

Visite ministérielle

Qualité du milieu de vie en CHSLD

Plan d'amélioration


Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée						LA MAISON DES AINÉ(E)S					
Statut		Privé non conventionné		Établissement		Maison des Aîné(e)s de Saint-Timothée Inc.		Adresse		1, RUE DES AINES	
Nbre de lits perm. au permis		64		Région		Montérégie		Ville		Salaberry-de-Valleyfield	

Informations sur la visite


Date de la visite		7 février 2024		Reddition de comptes 1		7 novembre 2024	
Date de transmission				Reddition de comptes 2		7 août 2025	

Accueil du résident et des personnes proches aidantes

 S'assurer de la mise en place d'actions structurées pour favoriser l'intégration des résidents et l'implication des personnes proches aidantes.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
#REF!	#REF!			

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.	<ul style="list-style-type: none"> L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'ensemble des informations concernant le comité des résidents. Le comité de résidents n'a pas réalisé d'activité de promotion pour faire connaître son rôle, ses fonctions et les droits des résidents, au cours de la dernière année. 	<ol style="list-style-type: none"> Promouvoir le comité des résidents en affichant son rôle et sa composition sur le mur face à l'entrée principale (Mars 2024) Leurs photos sont affichés pour référence à l'entrée principale. (novembre 2024) Faire la publicité de notre comité des résidents sur notre site internet. (Mai 2024 et en continu) Informé le résident et ses proches de la possibilité de référer en tout temps au comité des résidents pour tous commentaires, toutes idées ou questionnement visant à améliorer le milieu de vie. (Mai 2024 et à l'accueil de tout nouveau résident) Assurer le suivi des réunions du comité des résidents en partenariat avec la direction générale. (Mai 2024) Actualiser l'assemblée annuelle du comité des résidents, une fois par année (12 juin 2024). Réaliser annuellement, en partenariat avec le comité des résidents et la direction générale, une démarche structurée d'évaluation du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches sur la qualité de leur expérience de soins et de services (novembre 2024) Partager annuellement les résultats d'évaluation sur le degré de satisfaction avec les résidents et familles et voir avec le comité des résidents les pistes de solutions pour une meilleure satisfaction selon le besoin. (Juin 2024) Faciliter les initiatives du comité des résidents dans la réalisation de son mandat tout au long de l'année. (Secrétariat, espaces dédiés, facilité de communication avec la direction générale, soutien avec technologie pour communication, etc.). 	novembre 2024	En cours



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"> Des activités d'information ou de sensibilisation ne sont pas offertes annuellement concernant 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.	1. Former une équipe compétente en offrant de la formation au personnel clinique sur les soins palliatifs et les soins de fin de vie annuellement: 4 formations touchant les soins palliatifs et les soins de vie offertes au personnel du milieu clinique et autres professionnels. La formation est donnée annuellement sur ENA. La liste des formations identifie les personnes formées. (Mai 2024) 2. Faire un rappel du programme en matière de soins palliatifs et en fin de vie des résidents (mai 2024). Le programme en matière de soins palliatifs et en fin de vie des résidents est accessible et diffusé sous mode papier et électronique depuis novembre 2023. 1. Former une équipe compétente en offrant de la formation à tout le personnel sur les pratiques favorisant la bientraitance et contrer la maltraitance de façon régulière: À l'embauche, une formation obligatoire sur la bientraitance est donnée pour tout nouvel employé et une formation annuelle sur la bientraitance est prévue pour les différents acteurs du milieu. 2. Faire connaître et diffuser auprès des équipes la politique format papier et électronique: Politique pour contrer la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité (Novembre 2023). La politique est diffusée lors des réunions hebdomadaires, 9 mai 2024 et accessible. 3. Donner de l'information aux résidents et familles et proches aidants sur notre approche, nos valeurs favorisant la bienveillance et nos pratiques pour contrer la maltraitance: - Un pamphlet sur la bientraitance est remis au résident et ses proches dans la pochette d'accueil de chaque nouveau résident. Une affiche de sensibilisation sur la bientraitance est épinglée sur les tableaux près des ascenseurs. Une activité de sensibilisation est prévue le 15 juin annuellement pour la "journée bientraitance"	Mai 2024	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 que chaque résident ait un PAB accompagnateur dédié qui actualise ses fonctions.	<ul style="list-style-type: none"> La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée. 	<ol style="list-style-type: none"> Assurer un PAB accompagnateur à chaque résident dès son accueil et tout au long de son séjour. (Mai 2024) Diffuser et faire connaître à chacun des PAB accompagnateur la politique et la procédure concernant le rôle et leurs responsabilités : La Politique et Procédure concernant le PAB accompagnateur est déposé dans les cartables des PAB sur chaque unité. (Avril 2024) 	Mai 2024	Réalisé
---	---	---	----------	---------

