# Visite ministérielle
# Qualité du milieu de vie en CHSLD
# Plan d'amélioration Web

## Informations sur l'installation

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Nom de l'installation visitée** | CLSC ET CHSLD DE LAMBTON | | |
| Statut | Public | Nbre de lits perm. au permis | 28 |
| Établissement | CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE | Adresse | 310-A, RUE PRINCIPALE |
| Région | Estrie | Ville | Lambton |

## Informations sur la visite

| | | | |
|---|---|---|---|
| Date de la visite | 5 décembre 2023 | Reddition de comptes 1 | 5 septembre 2024 |
| Date de transmission | | Reddition de comptes 2 | 5 juin 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. | • Le comité de résidents n'a pas réalisé d'activité de promotion pour faire connaître les droits des résidents, au cours de la dernière année. | 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. | • Certains membres du personnel ne présentent pas une approche chaleureuse et ne démontrent pas suffisamment de courtoisie lorsqu'ils interviennent auprès du résident. | 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 que chaque résident ait un PAB accompagnateur dédié qui actualise ses fonctions. | • La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée. | En cours |

| Recommandations | Élément(s) non conforme(s) | État d'avancement |
|---|---|---|
| 4. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et qui favorisent leur autodétermination. | • Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau :<br>- du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et de coucher.<br>- de l'hydratation. | 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. | • L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment en offrant peu d'interaction entre le personnel et les résidents.<br><br>• La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité. | En cours |

| Recommandations | Élément(s) non conforme(s) | État d'avancement |
|---|---|---|
| 6. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis et d'offrir aux résidents un choix de repas selon leurs goûts et préférences. | • Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.<br><br>• Aucun repas alternatif n'est proposé au résident qui ne s'alimente pas ou qui le demande. | Réalisé |

| 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. | • Le rythme du résident n'est pas respecté.<br><br>• Le personnel n'encourage pas suffisamment le résident qui a besoin de stimulation pour s'alimenter.<br><br>• Le personnel n'est pas suffisamment attentif aux besoins de l'ensemble des résidents. | 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 |
|---|---|---|
| 8. S'assurer d'adapter les pratiques, d'aménager et personnaliser l'environnement physique ainsi que de l'entretien et la quiétude des lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches. | • L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui.<br><br>• Certaines pratiques rappellent un milieu hospitalier, particulièrement il s'agit de la literie institutionnelle.<br><br>• Certains stimuli auditifs ne sont pas contrôlés dans le milieu de vie.<br><br>• Les lieux ne sont pas bien entretenus (désuétude, peinture, plancher, plafond et/ou mobilier). | En cours<br><br>Échéancier impossible à inscrire donc Avril 2024 |

| Recommandations | Élément(s) non conforme(s) | État d'avancement |
|---|---|---|
| 9. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve quotidiennement des activités stimulantes, significatives et adaptées. | • Le milieu de vie n'est peu animé et n'offre pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles.<br><br>• Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne. | En cours |

| Recommandations | Élément(s) non conforme(s) | État d'avancement |
|---|---|---|
| 10. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents et que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie. | • Aucun bénévole n'est engagé envers les résidents et aucun moyen n'a été mis en place afin d'en assurer le recrutement.<br><br>• Différents partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière. | À venir |