

RAPPORT DE VISITE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU *MILIEU DE VIE*

CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)

Région : Montérégie
Établissement : Centre d'hébergement et de soins de longue durée Argyle Inc.
Installation (CHSLD) : CHSLD Argyle - Saint-Lambert
Date de la visite : 15 septembre 2021
Mis à jour : 31 janvier 2022

TABLE DES MATIÈRES

Visites d'évaluation	3
Mandat de l'évaluateur ministériel	3
Rapport de visite	4
Équipe d'évaluation.....	4
Présentation sommaire de l'installation	5
Résultats de l'évaluation de la qualité du milieu de vie	5
Partie 1 : L'établissement s'engage à une gouvernance visant l'amélioration continue de la qualité des soins et des services en milieu de vie	5
OBJECTIF 1 : L'établissement dispose de pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes, favorisant un milieu de vie de qualité	5
Partie 2 : L'installation s'engage à offrir des soins et des services de qualité.....	6
OBJECTIF 2 : L'installation dispose de pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes permettant d'offrir un milieu de vie de qualité.....	6
OBJECTIF 3: L'installation favorise la promotion des droits et l'expression du point de vue des résidents sur la qualité du milieu de vie.....	7
OBJECTIF 4: Les espaces de vie sont personnalisés, chaleureux et adaptés au	8
Partie 3 : Le résident reçoit les soins et les services dans un environnement social et physique propice au maintien de son identité et de son bien-être.....	9
OBJECTIF 5 : La démarche d'accueil est personnalisée et sollicite la participation des proches	9
OBJECTIF 6: Le personnel manifeste des attitudes et des pratiques de bienveillance	11
OBJECTIF 7: Les résidents bénéficient d'une activité repas dans un environnement adéquat et propice à l'alimentation.....	11
OBJECTIF 8 : Le milieu de vie est animé en fonction des besoins des résidents et en collaboration avec la communauté	13
Suivi de la visite.....	14

VISITES D'ÉVALUATION

Les orientations ministérielles « Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD », publiées en octobre 2003, identifient les bases qui permettent de mettre en place un milieu de vie dans lequel les services et les soins se fondent sur les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes hébergées et de leurs proches.¹

En 2012, le MSSS a procédé à une révision en profondeur de son processus d'évaluation de la qualité dans les milieux de vie et a complété deux nouveaux cycles d'évaluation dans l'ensemble des CHSLD.

En préparation du troisième cycle, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a mandaté l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) pour réaliser un état des connaissances sur les caractéristiques d'un milieu de vie de qualité et les déterminants nécessaires à son évaluation, et ce, sur le plan international. Les engagements des Présidents-directeurs-généraux des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), lors du Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD, ont également été pris en compte. Enfin, les recommandations de la Commission de la santé et des services sociaux sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD, de même que les résultats de visites des deux derniers cycles, ont été considérées dans l'identification des objectifs du 3^e cycle de l'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD.

Afin de respecter les directives touchant la gestion de la pandémie à la COVID 19, le troisième cycle des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie a été interrompu pendant un peu plus d'une année, à compter de mars 2020. La reprise des visites ministérielles s'est réalisée en septembre 2021, dans un contexte où la pandémie n'est pas encore résorbée. Cette circonstance particulière a amené des adaptations dans notre processus d'évaluation afin de tenir compte de certaines restrictions qui sont toujours en vigueur. À cet effet, nous avons notamment introduit l'autodéclaration de l'établissement pour certains documents.

¹ Orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Québec, 2003, p.1.

MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié à l'équipe ministérielle est d'évaluer la qualité du milieu de vie, conformément aux orientations ministérielles. Pour ce faire, elle reconnaît les actions que l'établissement pose en vue de mettre en place des approches cliniques et organisationnelles adaptées et personnalisées pour le résident hébergé.

De plus, elle formule des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

Lors de sa visite, l'évaluateur appuie ses constats à partir d'observations et de rencontres avec des résidents et leurs proches, des membres du comité de résidents ou du comité des usagers, des membres du personnel, des gestionnaires et des bénévoles. Il prend également connaissance de différents documents produits par l'établissement en ce qui a trait, notamment, aux politiques, aux procédures et aux programmes en lien avec le milieu de vie.

