

# 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 DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DU GRANIT		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	44
Établissement	CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE	Adresse	3569, RUE LAVAL
Région	Estrie	Ville	Lac-Mégantic

#### Informations sur la visite

Date de la visite	29 février 2024	Rédaction de comptes 1	29 novembre 2024
Date de transmission		Rédaction de comptes 2	29 août 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>	Réalisé

#### Prestataires de services



Développer des stratégies pour favoriser une culture de bienveillance 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 répond adéquatement aux besoins et demandes du résident et démontre de la courtoisie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certains membres du personnel ne répondent pas promptement aux besoins et demandes du résident.</li> <li>Certains membres du personnel ne présentent pas une approche chaleureuse et ne démontrent pas suffisamment de courtoisie lorsqu'ils interviennent auprès du résident, particulièrement par l'emploi du tutoiement et de familiarités.</li> </ul>	Réalisé

#### 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée.</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
4. S'assurer que l'activité repas se déroule de manière à favoriser le plaisir de manger.	<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> </ul>	Réalisé
5. 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>	Réalisé
6. 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 rythme du résident n'est pas respecté.</li> <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>	Réalisé

## 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
7. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le comité milieu de vie n'est pas suffisamment représentatif des différents acteurs impliqués auprès des résidents.</li> </ul>	Réalisé
8. S'assurer de l'entretien et de la quiétude des lieux ainsi que d'aménager, d'adapter et de personnaliser l'environnement physique afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui.</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 bien entretenus (désuétude, peinture).</li> </ul>	Réalisé
9. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve quotidiennement des activités stimulantes, significatives et adaptées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le milieu de vie est peu animé et n'offre pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles.</li> <li>Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.</li> </ul>	Réalisé
10. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peu de bénévoles sont engagés envers les résidents et aucun moyen n'est mis en place afin d'en assurer le recrutement.</li> </ul>	Réalisé