

Visite ministérielle

Qualité du milieu de vie en CHSLD

Plan d'amélioration Web

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DES SOURCES		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	79
Établissement	CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE	Adresse	475, 3E AVENUE
Région	Estrie	Ville	Val-des-Sources

Informations sur la visite

Date de la visite	27 février 2024	Reddition de comptes 1	27 novembre 2024
Date de transmission		Reddition de comptes 2	27 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.	L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du comité de résidents	Réalisée

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 ne sont pas offertes annuellement au personnel concernant les soins palliatifs et de fin de vie. - 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.	Réalisée
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
3. 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, particulièrement par l'emploi du tutoiement et de familiarités.	Réalisée

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 que chaque résident ait un PAB accompagnateur dédié qui actualise ses fonctions.	• La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée.	Réalisée
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
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.	• Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau : - du maintien de leurs capacités fonctionnelles. - du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et/ou de coucher. - des soins d'hygiène.	Réalisée

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.	• L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment en offrant peu d'interactions entre le personnel et les résidents. • La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité.	Réalisée
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
7. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.	Réalisée

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'offrir une quiétude des lieux, des repères temporels aux résidents, d'aménager l'environnement physique et d'adapter les pratiques afin d'offrir un milieu de vie permettant aux résidents de se sentir comme à la maison.	• Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel et ne permettent pas au résident de se sentir chez-lui, particulièrement, il s'agit: - de la présence d'affichage professionnel et administratif dans les aires de vie des résidents. • L'aménagement des lieux physiques ne prévoit pas d'espaces ou commodités dédiés aux résidents et leurs proches. • Certains stimuli auditifs ne sont pas contrôlés dans le milieu de vie. • Les tableaux d'orientation ne sont pas mis à jour.	Réalisée
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
9. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents des activités stimulantes, significatives et adaptées.	• Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.	Réalisée
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
10. S'assurer que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.	• Différents partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière.	Réalisée