

## Visite ministérielle

### Qualité du milieu de vie en CHSLD

### Plan d'amélioration Web

#### Informations sur l'installation

<b>Nom de l'installation visitée</b>	CHSLD VILLA-BONHEUR		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	96
Établissement	CIUSSS de l'Estrie-CHUS	Adresse	71, rue Court
Région	Estrie	Ville	Granby

#### Informations sur la visite

Date de la visite	13 juin 2024	Reddition de comptes 1	13 mars 2025
Date de transmission		Reddition de comptes 2	13 décembre 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>	Complété

#### 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 démontrent pas suffisamment de courtoisie lorsqu'ils interviennent auprès du résident, particulièrement par l'emploi du tutoiement et de familiarités.</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 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
4. 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>	En cours
5. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et qui favorisent leur autodétermination.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau : <ul style="list-style-type: none"> <li>- du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et de coucher.</li> <li>- des plans de travail des PAB qui n'incluent pas de stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.</li> </ul> </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
6. 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
7. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis et d'offrir un choix de repas selon leurs goûts et préférences.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.</li> <li>• Aucun repas alternatif n'est proposé au résident qui ne s'alimente pas ou qui le demande.</li> </ul>	En cours
8. 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>	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 d'aménager et personnaliser l'environnement physique, d'adapter les pratiques et d'entretenir les lieux afin d'offrir milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et leurs proches.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'aménagement du milieu de vie 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.</li> <li>• L'aménagement des lieux physiques ne prévoit pas d'espaces ou commodités dédiés aux résidents et leurs proches.</li> <li>• Les lieux ne sont pas bien entretenus (désuétude, peinture).</li> </ul>	En cours-
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
10. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents des activités stimulantes, significatives et adaptées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.</li> </ul>	En cours