et Services sociaux

Québec

Visite ministérielle Qualité du milieu de vie en CHSLD Rapport

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CHSLD VIGI SHERMONT		
Statut	Privé conventionné	Nbre de lits perm. au permis	64
Établissement	CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE VIGI SHERMONT	Adresse	3220, 12E AVENUE NORD
Région	Estrie	Ville	Sherbrooke

Informations sur la visite

Date de la visite 25 avril 2023

Nbre de résidents le jour de la visite 64

Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centre hébergement et de soins de longue durée, réalisées par le ministère de la Santé et des Services sociaux, visent à s'assurer que les soins et les services dispensés aux personnes hébergées favorisent leur bien-être physique, mental ainsi qu'émotionnel et qu'ils répondent aux besoins et aux attentes des résidents et de leurs proches.

Le mandat confié à l'équipe ministérielle est d'évaluer la qualité du milieu de vie, selon les orientations ministérielles; notamment de reconnaître l'engagement de l'établissement à créer un milieu de vie où le résident se sent respecté, de constater les actions mises de l'avant par l'établissement en matière d'approches cliniques et organisationnelles adaptées et personnalisées pour le résident hébergé et de formuler des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

Le Ministère encourage donc les établissements non seulement à poursuivre leurs efforts pour une offre de soins et de services de qualité, mais aussi à veiller à l'harmonisation des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles et à en effectuer le suivi, et ce, afin d'assurer la qualité du milieu de vie des résidents et de leurs proches.

Accueil du résident et des personnes proches aidantes



S'assurer de la mise en place d'actions structurées pour favoriser l'intégration des résidents et l'implication des personnes proches aidantes.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Des actions structurées sont 		
mises en place pour favoriser		
l'intégration des résidents et		
l'implication des personnes		
proches aidantes.		

Droits des résidents et personnes proches aidantes





Assure la promotion des droits des résidents autant par l'installation que par le comité de résidents (ou le comité des usagers).

Réaliser, 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.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 L'installation fait la promotion 		
des droits des résidents en		
informant le résident et ses		
proches de l'existence du comité		
de résidents et du commissaire aux		
plaintes et à la qualité des services.		
• Le comité de résidents a réalisé		
une activité de promotion pour		
faire connaître son rôle, ses		
fonctions et les droits des		
résidents, au cours de la dernière		
année.		
Élément(s) conforme(s)	414 .43 6 43	
	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Les résidents sont consultés afin	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
.,	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Les résidents sont consultés afin	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie.	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis 	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis en place annuellement pour 	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction 	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis en place annuellement pour 	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction 	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction 	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction 	Element(s) non conforme(s)	Recommandation(s)

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 pour contrer la maltraitance.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Des activités d'information ou de sensibilisation sont offertes enlien avec les troubles neurocognitifs majeurs et les soins palliatifs et de fin de vie. Le personnel connait l'obligation de signaler lors d'une situation de maltraitance. 	 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 à leurs proches. 	S'assurer de développer les connaissances des différents acteurs impliqués auprès des résidents afin d'offrir une approche adaptée aux besoins des résidents.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Le personnel répond promptement aux besoins et demandes du résident. Le personnel présente une approche chaleureuse et courtoise lorsqu'il intervient auprès du résident. Le personnel respecte l'intimité du résident. 		

Pratiques cliniques



S'assurer que les résidents reçoivent des soins d'assistance et services adaptés à leurs besoins en favorisant l'autodétermination et dans le respect de leur dignité par l'utilisation de l'histoire de vie par les différents acteurs du milieu de vie, la présence du PAB accompagnateur ainsi que les rencontres interdisciplinaires.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Le formulaire Histoire de vie est		
complété pour les résidents et mis		
à la disposition des différents acteurs du milieu de vie.		
acteurs du fillileu de vie.		
• La pratique du PAB		
accompagnateur estactualisée.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Une rencontreinterdisciplinaire		
est réalisée pour le résident selon		
le délai prévu à la procédure de		
l'établissement.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Des actions sont mises en place		
pour accompagner les résidents et		
soutenir les proches lors de l'étape		
des soins palliatifs et de fin de vie.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Les résidents reçoivent les soins		
d'assistance et les services adaptés		
à leurs besoins spécifiques.		
L'utilisation des mesures de		
remplacement est privilégiée afin		
que les contentions physiques		
soient utilisées seulement en		
dernier recours.		
Le matériel pour l'application des		
pratiques de base en prévention et		
contrôle des infections est accessible et disponible.		
accessible et dispollible.		

Activité repas



Favoriser une ambiance agréable, conviviale, interactive dans le plaisir de manger. Le repas est une activité en soi et signifie beaucoup plus qu'uniquement répondre au besoin de se nourrir. Elle contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur les plans physique que social.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• L'ambiance, lors du repas, favorise le plaisir de manger.	 La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité. 	2. S'assurer que les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Le personnel nomme le menu servi aux résidents. Unmenu alternatif est disponible et proposé au résident qui ne s'alimente pas ou qui le demande. 		

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Le rythme du résident est		
respecté.		
 Le personnel encourage le 		
résident qui a besoin de		
stimulation pours'alimenter.		
 Le personnel est attentif aux 		
besoins de l'ensemble des		
résidents.		

Milieu de vie





Bénéficier d'un milieu de vie accueillant, chaleureux, adapté et personnalisé permettant au résident et à ses proches de sentir comme à la maison;



Demeurer dans un milieu de vie animé, inclusif, évolutif permettant aussi des activités spontanées et qui tient compte des capacités fonctionnelles des résidents;

Favoriser un milieu de vie où les résidents, leurs proches, les bénévoles et la communauté sont en cohésion.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Le comité milieu de vie est actif		
et constitué de différents acteurs		
impliqués auprès des résidents.		
400	40. (1)	
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Les lieux sont aménagés et		
adaptés afin de répondre aux besoins des résidents et des		
proches.		
proches.		
• Les lieux sont propres et bien		
entretenus.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Le milieu de vie est animé et	 Les activités individuelles 	3. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents des
offre aux résidents la possibilité de	et de groupe ne sont pas	activités stimulantes, significatives et adaptées.
réaliser des activités spontanées	offertes sur une base	
de nature sociales ou	quotidienne.	
occupationnelles.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
 Des bénévoles sont engagés 		
envers les résidents.		
Différents partenaires de la		
communauté sont impliqués sur		
une base régulière dans le milieu		
de vie.		

Conclusion

À la lumière des éléments non conformes présentés dans ce rapport, nous vous demandons de prendre les moyens nécessaires afin que les améliorations attendues soient mises en œuvre. Pour ce faire, chacune des recommandations devra être traitée dans le cadre d'un plan d'amélioration présentant les actions préconisées ainsi que l'échéancier prévu pour atteindre les résultats escompt és. Vous avez 30 jours après la réception du présent rapport pour élaborer votre plan d'amélioration et le transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations, au moyen de votre plan d'amélioration dont vous êtes responsable, devient la pierre angulaire d u processus des visites ministérielles. Il vous incombe donc d'en assurer la mise en œuvre avec toute l'attention requise, et ce, dans un souci d'amélioration continue de la qualité du milieu de vie pour les personnes hébergées dans votre installation.