

## Visite par Santé Québec

# Qualité du milieu de vie en CHSLD MDA MA

## Rapport

#### Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CHSLD MICHÈLE-BOHEC		
Statut	Privé non conventionné	Nbre de lits perm. au permis	111
Établissement	Groupe Santé Arbec	Adresse	1350, BOULEVARD MICHÈLE-BOHEC
Région	Laurentides	Ville	Blainville

#### Informations sur la visite

Data da la cialea	11 décembre 2024
Date de la visite	11 decemble 2024
Nbre de résidents le jour de la visite	111

Les visites d'évaluation de la qualité des mlieux de vie en centre d'hégergement et de soins de longue durée, réalisées par le Ministère de la santé et des services sociaux, 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 ministérielle 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.

Le MSSS 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'mplication des personnes proches aidantes.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul> <li>Des actions structurées sont</li> </ul>		
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 doit être réalisée.

Élément(s) conforme(s)	Élément(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.		

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul> <li>Les résidents sont consultés afin</li> </ul>		
de donner leur point de vue sur la		
qualité de leur milieu de vie.		
<ul> <li>Un mécanisme structuré 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 pour contrer la maltraitance.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul> <li>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.</li> <li>Le personnel connait l'obligation de signaler lors d'une situation de maltraitance.</li> </ul>		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul> <li>Le personnel répond promptement aux besoins et demandes du résident.</li> <li>Le personnel présente une approche chaleureuse et courtoise lorsqu'il intervient auprès du résident.</li> <li>Le personnel respecte l'intimité du résident.</li> </ul>		

## **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 rencontre interdisciplinaire.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Le formulaire Histoire de vie est		
complété pour les résidents et mis		
à la disposition des différents		
acteurs du milieu de vie.		
detedis da illinea de vie.		
La pratique du PAB		
' '		
accompagnateur est actualisée.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Une rencontre interdisciplinaire		
est réalisée pour le résident selon		
le délai prévu à la procédure de		
l'établissement.		
i cadiissement		

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.	flémante) and conformate)	
Élément(s) conforme(s)      Les résidents reçoivent certains	Élément(s) non conforme(s)  • Certains soins d'assistance	Recommandation(s)  1. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services
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, des soins d'hygiène, de l'hydratation et de l'attention accordée à leur tenue vestimentaire et à leur apparence soignée.  • 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.	et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques, car certains 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.	personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins.

#### 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)
<ul> <li>L'ambiance, lors du repas,</li> </ul>		
favorise le plaisir de manger.		
La majorité des résidents est		
placée à leur table en attendant		
leur repas, moins de vingt minutes avant le début de l'activité.		
avant le début de l'activité.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
• Un menu alternatif est disponible	Le personnel ne nomme	2. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur
et proposé au résident qui ne	pas le menu servi aux	sont servis
s'alimente pas ou qui le demande.	résidents.	
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 est actif		
et constitué de différents acteurs		
impliqués auprès des résidents.		
<i>5.1.</i> 1.1 2.1 1.1	4	
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul> <li>Les lieux sont aménagés et adaptés aux besoins des résidents</li> </ul>		
et des proches.		
et des proches.		
Les lieux sont propres et bien		
entretenus.		
entretenas.		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Element(s) comorme(s)	Le milieu de vie n'est pas	3. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé
	animé ou manque	où l'on retrouve quotidiennement des activités
	d'animation en n'offrant pas	stimulantes, significatives et adaptées.
	la possibilité de réaliser des	, 3
	activités spontanées de	
	nature sociales ou	
	occupationnelles.	
	<ul> <li>Les activités individuelles</li> </ul>	
	et de groupe ne sont pas	
	offertes sur une base	
	quotidienne.	
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
Des bénévoles sont engagés		
envers les résidents.		
- Différente portonoires de l-		
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 ministérielles. 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.