

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CENTRE MULTISERVICES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX CLAUDE_DAVID		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	70
Établissement	CISSS DE LANAUDIÈRE	Adresse	135. rue CLAUDE_DAVID
Région	LANAUDIÈRE	Ville	REPENTIGNY

Informations sur la visite

Date de la visite	4 février 2025
Nbre de résidents le jour de la visite	70

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 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.

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 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.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
L'installation informe 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 In'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.	1. S'assurer de promouvoir les droits des résidents.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	- Le comité de résident n'est pas consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. - Aucun mécanisme structuré n'est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.	2. S'assurer que les résidents et leurs proches aient des opportunités de donner leur point de vue sur le milieu de vie.

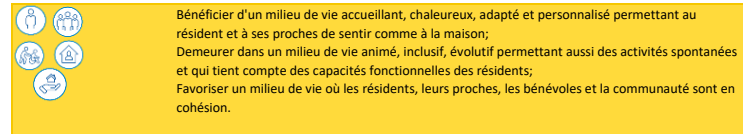
Prestataires de services

 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, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi qu'aux résidents, leurs proches et aux différents acteurs du milieu afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance - Le personnel connaît l'obligation de signaler lors d'une situation de maltraitance.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
- Le personnel présente une approche chaleureuse et courtoise lorsqu'il intervient auprès du résident. - Le personnel respecte l'intimité du résident.	Certains membres du personnel ne répondent pas promptement aux besoins et demandes du résident.	3. S'assurer que le personnel répond adéquatement aux besoins et demandes 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)
• La pratique du PAB accompagnateur est actualisée.	• Le formulaire Histoire de vie n'est pas complété pour l'ensemble des résidents et/ou n'est pas mis à la disposition des différents acteurs du milieu de vie.	4. 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.	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.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	• Peu d'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.	6. S'assurer d'accompagner chaque résident et ses proches lors de l'étape de fin de vie.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Les résidents reçoivent certains soins d'assistance et services adaptés à leurs besoins spécifiques au niveau : - du maintien de leurs capacités fonctionnelles. - du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et/ou de coucher. - des soins d'hygiène. - de l'attention accordée à leur tenue vestimentaire et/ou à leur apparence soignée. - de l'utilisation de stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. • L'utilisation des mesures de remplacement est privilégiée afin que les contentions physiques soient utilisées seulement en dernier recours.	• Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau : - de l'hydratation. • Le matériel pour l'application des pratiques de base en prévention et contrôle des infections est insuffisant et/ou non disponible.	7. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et S'assurer de la disponibilité du matériel pour l'application des pratiques relatives à la prévention et au contrôle des infections.

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)
• La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, moins de vingt minutes avant le début de l'activité.	• L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment : - en offrant peu ou pas d'interactions entre le personnel et les résidents. - par un contexte sonore inapproprié.	8. S'assurer que l'activité repas se déroule de manière à favoriser le plaisir de manger.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents. • Aucun repas alternatif n'est proposé au résident qui ne s'alimente pas ou qui le demande.	9. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis et d'offrir aux résidents un choix de repas selon leurs goûts et préférences.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	• Le rythme du résident n'est pas respecté. • Le personnel n'encourage pas suffisamment le résident qui a besoin de stimulation pour s'alimenter. • Le personnel n'est pas suffisamment attentif aux besoins de l'ensemble des résidents.	10. S'assurer que les résidents bénéficient d'une réponse à leurs besoins notamment par une collaboration soutenue, entre les membres du personnel, pendant l'heure des repas.

Milieu de vie



Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	Il n'y a pas de comité milieu de vie.	11. 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 afin de répondre aux besoins des résidents et des proches. - Les lieux sont propres	- L'aménagement des lieux physiques ne prévoit pas d'espaces ou commodités dédiés aux résidents et leurs proches. - Les tableaux d'orientation ne sont pas présents (sur chaque étage) et/ou non mis à jour. - Les lieux ne sont pas bien entretenus (peinture).	12. S'assurer de l'entretien des lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches et 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.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	- 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/ou ne respectent pas les capacités fonctionnelles du résident. - Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.	13. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités stimulantes, significatives et adaptées quotidiennement.
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.

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.