



DESTINATAIRES : Résidants, familles, employés et bénévoles

EXPÉDITEUR : Nathalie Côté, directrice général

DATE : 26 juillet 2013

OBJET : Rapport de visite d'évaluation de la qualité du *milieu de vie* par le ministère de la santé et des services sociaux

Bonjour à tous,

Peut-être que comme nous, vous aurez été aussi surpris d'entendre dans les médias, des commentaires aussi peu envieux envers l'organisation des services destinés à notre clientèle.

En effet, certains journalistes et porte-parole d'organismes ont malheureusement mal interprété le sens des termes utilisés dans le rapport et sans valider auprès des bonnes instances, se sont permis d'affirmer des faits inexacts créant ainsi un sentiment de grande insécurité et de désinformation auprès de la population.

C'est dans un souci de transparence et de respect envers notre clientèle et nos employés, que nous souhaitons vous partager, un peu prématurément, les grandes lignes entourant les conclusions du rapport du MSSS ainsi que l'orientation de notre plan d'amélioration que vous retrouverez au tableau ci-joint.

Nous désirons réitérer nos plus sincères remerciements à chacun d'entre vous : aux employés, bénévoles, merci d'ensoleiller le quotidien de notre clientèle par votre dévouement et votre loyauté, aux résidants, merci pour votre sourire, votre sagesse et vos bons mots et finalement vous chères familles, merci pour votre présence, votre implication et votre soutien dans notre démarche d'amélioration continue.

Nathalie Côté
Directrice générale

THÈMES OBSERVÉS	ÉLÉMENTS POSITIFS SOULIGNÉS LORS DE LA VISITE 28-29-30 MAI 2013	RECOMMANDATIONS	PLAN D'AMÉLIORATION
1. Pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	<p>1. L'établissement prend les moyens nécessaires pour offrir un milieu de vie de qualité en cohérence avec les orientations ministérielles.</p> <p>2. L'établissement favorise les mesures de remplacement et n'utilise les contentions physiques qu'en dernier recours.</p>	<p>1. Poursuivre ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante.</p> <p>2. Prendre davantage de moyens afin d'améliorer le processus d'élaboration et de révision des plans d'intervention.</p>	<p>1. Établir une rotation aux 3 mois du personnel entre les ailes des unités de vie, afin d'augmenter la continuité de service et la personnalisation des soins.</p> <p>2. Prendre les moyens afin d'élaborer un plan d'intervention à tous les nouveaux résidents dans les 4 à 6 semaines de l'admission.</p>
2. Accueil du résident	<p>3. Qu'une procédure d'accueil précisant les rôles et les responsabilités du personnel et couvrant les principales étapes entourant l'admission a été élaborée.</p> <p>4. Que l'établissement remet aux nouveaux résidents différents documents d'information répondant à leurs besoins, dont ceux portant sur le comité des usagers et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le code d'éthique de l'établissement.</p> <p>5. Que des moyens suffisants sont mis en place par l'établissement pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie.</p>	Aucune recommandation	
<p>3. Activités de la vie quotidienne</p> <p>3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité</p> <p>3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ)</p> <p>3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires</p> <p>3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents</p>	<p>6. Les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel.</p> <p>7. L'évaluateur ministériel a remarqué que le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents concernant les soins d'hygiène et l'habillement.</p> <p>8. Il a aussi constaté que le maintien de l'autonomie physique des résidents est favorisé à plusieurs occasions pendant la journée.</p> <p>9. La planification des repas est adéquate grâce à la présence d'un menu diversifié et connu, permettant ainsi aux résidents d'en être informés facilement.</p> <p>10. L'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents.</p> <p>11. La température et la présentation des aliments sont appropriées.</p> <p>12. Que des activités de loisir sont disponibles, diversifiées et adaptées aux besoins des résidents.</p> <p>13. Qu'un calendrier d'activités de loisir est disponible et accessible aux résidents et que les activités sont réparties sur les sept jours de la semaine;</p> <p>14. Que l'établissement prend les moyens nécessaires afin d'avoir la présence de bénévoles auprès des résidents.</p>	<p>3. Que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la confidentialité;</p> <p>4. D'éviter le recours à des pratiques institutionnelles.</p> <p>Aucune recommandation</p> <p>Aucune recommandation</p> <p>5. Que chaque résident ait une position adéquate lors des repas.</p> <p>6. De s'assurer que le personnel offre davantage d'assistance pour répondre aux besoins et aux demandes des résidents lors des repas.</p> <p>Aucune recommandation</p>	<p>3. Des encadrements muraux avec rabattants seront installés à la tête des lits, ils préserveront la confidentialité des informations. (ISMAF et profil d'autonomie fonctionnelle)</p> <p>4. Démarche entreprise pour l'achat d'un modèle de bracelet plus esthétique (non institutionnel).</p> <p>5. Les plans d'un modèle de table ajustable répondant aux besoins de notre clientèle ont été choisis. Délais pour soumissions et fabrication.</p> <p>6. Réaménagement des horaires afin d'optimiser la présence des employés aux repas.</p>
4. Lieux adaptés	<p>15. Des lieux propres et bien entretenus.</p> <p>16. La présence de repères spatio-temporels afin de permettre aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.</p> <p>17. Que les corridors et les espaces communs sont dégagés en tout temps, ce qui permet au personnel, aux résidents et à leurs proches de circuler en toute sécurité.</p> <p>18. Que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.</p>	<p>7. Les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps.</p> <p>8. Les équipements soient disponibles.</p>	<p>7. Tous les produits seront rangés dans des endroits sécurisés par des barrures.</p> <p>8. Les plans d'un modèle de table ajustable répondant aux besoins de notre clientèle a été choisi. Délais pour soumissions et fabrication.</p>
5. Accompagnement dans l'étape de fin de vie	<p>19. Certains moyens sont mis en place par l'établissement pour favoriser l'accompagnement et l'assistance en fin de vie.</p>	<p>9. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de soutenir le personnel en élaborant un programme d'accompagnement en fin de vie.</p>	<p>9. Formation de 2 infirmières auxiliaires programme d'attestation d'études professionnelles en soins palliatifs (durée 240 hrs). De décembre 2012 à octobre 2013. Création d'un comité de travail multidisciplinaire. Rédaction du programme d'accompagnement en fin de vie</p>