Plan d'amélioration - QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN CHSLD

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

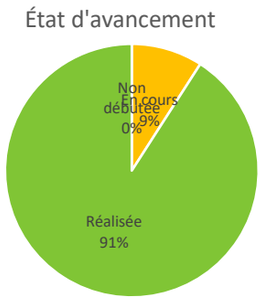
Nom de l'installation visitée : **CENTRE D'HEBERGEMENT GEORGES-HEBERT**

Région : **Saguenay - Lac-Saint-Jean**

Date de la visite : **16 novembre 2021**

Date de transmission au MSSS : **2 mai 2022**

Reddition de comptes **17 novembre 2023**



	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	5	**5**
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	1	5	**6**
Total	**0**	**1**	**10**	**0**

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 25 août 2022			Reddition de comptes au 16 novembre 2022			Reddition de comptes au 17 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 poursuivre son engagement afin d'offrir annuellement des activités d'information ou de sensibilisation au personnel, aux résidents et aux proches afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance.	1-Rendre disponible aux employés la politique sur la maltraitance. 2- Informer et sensibiliser le personnel par le biais de la station visuelle. 3- Rendre disponible la formation « Lutte contre la maltraitance » pour les nouveaux employés. 4- Insérer un dépliant sur la maltraitance dans la pochette d'accueil du nouveau résident afin d'informer le résident et son proche. 5- Faire un kiosque d'information et de sensibilisation annuellement pour employés, résidents et leur proche.	2022-12-31		x				x			x	Des rappels ont été faits à la station visuelle. L'affichage et la documentation sur la maltraitance sont toujours en place au centre et intégrés à la pochette d'accueil. Des activités sont planifiées au calendrier 2 fois par an avec l'éducatrice, le comité milieu de vie et le comité des résidents pour maintenir la sensibilisation en continue sur le sujet. Le comité des résidents en collaboration avec le centre à tenu un diner de sensibilation avec les résidents et les proches et les employés. Une discussion sur le sujet s'en est également suivie.
2	Le MSSS recommande à l 'installation de poursuivre son engagement afin de tenir des rencontres formelles hebdomadaires pour échanger de l'information sur les plans clinique et organisationnel avec l'équipe soignante.	1-Mettre en place des rencontres hebdomadaires de discussion avec les équipes cliniques sur des thèmes spécifiques. Assurer la disponibilité des ordres du jour. 2- Poursuivre les rencontres interdisciplinaires. 3-Poursuivre les stations visuelles hebdomadairement.	2022-07-01		x			x				x	Des rencontres interdisciplinaires ont lieu sur chaque étage quotidiennement avec les infirmières, inf. auxiliaires, PAB et chef d'unité pour échanger sur les plans cliniques.Des stations visuelles sont effetuées de façon hebdomadaire sur chacune des étages.Il est dans l'intention de maintenir cette routine d'échange pour la prochaine année.
3	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de promouvoir les droits des résidents.	1-Présenter les droits des résidents, lors des rencontres annuelles des résidents et des familles avec le comité des résidents. 2-Afficher les droits des résidents sur le babillard des résidents et de son proche. 3- Discuter des droits des résidents sur la station visuelle avec les employés. 4- Veiller à ce que le comité des résidents demeure actif.	2023-06-01		x				x			x	Des efforts de recrutement ont été faits dans les derniers mois de sorte que le comité des résidents est maintenant complet. Deux proches aidants se sont ajoutés aux bénévoles qui étaient déjà en poste. Le comité se rencontre aux 3 mois en présence au CHSLD. Du 12 au 18 novembre 2023 (semaine des droits des résidents) , des activités d'information se tiendront au centre avec les proches aidants venus visiter les résidents pour sensibiliser sur le rôle du comité, les membres et la documentation accessible au besoin. Ils en profiteront pour discuter avec l'ensemble des parties prenantes des droits des résidents. Des activités de promotions se font 2 fois l'an. Le comité est également responsable de l'organisation de conférences mensuelles. (proche aidance, rôle du comité, Alzheimer...)

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 25 août 2022			Reddition de comptes au 16 novembre 2022			Reddition de comptes au 17 novembre 2023			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
4	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessairest afin que les espaces de vie soient personnalisés, adaptés et permettent aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison.	1-Retirer les affiches dans les espaces communs qui ne concernent pas les résidents. 2- Procéder à la personnalisation des lieux en impliquant le comité milieu de vie afin que le résident et son proche se sentent comme à la maison. 3- Intégrer dans le plan de maintien des installations matérielles des échéanciers ainsi que les endroits où les travaux doivent être réalisés (rénovation, peinture des chambres etc.)	2022-12-31		x			x				x	L'affichage demeure bien contrôlé dans le centre. La mise en place de la salle multi-sensorielle est complétée et fonctionnelle. Des projets "intergénérationnels" sont en cours en collaboration avec la polyvalente de Jonquière, notamment mais sans s'y limiter pour assurer la confection de papillons 3D plus actuels pour l'identification des fins de vie. Le projet de réfection majeur des installations à été attribué lors d'un appel d'offre. Le centre est en attente de la séquence/horaire donc les travaux se dérouleront. L'actualisation des aires communes,des unités et de chacune des chambres des résidents. Un projet de 4,4 millions. Un homme de maintenance est en poste à temps pleins afin de
5	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour que les lieux soient propres, bien entretenus et que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.	1- Intégrer dans le plan de maintien des installations matérielles des échéanciers ainsi que les endroits où les travaux doivent être réalisés. 2-Faire des rappels aux équipes de soins et DLST sur les bonnes pratiques d'entreposage des produits dangereux. 3- Introduire des éléments de vigilance dans la route de travail des préposés en hygiène et salubrité. 4- Faire des audits sur l'entreposage des produits dangereux mensuellement.	2022-10-01		x				x			x	Lors de la tournée, tous les produits étaient rangés sécuritairement. Des points de vigie ont également été ajoutées aux routines/parcours des employés de la DLST afin d'assurer que le tout demeure en contrôle.
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													
6	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil.	Instaurer un appel téléphonique par l'éducatrice spécialisée au premier répondant 10 jours après l'admission afin de valider les besoins du résident.	2022-04-15			x			x			x	Les appels sont maintenus environ 2 semaines post-admission. Un fichier de comptabilisation des informations est maintenu par le centre afin de garder une traçabilité et un historique des actions. La gestionnaire peut ainsi faire un suivi de la réalisation à des fréquences périodiques.

