



Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	MAISON DES AÎNÉS ET ALTERNATIVE DE SHERBROOKE		
Statut		Nbre de lits perm. au permis	120
Établissement\CIUSS\CISSS	CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE	Adresse	2020, rue André-Breton
Région (Point cardinal, si requis)	Estrie	Ville	Sherbrooke

Informations sur la visite

Date de la visite	3 avril 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.	• L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.	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 de développer les connaissances des différents acteurs impliqués dans le milieu de vie afin d'offrir une approche adaptée aux besoins des résidents.	• Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents et leurs proches.	En cours
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
3. S'assurer que le personnel répond adéquatement aux besoins et demandes du résident et démontre de la courtoisie auprès des résidents.	• Certains membres du personnel ne répondent pas promptement aux besoins et demandes du résident. • 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
4. S'assurer de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner et 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
5. 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.	• Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement.	En cours
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
6. 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 du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et de coucher.	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
7. S'assurer que l'activité repas se déroule de manière à favoriser le plaisir de manger.	• L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment en offrant peu d'interactions entre le personnel et les résidents.	En cours
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
8. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux 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
9. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	Il n'y a pas de comité milieu de vie.	En cours
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
10. S'assurer d'offrir aux résidents des activités stimulantes, significatives et adaptées.	Les activités individuelles et de groupe proposées ne respectent pas les capacités fonctionnelles du résident dans certaines maisonnées.	En cours