

# Visite ministérielle

## Qualité du milieu de vie en CHSLD

### Plan d'amélioration Web

#### Informations sur l'installation

<b>Nom de l'installation visitée</b>	CENTRE D'HEBERGEMENT MARIE-BERTHE-COUTURE		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	84
Établissement	CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE	Adresse	230, RUE DAVIGNON
Région	Estrie	Ville	Granby

#### Informations sur la visite

Date de la visite	11 avril 2024	Reddition de comptes 1	11 janvier 2025
Date de transmission		Reddition de comptes 2	11 octobre 2025

#### 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.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
1. S'assurer de promouvoir les droits des résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	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.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
2. S'assurer que le personnel démontre de la courtoisie auprès des résidents et respecte leur intimité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certains membres du personnel ne démontrent pas suffisamment de courtoisie lorsqu'ils interviennent auprès du résident.</li> <li>Certains membres du personnel ne respectent pas l'intimité du résident.</li> </ul>	En cours

## 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.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
3. 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"> <li>• Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement.</li> </ul>	Réalisé
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
4. S'assurer de privilégier des mesures de remplacement afin que les contentions physiques soient utilisées seulement en dernier recours.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours.</li> </ul>	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.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
5. 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"> <li>• L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment en offrant peu d'interactions entre le personnel et les résidents.</li> <li>• La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité.</li> </ul>	En cours  Non débuté
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
6. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.</li> </ul>	En cours
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
7. S'assurer que les résidents bénéficient d'une réponse à leurs besoins notamment par une collaboration soutenue, entre les membres du personnel, pendant l'heure des repas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel n'encourage pas suffisamment le résident qui a besoin de stimulation pour s'alimenter.</li> <li>• Le personnel n'est pas suffisamment attentif aux besoins de l'ensemble des résidents.</li> </ul>	En cours

## 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.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
<p>8. S'assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'aménager, d'adapter les lieux ainsi que les pratiques et de personnaliser l'environnement physique afin d'offrir un milieu de vie permettant aux résidents de se sentir comme à la maison.</li> <li>- de la propreté et de la quiétude des lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et leurs proches.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui.</li> <li>• Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel, particulièrement, il s'agit de la présence d'affichage professionnel et administratif dans les aires de vie des résidents et de literie institutionnelle.</li> <li>• L'aménagement des lieux physiques ne prévoit pas d'espaces ou commodités dédiés aux résidents et leurs proches.</li> <li>• Certains stimuli auditifs ne sont pas contrôlés dans le milieu de vie.</li> <li>• Les lieux ne sont pas propres, particulièrement, il s'agit d'une odeur persistante au troisième étage.</li> </ul>	<p>Non débuté</p> <p>Non débuté</p> <p>En cours</p> <p>En cours</p>
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
<p>9. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents des activités stimulantes, significatives et adaptées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.</li> </ul>	<p>En cours</p>
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
<p>10. S'assurer que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Différents partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière.</li> </ul>	<p>En cours</p>