

## Plan d'amélioration - QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN CHSLD

Nom de l'établissement : CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Nom de l'installation visitée : CHSLD LAURENDEAU

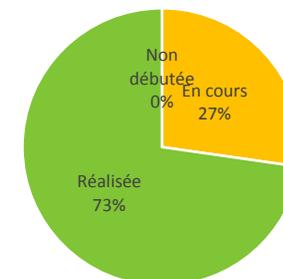
Région : Montréal

Date de la visite : 20 septembre 2016

Date de transmission au MSSS: 19 décembre 2016

1ère reddition de comptes 20 septembre 2017

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	Total
Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	0	2	1	3
Les activités de la vie quotidienne dans un milieu adapté	0	1	7	8
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>11</b>

**PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES ET CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes						Commentaires
			au 20 septembre 2017			au 20 septembre 2018			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
1 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer la qualité du milieu de vie tel que préconisé dans les orientations ministérielles.	Moyens mis en place pour assurer un milieu de vie de qualité aux résidents : - Intégrer des mesures liées au développement d'un milieu de vie de qualité au plan d'action de l'établissement (2016-11-30) - Mettre en place un comité milieu de vie transversal (pour les 12 centres d'hébergement) (2016-11-30) - Mettre en place un comité local milieu de vie au Centre d'hébergement Laurendeau. (2016-11-30)	30 novembre 2016			X				
2 Le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement à améliorer la mise en place d'outils conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles.	Programme d'accueil structuré : - Élaborer un programme d'accueil structuré définissant l'ensemble des activités qui favorisent l'intégration des nouveaux résidents incluant la philosophie d'accueil, les actions favorisant l'implication des proches auprès du résident et des mécanismes permettant d'informer systématiquement le comité de résidents lors d'une nouvelle admission. (2017-03-31) - Effectuer un audit annuel portant sur le processus d'admission des nouveaux résidents. (2017-09-30) Programme d'accompagnement fin de vie : - Élaborer un programme d'accompagnement en fin de vie harmonisé pour l'hébergement. (2017-03-31) - Former le personnel sur l'accompagnement en fin de vie. (2018-03-31) - Évaluer les retombées du programme et apporter les correctifs requis. (2018-09-30) Mettre en place un plan de maintien des installations matérielles: - Tournées correctives sur une base mensuelle avec le chef de service et le gestionnaire désigné du centre pour établir les priorités. (2016-12-31) - Maintien des finis : repeindre et protéger les murs dont l'état est gravement détérioré, (écaillage de la peinture, taches multiples, écoulement de gel alcoolisé). (2018-03-31) - Procéder à des audits de procédures et des audits de qualité conformément aux calendriers existants. (2017-03-31) Mécanismes pour contrer l'intimidation et la maltraitance : - Élaborer une politique visant à contrer la maltraitance envers les résidents. (2017-06-30) - Développer des balises pour mieux guider les interventions lorsque des situations d'intimidation ou de maltraitance sont découvertes. (2017-07-30) - Rehausser le niveau de vigilance et améliorer les connaissances liées à l'intimidation et la maltraitance. (2017-12-31)	30 septembre 2018		X					

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au			Reddition de comptes au			Commentaires
			20 septembre 2017			20 septembre 2018			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
3 Le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement à assurer la continuité des interventions de l'équipe soignante.	<p>Stabilité de l'équipe soignante auprès du résident:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un comité de travail visant à identifier les pratiques liées aux activités de remplacement pouvant contribuer à la non- stabilité des équipes. (2017-03-31)</li> <li>- Identifier des pistes de solutions et implanter les nouvelles pratiques. (2017-12-31)</li> <li>- Effectuer un audit annuel en vue de mesurer l'impact des nouvelles pratiques sur la stabilité de l'équipe soignante. (2018-06-30)</li> </ul> <p>Désignation d'un préposé aux bénéficiaires comme intervenant accompagnateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir le rôle, les responsabilités et les modalités de mise en place d'un PAB accompagnateur pour chaque résident (2017-03-31)</li> <li>- Désigner pour chacun des résidents un intervenant accompagnateur et favoriser la présence de ce dernier lors des rencontres sur le PII (2017-03-31)</li> <li>- Évaluer les retombées afin d'y apporter des correctifs si requis (2017-09-30)</li> </ul>	30 juin 2018		X					
<b>PARTIE 2: LE RÉSIDENT EST INTÉGRÉ DANS SON NOUVEAU MILIEU DE VIE ET RECOIT LES SOINS ET L'ASSISTANCE REQUIS LORS DE SES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE, DANS UN MILIEU ANIMÉ OÙ LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, ADAPTÉS ET CHALEUREUX</b>									
4 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'intégration du résident et pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches lors de l'accueil.	<p>Histoire de vie accessible et complétée:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer le formulaire histoire de vie dans la démarche d'accueil et le compléter systématiquement lors de l'admission du résident. (2017-06-30)</li> <li>- Rendre accessible le formulaire histoire de vie auprès des PAB. (2017-06-30)</li> <li>- Effectuer un audit bi-annuel portant sur le processus d'accueil des nouveaux résidents incluant la complétion de l'histoire de vie (juillet- janvier). (2017-12-31)</li> </ul> <p>Validation de la compréhension des informations transmises au résident et à ses proches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer dans le programme d'accueil un volet de suivi auprès du résident et de ses proches visant à valider les informations transmises au moment de l'accueil et ce AVANT la tenue de la rencontre prévue pour le plan d'intervention en interdisciplinarité. (2017-03-31)</li> <li>- Effectuer un audit annuel portant sur le processus d'admission des nouveaux résidents incluant le suivi portant sur la compréhension des informations transmises. (2017-12-31)</li> </ul>	30 septembre 2017			X				

