que de l'entretien des lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et leurs proches. S'assurer 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 des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui. Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel, particulièrement, il s'agit de la présence de literie institutionnelle et de piqués visibles dans plusieurs chambres. Les lieux ne sont pas bien entretenus (désuétude de la peinture et des planchers). 	<p>- Les salons seront réaménagés pour permettre aux résidents de se sentir comme à la maison.</p> <p>- Nous favorisons l'achat de décoration par le service d'animation-loisirs lors d'événements spéciaux (anniversaires, fêtes, etc.).</p> <p>- Des démarches sont en cours avec le MSSS pour un projet de reconstruction selon le modèle EPC signature, afin de proposer des chambres privées aux résidents.</p> <p>- Des démarches sont en cours pour changer la literie utilisée dans notre établissement afin de la rendre moins institutionnelle.</p> <p>- Plan d'entretien du bâtiment actualisé annuellement.</p>	2025-03-01 En attente du MSSS	En cours
11. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités stimulantes, significatives et adaptées.	<ul style="list-style-type: none"> Le milieu de vie n'offre pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles. 	<p>- Des paniers de loisirs seront accessibles sur chaque unité de vie afin d'encourager les résidents et leurs proches à faire des activités personnalisées.</p> <p>- Des jeux et activités de loisirs sont présents en tout temps dans le local des loisirs. Le personnel soignant peut, à la demande du résident ou de ses proches, fournir des activités occupationnelles.</p> <p>- Des démarches sont en cours pour que le Wifi soit accessible à tous les résidents en tout temps.</p>	2025-03-01	En cours
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement

<p>12. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents et que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun bénévole n'est engagé envers les résidents et aucun moyen n'est mis en place afin d'en assurer le recrutement. • Aucun partenaire de la communauté n'est impliqué dans le milieu de vie. 	<p>- Plusieurs bénévoles sont actifs dans l'établissement depuis la fin du mois d'octobre.</p> <p>- Plusieurs démarches sont entreprises afin de poursuivre le recrutement de bénévoles. Nous affichons notre recherche active sur le boulevard Saint-Martin à l'aide d'une banderole.</p> <p>- Nous avons repris les activités intergénérationnelles avec le CPE depuis la fin du mois d'octobre et nous développons activement de nouveaux partenariats.</p> <p>- Des démarches de sollicitation auprès de divers organismes de la communauté seront tentées afin de bonifier le partenariat et améliorer l'offre de service aux résidents.</p>	<p>2024-12-01</p>	<p>Réalisé</p>
--	---	---	-------------------	----------------

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 par l'équipe ministérielle.**