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
4. 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. 	<ol style="list-style-type: none"> Réviser et mettre à jour la politique et la procédure pour répondre aux besoins des résidents par une concertation interdisciplinaire: Politique et Procédure de l'équipe interdisciplinaire revue et corrigée: adjointe administrative en comptabilité devient responsable de la planification et de la diffusion des rencontres PII dans les délais prescrits. (Février 2024) Réaliser les rencontres interdisciplinaires conformément au délai prévu dans la procédure: Politique et Procédure corrigée est diffusée aux acteurs concernés qui recevront leurs rendez-vous pour réaliser les PII dans les délais prévus (≤ 42 jours post admission). (Avril 2024) Faire la planification du calendrier des rencontres conformément à la politique. (Février 2024) 	Avril 2024	Réalisé

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
5. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et qui favorisent leur autodétermination en mettant à jour les plans de travail des PAB.	<ul style="list-style-type: none"> Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques car les plans de travail des PAB ne sont pas à jour au niveau: <ul style="list-style-type: none"> du maintien de leurs capacités fonctionnelles. des stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. 	<ol style="list-style-type: none"> Tous les plans de travail des PAB ont été revus et mis à jour. (Mars 2024) Faire un rappel au PAB sur leur rôle et leurs responsabilités d'assurer des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents d'où l'importance de référer le plan de travail. Rappel fait lors de la réunion hebdomadaire du 9 mai 2024. 	Mai 2024	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
6. S'assurer que les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas.	<ul style="list-style-type: none"> La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité. 	<ol style="list-style-type: none"> S'assurer que le résident n'est pas placé à sa table, en attente de son repas, plus de 20 minutes avant le début de l'activité. (Février 2024) Faire un rappel lors des réunions hebdomadaires du respect de la consigne d'attente (moins de 20 minutes) avant le repas. (Avril 2024) Réaliser un audit pour mesurer le respect de la consigne de l'attente. (Mars 2024) Discuter des résultats d'audit-repas lors des réunions hebdomadaires. (Avril 2024) Demander au personnel de la cuisine d'aviser le plus tôt possible l'unité concerné si retard dans la délivrance du chariot d'alimentation. (Mai 2024) 	Mai 2024	Réalisé