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 25 août 2022			Reddition de comptes au 16 novembre 2022			Reddition de comptes au 17 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 : • les plans d'intervention en interdisciplinarité soient réalisés avec la collaboration du préposé aux bénéficiaires accompagnateur; • les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches.	1-Intégrer l'intervenant accompagnateur lors des PII des résidents. 2-Présenter le programme « d'accompagnement en soins palliatifs et en fin de vie »au personnel des soins. 3-Formaliser au programme de soins de fin de vie une rencontre avec le résident, son répondant et/ou ses proches sur le processus et les soins qui sont offerts au résident permettant ainsi aux familles d'être mieux informées, de pouvoir s'impliquer et d'être rassurées.	2022-06-01		x			x			x		Des cartables d'information ont été créés et rendus disponibles sur chaque étage afin de recueillir toutes les informations pertinentes reliées au processus et outils à considérer en situation de fin de vie. Le personnel a été sensibilisé sur les attentes en pareilles circonstances et sur les outils disponibles. L'utilisation du nouveau PII incluant le volet fin de vie dès l'admission sera utilisé à partir de la semaine prochaine. Tous les efforts sont déployés pour permettre l'interdisciplinaire lors de la fin de vie avec le médecin, les proches, le résident.
8	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel respecte la confidentialité des renseignements personnels des résidents.	1-Sensibiliser les équipes sur la confidentialité par le biais des stations visuelles. 2-Rendre disponible la politique sur la confidentialité. 3-Dédier une journée par année sur la confidentialité. 4-Effectuer des audits mensuels.	2022-12-01		x			x				x	Des échanges périodiques ont cours lors des stations visuelles sur la confidentialité des renseignements personnels. Les situations portées à l'attention du gestionnaire ou observées sont prises en charge dans l'immédiat avec les personnes concernées. Ces attentes ont également été cascadées aux employés de la DLST en collaboration avec le gestionnaire des équipes. Le processus de réalisation des inter-quart a été récemment revu afin de mieux encadrer la gestion des informations de nature confidentielle alors qu'une première partie de rencontre est menée en présence des PAB et que la seconde partie est dédiée aux personnel infirmier pour les éléments de nature plus restreinte. Les éléments ci-haut sont mis en place depuis la dernière reddition il y a un an et se poursuivent à ce jour.

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 25 août 2022			Reddition de comptes au 16 novembre 2022			Reddition de comptes au 17 novembre 2023			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
9	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin d'améliorer la convivialité des repas en s'assurant que: • la majorité des résidents ne soit pas placée à leur table plus de vingt minutes avant le début de l'activité; • le rythme des résidents soit respecté; • la température de la nourriture soit adéquate.	1- Dispenser une formation sur l'activité repas en collaboration avec une nutritionniste et une technicienne en nutrition. 2- Faire un audit une fois par mois portant sur les heures d'arrivée des résidents et le délai entre l'entrée et le plat principal. 3- Veiller à ce que les employés de la cuisine s'assurent avant chaque repas que la température de la nourriture est adéquate.	2022-12-01		x			x				x	Considérant les efforts à déployer pour favoriser l'arrimage avec les recommandations, un comité a été créé en collaboration avec une nutritionniste, une technicienne en nutrition, une infirmière et une PAB. Le comité est responsable de mettre en place des actions soutenues et concertées en lien avec les audits mensuels pour améliorer l'activité repas et la réaliser en concordances les orientations. Des capsules de 2-3 minutes sont également mises en place par la nutritionniste pour les employés afin partager les meilleures pratiques entourant l'activité repas.
10	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.	2022-04-15		x			x				x	Depuis la dernière visite les heures de repas ont été nomalisées en collaboration avec le service alimentaire. Des audits sont réalisés mensuellement afin de maintenir à niveau cet engagement et d'en assurer sa pérennité.
11	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que la programmation des activités soit présentée sur sept jours.	Rendre disponible un calendrier d'activités présenté sur 7 jours	2022-06-01		x			x				x	Un défi de maintien et de stabilité au niveau de la réalisation des activités est relevé. Les fds l'offre d'activité est offerte avec des partenariat, des ressources communautaires ou privée environnantes cela permet d'assurer une meilleure stabilité. Le calendrier d'activités offre une programmation sur 7 jours.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 25 août 2022			Reddition de comptes au 16 novembre 2022			Reddition de comptes au 17 novembre 2023			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	