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au			Reddition de comptes au			Commentaires
			20 septembre 2017			20 septembre 2018			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
5	Le MSSS recommande que l'établissement s'assure que les pratiques concernant les soins et l'assistance répondent mieux aux besoins des résidents.	Interventions de soins et de services en fin de vie réalisées en interdisciplinarité: - Intégrer dans le programme portant sur les plans d'intervention en interdisciplinarité et les rencontres interdisciplinaire un volet portant sur les mécanismes à mettre en place lors de l'étape de fin de vie du résident. (2017-03-31) - Réaliser la révision du PII en interdisciplinarité lors de l'étape de fin de vie du résident (2017-12-31) - Effectuer un audit annuel en vue d'évaluer les retombées et y apporter des correctifs si requis. (2018-03-31)	31 mars 2018			X			
6	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents.	Information verbale sur le menu du jour sur une base quotidienne: - Faire un rappel auprès du personnel de jour et de soir de l'importance de décrire et de présenter le menu du jour. (2016-12-31) - Effectuer des tournées d'observation mensuelles au moment des repas (ASI ou gestionnaires) et apporter les correctifs requis. (2016-12-31) - Afficher le menu du jour de façon visible pour les résidents. (2017-03-31) - Réaliser un audit annuel afin d'évaluer l'organisation de l'activité repas et l'approche des intervenants (2017-04-30)	30 avril 2017			X			
7	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que chaque résident ait une position adéquate lors des repas.	Position adéquate du résident au moment du repas : - Offrir des capsules d'information sur les principes du positionnement du résident au moment du repas à l'ensemble du personnel de jour et de soir (2017-06-30) - Effectuer des tournées d'observation mensuelles au moment des repas afin de s'assurer du bon positionnement des résidents (par l'infirmière de l'unité) . (2017-06-30) - Réaliser un audit annuel afin d'évaluer le positionnement des résidents au moment de l'activité repas. (2017-04-30) - Recenser le nombre de tables ajustables et identifier les besoins. (2016-11-30) - Assurer le suivi pour l'acquisition de tables ajustables au plan d'immobilisation. (2017-03-31)	30 juin 2017			X			

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au			Reddition de comptes au			Commentaires
			20 septembre 2017			20 septembre 2018			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
8	<p>Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'offre des activités de loisir.</p> <p>Activités d'animation individuelles planifiées selon le profil des résidents:  - Consulter les outils d'information disponibles (histoire de vie, profil loisirs, PII) afin de mieux identifier les intérêts et les besoins individuels des résidents (2017-03-31)  - Poursuivre l'analyse et réviser régulièrement la programmation des loisirs selon l'évolution des besoins des résidents (2017-03-31)  - Impliquer les résidents et les familles dans le processus d'analyse (2017-03-31)  - Offrir des activités d'animation individuelles selon le profil des résidents.(2017-06-30)</p> <p>Calendrier des activités du Service des loisirs présentant des activités réparties sur les sept jours de la semaine:  - Poursuivre l'analyse et la révision de l'offre du Service des loisirs en incluant l'intégration progressive des activités dirigées par des PAB (2017-03-31)  - S'assurer d'une couverture d'activités de loisir sur 7 jours (2017-03-31)  - Effectuer un audit annuel en vue d'évaluer les retombées et y apporter des correctifs si requis.(2017-09-30)</p>	30 septembre 2017			X				
9	<p>Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour s'assurer de la disponibilité du matériel de loisir sur chacune des unités de vie.</p> <p>Activités de loisirs accessibles aux résidents en tout temps :  - Poursuivre l'analyse et la révision de l'offre en animation loisirs incluant l'identification du matériel requis pour améliorer l'accessibilité aux activités de loisirs (2017-03-31)  - Procéder à l'achat ou à la consolidation du matériel accessible en tout temps aux résidents et à leurs familles (2017-03-31)  - Identifier les emplacements et répartir le matériel sur les différentes unités (2017-03-31)  - Élaborer et diffuser les modalités d'accès au matériel de loisirs aux membres du personnel et aux familles (2017-06-30)</p>	30 juin 2017			X				
10	<p>Le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement à soutenir les bénévoles qui oeuvrent auprès des résidents.</p> <p>Activités de formation et de sensibilisation offertes aux bénévoles :  - Sensibiliser l'ensemble des bénévoles aux principes et pratiques contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité pour les résidents. (2017-03-31)  - Évaluer les besoins en formation des bénévoles selon les mesures liées au développement d'un milieu de vie de qualité identifiées au plan d'action de l'établissement. (2017-03-31)  - Déterminer un calendrier de formation. (2017-03-31)  - Organiser les formations auprès des bénévoles en fonction du plan. (2017-06-30)  - Évaluer les retombées des formations et apporter les correctifs si requis. (2018-03-31)</p>	31 mars 2018		X					

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes						Commentaires
			au 20 septembre 2017			au 20 septembre 2018			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
11 Le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement afin que les lieux soient propres et bien entretenus.	Lieux propres et bien entretenus: - Effectuer une tournée visuelle afin de dresser un état de situation. (2016-12-31) - Documenter les situations ayant un impact sur les services d'hygiène-salubrité (admissions, profils clientèle, etc.). (2016-12-31) - Déterminer un plan d'action visant à améliorer les services tout en respectant le cadre financier. (2017-03-31) - Assurer la participation des équipes d'hygiène-salubrité aux rencontres d'équipe en vue de favoriser de meilleures communication, collaboration et connaissance des besoins et des particularités du milieu. (2017-03-31) - En collaboration avec l'équipe de gestion de l'hébergement, procéder à une tournée bi-annuelle pour suivre l'évolution de la situation et apporter les correctifs requis. (avril - novembre) (2017-04-30)	30 avril 2017			X				