RAPPORT DE VISITE

Le rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite du 15 septembre 2021.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler les éléments sur lesquels il doit apporter des correctifs afin d'améliorer la qualité du milieu de vie pour les résidents. Sa portée se limite à rendre compte des observations faites par l'évaluateur, au moment de la visite, quant à l'atteinte des objectifs retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

Monsieur Nelson Vachon, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Thérèse Des Groseillers, membre désigné par un organisme partenaire représentant les droits des résidents et des aînés.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement et de soins de longue durée Argyle Inc. est un établissement privé non conventionné qui compte trois installations. Le présent rapport concerne le CHSLD Argyle Saint-Lambert, qui est situé au 33, avenue Argyle, à Saint-Lambert.

L'installation dispose de 60 places d'hébergement permanent au permis réparties sur deux étages, dont 60 chambres simples. Toutefois, au moment de la visite, 56 places étaient occupées.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Il est essentiel que les établissements poursuivent une réflexion pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, et ainsi agir au quotidien afin d'améliorer les soins et les services qu'ils offrent aux résidents. Il est important de privilégier une approche où le résident et leurs proches font partie intégrante du processus de décision. De la même façon, il est primordial d'adopter une philosophie d'intervention qui met l'accent sur les caractéristiques et les besoins de la personne hébergée ainsi que sur un environnement physique approprié.

OBJECTIF 1: L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE DE PRATIQUES ADMINISTRATIVES, ORGANISATIONNELLES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES, FAVORISANT UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

L'établissement doit développer des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles qui répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie en cohérence avec les orientations ministérielles. L'établissement doit s'assurer que ses pratiques décrites dans ses politiques, ses procédures et ses programmes soient diffusés à l'ensemble de ses installations. Enfin, il doit veiller à leur implantation et en assurer le suivi, dans un souci d'harmonisation.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement déclare avoir élaboré un programme d'accueil structuré définissant l'ensemble des activités favorisant l'intégration des nouveaux résidents et avoir élaboré un programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie.

De plus, l'évaluateur a noté que l'établissement déclare disposer d'outils cliniques en cohérence avec les orientations ministérielles, notamment par la mise en place d'une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité.

L'établissement déclare également utiliser des documents permettant de procéder à une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) et présentant des stratégies en cohérence avec l'approche non pharmacologique.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

Les éléments concernant l'engagement de l'établissement à disposer de pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes sont considérés comme atteints.

PARTIE 2 : L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ

Un CHSLD doit offrir un milieu de vie de qualité en dispensant des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance. De plus, des services psychosociaux, de réadaptation, en soins infirmiers, pharmaceutiques et médicaux sont requis pour les résidents, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale.

OBJECTIF 2 : L'INSTALLATION DISPOSE DE PRATIQUES ADMINISTRATIVES, ORGANISATIONNELLES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES PERMETTANT D'OFFRIR UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

L'installation doit fournir des efforts soutenus afin d'appliquer les pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles, lesquelles répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie et sont en cohérence avec les orientations ministérielles. L'installation favorise leur implantation et en assure le suivi, dans un souci d'harmonisation.

La transmission d'informations lors de l'accueil permet d'orienter, d'informer et d'intégrer les nouveaux résidents et leurs proches dans le milieu de vie.

De plus, l'installation a la responsabilité de dispenser des soins et des services continus, adaptés et de qualité aux résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a noté que l'installation déclare qu'un comité milieu de vie est actif au sein de l'installation, que des informations pertinentes sont transmises aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil et qu'elle dispose de pratiques et d'outils cliniques en cohérence avec les orientations ministérielles comme :

- des soins infirmiers disponibles sur place, en tout temps;
- des moyens favorisant le recours à des mesures de remplacement mis en place, de sorte que les contentions physiques sont utilisées en dernier recours;
- une grille d'évaluation des comportements des résidents présentant des SCPD disponible ;
- des activités d'information et de sensibilisation offertes en lien avec les SCPD ainsi que la maltraitance, au cours de la dernière année.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que l'installation ne favorise pas la stabilité de l'équipe soignante auprès du résident. En effet, cette dernière n'a pas désigné de préposés aux bénéficiaires comme intervenants accompagnateurs auprès des résidents.

