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

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CENTRE MULTISERVICE DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE MEMPHREMAGOG		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	225
Établissement	CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE	Adresse	50, RUE SAINT-PATRICE EST
Région	Estrie	Ville	Magog

Informations sur la visite

Date de la visite	8 juin 2023	Reddition de comptes 1	8 mars 2024
Date de transmission		Reddition de comptes 2	8 décembre 2024

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.	Réalisé

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 auprès des résidents 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, leurs proches ainsi qu'aux différents acteurs du milieu.	Journée Bientraitance sera réalisée la semaine du 3 mars 2024 avec 1 jeu questionnaire, une réflextion sur les gestes de bientraitance et un montage photo par la suite. Les autres activités sont en cours de préparation

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 de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner.	• Le formulaire Histoire de vie n'est pas complété pour l'ensemble des résidents.	Réalisé Réalisé
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 notamment car les plans de travail des PAB incluent peu de stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.	Formation approche relationnelle en préparation mais en attendant libérons des employés pour la formation sur ENA: Optimiser les interventions chez nos ainés ayant des troubles neurcognitifs majeurs (ENA 11144) et déploiement d'Opus en cours ce qui permet de mieux cibler les approches particulières et non pharmacoligiques en plus de mieux les retrouver dans les plans de travail. Poursuivons nos démarches.

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 les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas.	• La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité.	capsules réalisée: audit à refaire en mars.
Recommandations	**Élément(s) non conforme(s)**	**État d'avancement**
6. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.	Réalisé à refaire en mars

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 d'aménager l'environnement physique afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches.	• Les lieux ne sont pas bien entretenus sur certaines unités.	3h1 fermé depuis le 13 février
Recommandations	**Élément(s) non conforme(s)**	**État d'avancement**
8. S'assurer que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.	• Les partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière.	En cours: calendrier d'activités permet de visualiser l'implication communautaire.