

# Visite ministérielle

## Qualité du milieu de vie en CHSLD

### Plan d'amélioration Web

#### Informations sur l'installation

|                               |                                        |                              |                      |
|-------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|----------------------|
| Nom de l'installation visitée | CENTRE D'HEBERGEMENT DE LACHINE        |                              |                      |
| Statut                        | Public                                 | Nbre de lits perm. au permis | 187                  |
| Établissement                 | CIUSSS DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL | Adresse                      | 650, PLACE D'ACCUEIL |
| Région                        | Montréal                               | Ville                        | Montréal             |

#### Informations sur la visite

|                      |                 |                        |                 |
|----------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| Date de la visite    | 25 octobre 2023 | Rédaction de comptes 1 | 25 juillet 2024 |
| Date de transmission |                 | Rédaction de comptes 2 | 25 avril 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 que les résidents et leurs proches aient des opportunités de donner leur point de vue sur le milieu de vie. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun mécanisme structuré n'est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.</li> </ul> |                   |

#### 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 que le personnel démontre de la courtoisie et respecte l'intimité du résident. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Certains membres du personnel ne présentent pas une approche chaleureuse et/ou ne démontrent pas suffisamment de courtoisie lorsqu'ils interviennent auprès du résident.</li> <li>Certains membres du personnel ne respectent pas l'intimité du résident.</li> </ul> |                   |

#### 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 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.</li> <li>- des plans de travail des PAB n'incluent peu ou 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> | Réalisé           |

## 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 4. S'assurer que les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas. | <ul style="list-style-type: none"> <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> | Réalisé           |

## 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 5. S'assurer d'adapter les pratiques afin d'offrir un milieu de vie permettant aux résidents de se sentir comme à la maison et s'assurer de l'entretien des lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel et ne permettent pas au résident de se sentir chez lui, particulièrement par la présence d'affichage professionnel dans les aires de vie des résidents.</li> <li>Les lieux ne sont pas propres ni bien entretenus.</li> </ul> | Réalisé           |
| Recommandations                                                                                                                                                                                                                                               | Élément(s) non conforme(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | État d'avancement |
| 6. 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>                                                                                                                                                                                    | Réalisé           |
| Recommandations                                                                                                                                                                                                                                               | Élément(s) non conforme(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | État d'avancement |
| 7. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents et que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Peu de bénévoles sont engagés envers les résidents et aucun moyen n'est mis en place afin d'en assurer le recrutement.</li> <li>Différents partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière.</li> </ul>                                | Réalisé           |