SANTÉ QUÉBEC

Inspecteur national des services du domaine de la santé
et des services sociaux (l'inspecteur national) de Santé Québec
Visite de la qualité du milieu de vie en CHSLD / MDA MA
Page Web

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	MDA MA de Châteauguay		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	120
Établissement\CIUSS\CISSS	CISSS de la Montérégie-Ouest	Adresse	200-214, rue Principale
Région (Point cardinal, si requis)		Ville	Châteauguay

Informations sur la visite

Date de la visite	24 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 de promouvoir les droits des résidents et mettre en place un comité de résidents.	• L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du comité de résidents (ou du comité des usagers) et/ou du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. • Il n'y a pas de comité de résidents	En cours

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.	• Aucun mécanisme structuré n'est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.	En cours

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
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.	• Des activités d'information ou de sensibilisation ne sont pas offertes annuellement concernant : - les soins palliatifs et de fin de vie (personnel ET bénévoles) • Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents et à leurs proches.	En cours

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
4. S'assurer que le personnel répond adéquatement aux besoins et demandes du résident.	• Certains membres du personnel ne répondent pas promptement aux besoins et demandes du résident.	En cours

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
5. 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.	• Le formulaire Histoire de vie n'est pas mis à la disposition des différents acteurs du milieu de vie. • La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée.	Non débuté

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
6. 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.	• Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement.	En cours

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
7. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et qui favorisent leur autodétermination.	• Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau: - du maintien de leurs capacités fonctionnelles. - du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et de coucher.	En cours

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
8. S'assurer que l'activité repas se déroule de manière à favoriser le plaisir de manger.	• 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.	En cours

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
9. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.	En cours

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
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.	• 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.	En cours

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
11. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	• Il n'y a pas de comité milieu de vie.	En cours

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
12. S'assurer d'aménager et de personnaliser l'environnement physique (les lieux) afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches.	• L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui.	En cours

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
13. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités stimulantes, significatives et adaptées quotidiennement.	• 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.	En cours