De plus, l'évaluateur a relevé que l'installation n'a pas tenu de rencontres formelles avec l'équipe soignante sur une base hebdomadaire afin d'échanger de l'information sur le plan clinique et organisationnel.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de : poursuivre son engagement afin de :<ul style="list-style-type: none">• nommer un préposé aux bénéficiaires comme intervenant accompagnateur pour chaque résident;• tenir des rencontres formelles hebdomadaires pour échanger de l'information sur les plans cliniques et organisationnel avec l'équipe soignante. |
|---|

OBJECTIF 3 : L'INSTALLATION FAVORISE LA PROMOTION DES DROITS ET L'EXPRESSION DU POINT DE VUE DES RÉSIDENTS SUR LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

L'installation doit s'engager, par le soutien et l'apport de son comité des résidents ou du comité des usagers, à faire la promotion des droits et à solliciter le point de vue des résidents et de leurs proches sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation prend certains moyens pour promouvoir les droits des résidents, notamment en affichant des éléments du code d'éthique et en informant les résidents et leurs proches de l'existence du comité des usagers, ainsi que du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

L'évaluateur a aussi noté que l'installation dispose d'un mécanisme permettant d'informer systématiquement le comité des usagers lors d'une nouvelle admission.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que l'installation n'a pas suscité la participation du comité des usagers pour représenter le point de vue des résidents au cours de la dernière année.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <p>2. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'établissement de poursuivre son engagement afin de favoriser l'expression du point de vue des résidents et de leurs proches sur la qualité du milieu de vie.</p> |
|--|

OBJECTIF 4: LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, CHALEUREUX ET ADAPTÉS AUX RÉSIDENTS

Les personnes dont la condition physique et cognitive exige qu'elles soient hébergées doivent retrouver un milieu où il fait bon vivre tout en étant adapté et sécuritaire. Ainsi, afin de rendre les lieux chaleureux et confortables, l'aménagement des espaces communs et de l'environnement physique doivent présenter un style adapté, un décor et une atmosphère se rapprochant le plus possible d'un domicile.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que des repères visuels sont présents dans les aires communes.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que l'aménagement des espaces communs ne permet pas aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison et que les stimuli auditifs ne sont pas contrôlés.

Il a aussi observé que certains corridors de même que les salles à manger des unités du CHSLD ne sont pas propres et que certains travaux entrepris pour l'entretien des lieux doivent être finalisés Enfin, certains produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de :

3. poursuivre son engagement afin que l'aménagement des espaces communs permette aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison et que les stimuli auditifs soient contrôlés.
4. de prendre les moyens nécessaires pour que l'ensemble des lieux soient propres et que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.

PARTIE 3 : LE RÉSIDENT REÇOIT LES SOINS ET LES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL ET PHYSIQUE PROPICE AU MAINTIEN DE SON IDENTITÉ ET DE SON BIEN-ÊTRE

La démarche d'accueil doit être structurée et doit favoriser l'implication des proches et la participation des bénévoles.

Chacun des résidents doit être connu dès son arrivée en CHSLD par le biais d'une collecte d'informations adéquate, laquelle permet d'adapter et de personnaliser les soins et l'assistance pour répondre aux besoins spécifiques de chacun d'eux.

Tout au long du parcours du résident, il est reconnu et respecté dans son identité, sa dignité et son bien-être et ceci se manifeste, notamment, par des attitudes bienveillantes de la part du personnel.

OBJECTIF 5 : LA DÉMARCHE D'ACCUEIL EST PERSONNALISÉE ET SOLLICITE LA PARTICIPATION DES PROCHES

La démarche d'accueil a pour but d'orienter, d'informer et d'intégrer le résident et ses proches le plus rapidement possible dans le nouveau milieu de vie. Cette démarche doit être empreinte de chaleur et d'attention.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que le formulaire Histoire de vie est rempli pour les résidents afin de favoriser leur intégration lors de l'accueil.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que le formulaire Histoire de vie n'est pas mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires et qu'aucune activité post-admission n'est réalisée pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.

L'évaluateur a aussi relevé que les plans d'intervention interdisciplinaire respectent généralement la procédure de l'établissement. Toutefois, ils ne sont pas réalisés selon le délai prévu dans la procédure de l'établissement.

De plus, il a observé que les interventions de soins palliatifs et de fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité, en incluant les proches.

Enfin, il a noté que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont généralement élaborés selon les besoins spécifiques du résident. Toutefois, ils n'incluent pas les stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les résidents présentant des SCPD.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés :

5. le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin
 - que le formulaire Histoire de vie soit mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires;
 - de réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil.
6. le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires afin que :
 - les plans d'intervention en interdisciplinarité soient réalisés conformément à la procédure de l'établissement;
 - les interventions en soins palliatifs et de fin de vie se déroulent en interdisciplinarité en incluant les proches;
 - les plans de travail des préposés aux bénéficiaires incluent des stratégies d'interventions liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les résidents présentant des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.

