

Nom de l'établissement : CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY – LAC-SAINT-JEAN

Nom de l'installation visitée : CENTRE D'HEBERGEMENT SAINT-JOSEPH

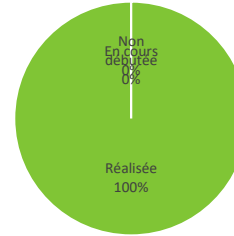
Région : Saguenay - Lac-Saint-Jean

Date de la visite : 17 novembre 2021

Date de transmission au MSSS : 2 mai 2022

Reddition de comptes : 18 novembre 2023

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	
L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES	0	0	0	0
L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ	0	0	4	4
LE RÉSIDENT REÇOIT LES SOINS ET LES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL ET PHYSIQUE PROPICE AU MAINTIEN DE SON IDENTITÉ ET DE SON BIEN-ÊTRE	0	0	3	3
Total	0	0	7	0

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 26 août 2022			Reddition de comptes au 17 novembre 2022			Reddition de comptes au 18 novembre 2023			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
Partie 2 : L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ												
1	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour promouvoir les droits des résidents en s'assurant : • de mettre en place un comité de résidents; • d'informer les résidents et leurs proches de l'existence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.	1-S'assurer de la mise en place d'un comité de résidents. 2- Rendre disponible les dépliants « commissaire aux plaintes et à la qualité des services » dans le présentoir près de l'accueil. 3- Insérer le dépliant dans la pochette d'accueil. 4-Installer un écran dynamique pour faire la promotion de certains sujets, dont les droits des résidents.	2022-04-30			x				x		Le comité des résidents est toujours complet et actif. Les acquis ont été maintenus par le centre quant à la documentation présente à l'accueil et dans la pochette résident. L'écran dynamique est en place et projeté de l'information spécifique sur des sujets particuliers pour les résidents et proches aidants. L'écran a été déplacé dans un endroit plus stratégique afin d'être plus accessible à la consultation dès l'entrée dans le centre.
2	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour favoriser l'expression du point de vue des résidents et de leurs proches sur la qualité du milieu de vie.	1-Effectuer un sondage annuellement sur la qualité des soins, sur la propreté des lieux et de la possibilité d'amélioration continue des soins et services. 2-Effectuer un sondage sur l'offre de service alimentaire.	2022-09-30		x					x		Des échanges ont cours de façon régulière au comité des résidents sur la satisfaction des soins et services. Les 2 résidents qui y siègent sont proactifs et ont des discussions fréquentes avec le gestionnaire du centre. Lors de déploiement de sondages, tous les résidents/proches aidants sont sollicités pour y participer. Des grilles d'audits sont déployées aux 2 semaines sur la satisfaction des soins et se poursuivent en continu. Le sondage sur l'offre alimentaire a été complété pour l'ensemble des CHSLD et est refait de façon annuelle. Le centre à maintenu
3	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que : • les stimuli auditifs soient contrôlés; • des repères visuels soient présents dans les aires communes.	1-Sensibiliser le personnel concernant les stimuli auditifs par la station visuelle, lors des rencontres d'équipes et sur les réseaux sociaux. 2- Placer des repères visuels, soit des tableaux d'orientation sur chaque unité de la résidence. 3-Procéder à l'identification des ailes en impliquant le comité milieu de vie afin de trouver des noms dans chacune des ailes de la résidence.	2023-04-01		x			x			x	En collaboration avec le comité des bénévoles, l'aménagement de l'espace de vie a été revu de façon à diminuer les stimuli auditifs dans l'aire de vie. Les tables de la salle à manger ont été alternées avec l'espace salon. Ce changement contribue nettement à l'amélioration de la situation à cet égard et permet aux résidents de s'asseoir au salon dans un coin plus calme. Une affiche est apposée sur la station visuelle concernant le respect et stimuli auditifs afin de faire des rappels de façon
4	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.	1-S'assurer de sécuriser les seaux de nettoyage (désinfectant) sur les chariots des "Hi-Touch". 2-Faire des rappels aux équipes de soins et DLST sur les bonnes pratiques d'entreposage des produits dangereux. 3-Faire des audits sur l'entreposage des produits dangereux mensuellement.	2022-06-30		x			x			x	Des suivis plus accrus de la DLST sont assurés depuis l'automne et le nouveau chef d'équipe sensibilise les employés de façon régulière sur les bonnes pratiques de rangement sécuritaire des produits. Des audits hebdomadaires sur l'entreposage et le rangement sécuritaire des produits est mit en place par les équipes.
Partie 3 : LE RÉSIDENT REÇOIT LES SOINS ET LES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL ET PHYSIQUE PROPICE AU MAINTIEN DE SON IDENTITÉ ET DE SON BIEN-ÊTRE												
5	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel : • adopte une approche chaleureuse envers les résidents; • démontre de la courtoisie auprès des résidents; • respecte la confidentialité des renseignements personnels des résidents.	1-Sensibiliser le personnel concernant l'approche au résident et la courtoisie envers celui-ci par la station visuelle, lors des rencontres d'équipes et par le biais des réseaux sociaux. 2- Donner une capsule de formation et de sensibilisation sur le concept milieu de vie. 3-S'assurer que chaque employé s'approprie la politique sur la civilité au travail par la lecture de celle-ci. 4-Sensibiliser les équipes sur la confidentialité par le biais des stations visuelles. 5-Rendre disponible la politique sur la confidentialité. 6-Effectuer des audits mensuels.	2023-04-01		x			x			x	Des rappels ont été effectués auprès du personnel lors des stations visuelles qui ont lieu hebdomadairement. Des affiches plastifiées du type "règles de vie" ont également été réalisées et apposées dans les salles de bain et les salles de pause du personnel où les bonnes pratiques relatives à la courtoisie sont rappelées et visibles en tout temps. Les employés ont pris connaissance de la politique sur la civilité qu'ils ont signée et remis au centre. Des capsules sur le concept de l'approche milieu de vie a été complété par le 2/3 du personnel. Une formation sur la confidentialité et la civilité est complété par l'ensemble du personnel. La situation présente une nette amélioration depuis l'automne mais une vigilance demeure à poursuivre auprès du personnel et des équipes de la DLST. Des audits sont réalisés par la responsable du centre mensuellement
6	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que les heures de repas des résidents soient normalisées.	Revoir les heures de repas avec le service alimentaire afin que celles-ci soient normalisées.	2022-12-01			x					x	Des changements ont été apportés de concert avec les équipes de services alimentaires de sorte que les heures de repas sont maintenant normalisées depuis le 2 mai 2022 et sont maintenues

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 26 août 2022			Reddition de comptes au 17 novembre 2022			Reddition de comptes au 18 novembre 2023			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
7 Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que: • la programmation des activités soit élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents; • la programmation des activités soit présentée sur sept jours.	1-Utiliser l'histoire de vie afin de déterminer les intérêts et besoins des résidents. 2-Intégrer des activités dans le calendrier loisir selon les intérêts des résidents. 3-Offrir une programmation étalée sur 7 jours proposant des activités diversifiées, stimulantes et adaptées. 4-S'assurer que chaque résident ait au moins une activité par semaine en individuel ou en groupe.	2022-12-01		x				x			x	Programmation d'activités maintenant présentée sur 7 jours avec des activités diversifiées (musique, zoothérapie, bingo etc). Lors de la présente reddition l'activité bingo était à l'honneur.