

# 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 ELISABETH-LAFRANCE |                              |                 |
| Statut                        | Public                                  | Nbre de lits perm. au permis | 150             |
| Établissement                 | CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-EST              | Adresse                      | 151, RUE GEORGE |
| Région                        | Montréal                                | Ville                        | Sorel-Tracy     |

#### Informations sur la visite

|                      |                 |                        |                 |
|----------------------|-----------------|------------------------|-----------------|
| Date de la visite    | 12 octobre 2023 | Reddition de comptes 1 | 12 juillet 2024 |
| Date de transmission |                 | Reddition de comptes 2 | 12 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. | • Aucun mécanisme structuré n'est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches. | Réalisé           |

#### 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 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 afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents et à leurs proches. | Réalisé           |

#### 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 de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner.                                                                                                                                         | • 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. | Réalisé           |
| Recommandations                                                                                                                                                                                              | Élément(s) non conforme(s)                                                                                                                                  | État d'avancement |
| 4. 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.             | 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 |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 5. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.</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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 6. S'assurer d'offrir une quiétude des lieux et d'offrir des repères temporels aux résidents.              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Certains stimuli auditifs ne sont pas contrôlés dans le milieu de vie.</li> </ul>                  | Réalisé           |
|                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les tableaux d'orientation ne sont pas présents sur chaque étage ou non mis à jour.</li> </ul>     | Réalisé           |
| Recommandations                                                                                            | Élément(s) non conforme(s)                                                                                                                | État d'avancement |
| 7. 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           |