7. 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. 	<ol style="list-style-type: none"> Faire un rappel de la consigne à une réunion hebdomadaire du personnel du milieu clinique d'informer verbalement les résidents du menu du jour (Avril 2024). Produire une affiche-mémoire à afficher près des tableaux d'inscription des menus quotidiens dans chaque salle à manger.(Avril 2024) 	Avril 2024	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
8. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	<ul style="list-style-type: none"> Il n'y a pas de comité milieu de vie. 	<ol style="list-style-type: none"> Mettre en place un comité milieu de vie constitué de résidents, membres du personnel, représentants des différentes directions, bénévoles. (Décembre 2024) Définir le mandat, le rôle, les responsabilités et le fonctionnement du comité milieu de vie permettant de garder une préoccupation sur la vision globale d'un milieu de vie de qualité où les résidents se sentent chez eux et dans lequel les soins et les services répondent aux besoins biopsychosociaux évolutifs des résidents. (mai 2024) Recruter des personnes bénévoles pour le comité du milieu de vie via une publicité sur internet. (Mai 2024) Faire une publicité sur notre site internet et via courriels des familles ou proches pour recruter un membre de famille/un proche. (Septembre et octobre 2024) Recruter membres du personnel ayant de l'intérêt pour le comité milieu de vie par une affiche-invitation. (novembre 2024) Recruter un résident en sollicitant verbalement certains résidents. (Décembre 2024) 	Décembre 2024	En cours
9. S'assurer de l'entretien des lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches et d'offrir une quiétude des lieux.	<ul style="list-style-type: none"> Certains stimuli auditifs ne sont pas contrôlés dans le milieu de vie. Les lieux ne sont pas bien entretenus (désuétude, peinture). 	<p>4</p> <ol style="list-style-type: none"> Assurer la quiétude des résidents par l'ajustement et le contrôle des tonalités des différents stimuli auditifs. Les stimuli auditifs sont contrôlés: la tonalité des cloches d'appel est ajustée à la baisse. (Février 2024) Actualiser et réaliser le plan d'amélioration des lieux à savoir : <ol style="list-style-type: none"> Un plan d'amélioration de l'édifice est planifié: <ul style="list-style-type: none"> <u>Rénovations:</u> Toiture à refaire (mai 2024). Achat et installation de 13 nouveaux meubles à l'unité DCA (janvier 2024). Changer les 22 portes de garde -robe DPA-SS et DPA 1er étage. <u>Peinture de tout le bâtiment en cours et en continu:</u> (DCA et salle communautaire faits mars 2024). (bureau loisirs, bureau formation, local photocopies et quelques chambres (aout 2024) <u>Décorations:</u> Achat de matériel et fabrication de rideaux pour divers secteurs de l'établissement (janvier 2024) achats de cadres. Mural peinte mur DCA (octobre 2024) 55 sièges de chaises rembourrés (décembre 2023), personnaliser l'entrée principale (mur d'accent, meuble, bibelot, plante, cadre, etc.). 	2024-2025	En cours

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
10. 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"> Le milieu de vie n'est pas animé ou n'offre pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles. Les activités individuelles et de groupe proposées ne sont pas suffisamment variées et ne sont pas offertes sur une base quotidienne. 	<ol style="list-style-type: none"> Actualiser une programmation des activités en fonction des besoins, des champs d'intérêt et des caractéristiques des différents résidents: activités personnalisées faits. (Mai 2024) Assurer l'animation du milieu de vie de façon quotidienne permettant de rythmer les journées, de divertir ou de donner du sens au quotidien des résidents, par la présence quotidienne d'animateur auprès des résidents. (Mai 2024) Recruter du personnel pour combler le poste d'animateur en loisirs 2jours/semaine (journaux, réseaux sociaux, bouche à oreille). (Avril 2024) Recruter du personnel aux postes de TES 5 jrs/semaine et 2 jours/semaine. (septembre et novembre 2024) En réunion hebdomadaire, encourager le personnel PAB à initier des activités physiques et intellectuelles pour maintenir la vitalité des résidents de de leur unité et favoriser les interactions sociales. (9 Mai 2024) 	mars 2025	En cours
Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	échéancier	État d'avancement
11. 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"> Aucun bénévole n'est engagé 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. 	<ol style="list-style-type: none"> Recruter des bénévoles via une publicité dans le bulletin paroissial local, au HLM Résidences Gabriel et affiche-invitation près des ascenseurs (Mai 2024) Faire une publicité sur notre site internet pour le recrutement de bénévoles. (Mai 2024). Envoi de courriels aux familles et proches (novembre 2024) <ol style="list-style-type: none"> Envoyer invitation pour activités avec enfants du primaire à la direction de l'école Marie-Rose, établissement scolaire voisin. (Septembre 2024) Poursuivre l'accueil du partenaire SRSOR (Service de réadaptation du Sud-Ouest et du renfort), 5 jours / semaine. (en continu) 	2024-2025	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.

- 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 par l'équipe ministérielle.**