

Visite ministérielle

Qualité du milieu de vie en CHSLD

Plan d'amélioration Web

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CHSLD de Rouyn-Noranda		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	186
Établissement	CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue	Adresse	512, avenue Richard
Région	Abitibi-Témiscamingue	Ville	Rouyn-Noranda

Informations sur la visite

Date de la visite	2024-10-09 et le 2024-11-05	Reddition de comptes 1	9 juillet 2025
Date de transmission		Reddition de comptes 2	9 avril 2026

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.	<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du comité de résidents. <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du comité de résidents (ou du comité des usagers) et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le comité de résidents (ou le comité des usagers) n'a pas réalisé d'activité de promotion pour faire connaître son rôle, ses fonctions et les droits des résidents, au cours de la dernière année. 	<p>Élément CHSLD 1: En cours 20% taux d'avancement</p> <p>Élément Site Satellite 1: Non débuté 0% taux avancement</p>
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
2. S'assurer que les résidents et leurs proches aient des opportunités de donner leur point de vue sur le milieu de vie.	<p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le comité de résident n'est pas consulté afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Aucun mécanisme structuré n'est mis en place 	<p>Élément Site Satellite 1: Non débuté 0% taux d'avancement</p>

Prestataires de services



Développer des stratégies pour favoriser une culture de bienveillance 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
3. 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.	<ul style="list-style-type: none"> Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bienveillance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents et leurs proches. <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Des activités d'information ou de sensibilisation ne sont pas offertes annuellement concernant : <ul style="list-style-type: none"> les soins palliatifs et de fin de vie (personnel ET bénévoles) Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bienveillance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents, leurs proches. 	<p>Élément CHSLD 1: En cours 25% taux d'avancement</p> <p>Élément Site Satellite 1: Non débuté 0% taux d'avancement</p> <p>Élément Site Satellite 2: Non débuté 0% taux d'avancement</p>

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 de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner et s'assurer que chaque résident ait un PAB accompagnateur dédié qui actualise ses fonctions.	<ul style="list-style-type: none"> Le formulaire Histoire de vie n'est pas complété pour l'ensemble des résidents et n'est pas mis à la disposition des différents acteurs du milieu de vie. La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée. 	<p>Élément 1: En cours 20% taux d'avancement</p>
5. 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.	<ul style="list-style-type: none"> Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement. 	<p>Élément 1: En cours 10% taux d'avancement</p>
6. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et qui favorisent leur autodétermination en mettant à jour les plans de travail des PAB et privilégier des mesures de remplacement afin que les contentions physiques soient utilisées seulement en dernier recours.	<ul style="list-style-type: none"> Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau : <ul style="list-style-type: none"> du maintien de leurs capacités fonctionnelles. du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et de coucher. car les plans de travail des PAB n'incluent pas de stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. Les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours. 	<p>Élément 1: En cours 10% taux d'avancement</p>

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
7. S'assurer que les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas.	CHSLD: • La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité.	Élément CHSLD 1: En cours 20% taux d'avancement
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
8. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	CHSLD: • Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.	Élément CHSLD 1:

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
9. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	<p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le comité milieu de vie n'est pas suffisamment représentatif des différents acteurs impliqués auprès des résidents. 	<p>Élément Site Satellite 1: Non débuté 0% taux d'avancement</p>
10. S'assurer d'aménager, d'adapter et de personnaliser l'environnement physique (les lieux) afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches, d'adapter les pratiques afin d'offrir un milieu de vie permettant aux résidents de se sentir comme à la maison et d'offrir des repères temporels aux résidents.	<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui. Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel particulièrement, il s'agit: <ul style="list-style-type: none"> du recours systématique au port du bracelet d'identification. de la présence d'affichage professionnel et administratif dans les aires de vie des résidents de literie institutionnelle. Les tableaux d'orientation ne sont pas présents sur chaque étage et non mis à jour. Les lieux ne sont pas propres. Les lieux ne sont pas bien entretenus (peinture, plancher et mobilier). <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui. Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel particulièrement, il s'agit: <ul style="list-style-type: none"> de la présence d'affichage professionnel 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. Les lieux ne sont pas bien entretenus (peinture). 	<p>Élément CHSLD 1: En cours 20% taux d'avancement</p> <p>Élément Site Satellite 1: En cours 10% taux d'avancement</p> <p>Élément 3: En cours 10% taux d'avancement</p>
11. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités stimulantes, significatives et adaptées.	<ul style="list-style-type: none"> Le milieu de vie n'est pas animé ou n'offre pas 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. <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le milieu de vie n'est pas animé ou manque d'animation en n'offrant pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles. Les activités individuelles et de groupe proposées ne sont pas suffisamment variées et ne respectent pas les capacités fonctionnelles du résident. Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne. 	<p>Élément CHSLD 1: En cours 10% taux d'avancement</p> <p>Élément CHSLD 2: En cours 10% taux d'avancement</p> <p>Élément Site Satellite 1: En cours 10% taux d'avancement</p> <p>Élément Site Satellite 2: Non débuté 0% taux d'avancement</p>
12. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents et que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.	<p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peu de bénévoles sont engagés envers les résidents et aucun moyen n'est mis en place afin d'en assurer le recrutement. Aucun partenaire de la communauté n'est impliqué dans le milieu de vie. 	<p>Élément Site Satellite 1: Non débuté 0% taux d'avancement</p> <p>Élément Site Satellite 2:</p>