OBJECTIF 6: LE PERSONNEL MANIFESTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES DE BIENTRAITANCE

Les diverses manifestations d'attention, de professionnalisme, d'empathie et de compassion procurent, chez les résidents et leurs proches un sentiment de vivre dans un milieu réconfortant et sécurisant. Le CHSLD doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité, en tenant compte des intérêts, des besoins et des capacités des résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que les membres du personnel assurent un contact visuel et adoptent une approche chaleureuse lorsqu'ils interviennent auprès des résidents et de leurs proches.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que le personnel ne répond pas promptement aux besoins ni aux demandes des résidents.

De plus, il a observé que certains membres du personnel ont des attitudes pouvant nuire à la confidentialité des renseignements personnels concernant les résidents, notamment, lorsqu'ils discutent d'éléments confidentiels dans des lieux ou dans des contextes inappropriés.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <p>7. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel :</p> <ul style="list-style-type: none">• répond promptement aux besoins et aux demandes des résidents;• respecte la confidentialité des renseignements personnels des résidents. |
|--|

OBJECTIF 7 : LES RÉSIDENTS BÉNÉFICIENT D'UNE ACTIVITÉ REPAS DANS UN ENVIRONNEMENT ADÉQUAT ET PROPICE À L'ALIMENTATION

Le repas est une activité en soi et contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le plaisir de manger.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que l'activité repas se déroule dans une ambiance propice à l'alimentation.

De plus, il a noté que:

- deux choix de mets sont offerts aux résidents à chaque repas;
- les résidents sont informés du menu du jour par de l'information verbale et écrite;
- la distribution des repas est présentée plat par plat, pour les résidents qui le requièrent;
- un menu alternatif est proposé aux résidents qui ne s'alimentent pas ou qui le demandent;
- les heures de repas des résidents sont normalisées.

L'évaluateur a aussi relevé qu'au moment des repas, le positionnement du personnel est adéquat et que le personnel s'assure d'établir un contact visuel avec lui durant l'activité.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que le personnel n'encourage pas suffisamment les résidents qui ont besoin de stimulation pour s'alimenter.

Il a aussi noté que la température de la nourriture n'est pas adéquate.

De plus, l'évaluateur a relevé que le personnel n'assure pas suffisamment de vigilance envers l'ensemble des résidents.

Enfin, il a observé qu'au moment des repas, le positionnement des résidents n'est pas adéquat au lit.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation :

8. de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel encourage les résidents qui ont besoin de stimulation pour s'alimenter et que la température de la nourriture soit adéquate.
9. poursuivre son engagement afin que le personnel assure une vigilance envers l'ensemble des résidents lors des repas.
10. poursuivre son engagement afin de s'assurer que le positionnement au lit des résidents soit adéquat lors des repas.

OBJECTIF 8: LE MILIEU DE VIE EST ANIMÉ EN FONCTION DES BESOINS DES RÉSIDENTS ET EN COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ

Le volet de l'animation du milieu de vie en CHSLD est un aspect important qui contribue grandement à la qualité de vie des résidents.

L'animation du milieu de vie doit se faire par différents acteurs, de façon continue à travers le quotidien des résidents et devient donc la responsabilité de tous.

Un milieu de vie animé facilite la cohésion entre les résidents, les proches, les intervenants, les bénévoles et la communauté. À ce titre, le développement d'un partenariat avec la communauté ainsi que le recrutement de bénévoles compétents, reconnus et engagés, amènent un sentiment d'appartenance qui bénéficie à l'ensemble des résidents en CHSLD.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a relevé que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents, que des moyens sont prévus pour en recruter et que l'établissement déclare avoir un guide du bénévole.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que les activités individuelles ne sont pas planifiées en fonction des préférences ni des capacités des résidents et que la programmation des activités n'est pas présentée sur sept jours.

L'évaluateur a aussi noté que les activités sociales occupationnelles et de loisirs ne sont pas réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

De plus, il a observé que du matériel de loisirs n'est pas accessible aux résidents ni à leurs proches sur chacune des unités de vie.

Considérant les constats énoncés :

11. le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin :
 - que les activités individuelles soient planifiées en fonction des préférences et des capacités des résidents;
 - que la programmation des activités soit présentée sur sept jours;
 - de s'assurer que les activités sociales, occupationnelles et de loisirs soient réalisées avec la participation de différents membres du personnel.
12. le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que du matériel de loisirs soit disponible, sur chacune des unités de vie pour les résidents et leurs proches.

SUIVI DE LA VISITE

À la lumière des constats 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 45 jours après la réception du présent rapport pour élaborer votre plan d'amélioration et le transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations, par le biais 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 pour les personnes hébergées dans votre installation.