

Nom de l'installation visit��e	HÔPITAL ET CHSLD D'YOUVILLE		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	141
��tablissement	CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE	Adresse	1036, RUE BELVEDERE SUD
Région	Estrie	Ville	Sherbrooke

Informations sur la visite

Date de la visite

11 mars 2025

Nbre de résidents le jour de la visite

146

Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée, réalisées par l'équipe d'évaluation de l'inspecteur national, 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 d'évaluation est d'évaluer la qualité du milieu de vie, selon les orientations ministérielles; notamment de reconn  tre 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.

L'inspecteur national 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 structur  es pour favoriser l'intégration des résidents et l'implication des personnes proches aidantes.

��l��ment(s) conforme(s)	��l��ment(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Des actions structur��es 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 structur  e d'évaluation du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.

��l��ment(s) conforme(s)	��l��ment(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.		
��l��ment(s) conforme(s)	��l��ment(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 des résidents et de leurs proches.		

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 au personnel en lien avec les troubles neurocognitifs majeurs ainsi que pour favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance. - Le personnel connaît l'obligation de signaler lors d'une situation de maltraitance.	Des activités d'information ou de sensibilisation ne sont pas offertes annuellement au personnel et aux bénévoles concernant les soins palliatifs et de fin de vie.	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.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
- Le personnel répond promptement aux besoins et demandes du résident. - Le personnel respecte l'intimité du résident.	Certains membres du personnel ne démontrent pas suffisamment de courtoisie lorsqu'ils interviennent auprès du résident.	S'assurer que le personnel démontre de la courtoisie (auprès des résidents).

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)
La pratique du PAB accompagnateur est actualisée.	Le formulaire Histoire de vie n'est pas mis à la disposition des différents acteurs du milieu de vie.	S'assurer de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement.	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.
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.		

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.	5. 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)
• Un menu alternatif est disponible et proposé au résident qui ne s’alimente pas ou qui le demande.	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.	6. S’assurer d’informer les résidents des mets qui leur sont servis.
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 pour s'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 n’est pas suffisamment représentatif des différents acteurs impliqués auprès des résidents.	7. S’assurer qu’un comité milieu de vie soutienne activement l’amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Les lieux sont aménagés et adaptés aux besoins des résidents et des proches. • Les lieux sont propres et bien entretenus.	• 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. - la literie institutionnelle.	8. S’assurer d’adapter les pratiques afin d’offrir un milieu de vie permettant aux résidents de se sentir comme à la maison.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Le milieu de vie est animé et offre aux résidents la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles.	• Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.	9. S’assurer d’offrir quotidiennement aux résidents des activités stimulantes, significatives et adaptées.
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 escomptés. 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 du processus des visites d'évaluation. 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.