

Nom de l'établissement : CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY - SAINT-JEAN

Nom de l'installation visitée : CENTRE D'HEBERGEMENT SAINTE-MARIE

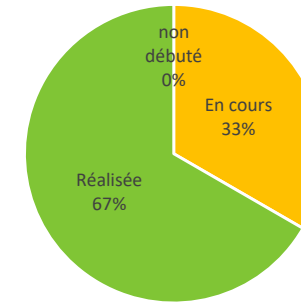
Région : Saguenay - Lac-Saint-Jean

Date de la visite : 13 octobre 2021

Date de transmission au MSSS : 9 mai 2022

Reddition de comptes : 13 octobre 2023

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	
L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES	0	0	0	0
L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ	0	1	4	5
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	0	2	2	4
Total	0	3	6	0

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 13 juillet 2022			Reddition de comptes au 13 octobre 2022			Reddition de comptes au 13 octobre 2023			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
Partie 2 : L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ												
1	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin d'offrir annuellement des activités d'information ou de sensibilisation : • au personnel concernant les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence; • au personnel, aux résidents et aux proches afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance.	1- Rendre disponible annuellement la formation «SCPD » pour le personnel des soins. 2- Rendre disponible la formation « Lutte contre la maltraitance » pour les nouveaux employés. 3- Insérer un dépliant sur la maltraitance dans la pochette d'accueil du nouveau résident afin d'informer le résident et son proche.	2023-05-01		x			x			x	En plus des formations sur l'ENA et des capsules données précédemment, des initiatives ont été prises pour que les nouveaux employés soient rapidement identifiés et reçoivent la formation. Des formations de 4 heures en SCPD ont été dispensées à l'ensemble du personnel pour compléter la mise en oeuvre des moyens identifiés. Lors de cette visite il a été constaté que les dépliant et affiches sur la maltraitance ont été remis à l'accueil sur les unités et
2	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le rôle et les responsabilités du préposé aux bénéficiaires accompagnateurs soient connus du personnel, des résidents et de leurs proches.	1- Rencontrer le personnel 4 fois /année pour informer du rôle et des responsabilités de l'intervenant accompagnateur afin de maintenir et renouveler l'intérêt. 2- Proches aidants : Placer un dépliant dans la pochette d'accueil du nouveau résident et le personnaliser au nom de l'intervenant accompagnateur. 3- Veiller à ce que l'intervenant accompagnateur se présente au résident et à son proche dès l'admission et explique son rôle.	2022-04-15			x			x		x	Le programme est déployé dans l'ensemble des unités du milieu de vie. Le cartable est toujours présent au poste de garde quant à l'appariement des PAB avec les résidents et les histoires de vie sont également annexées au cartable. Dès l'admission l'intervenant accompagnateur est présenté au résident et à son proche. Un dépliant est également inséré à la pochette d'accueil ou l'on retorce les coordonnées de ce dernier.
3	Le MSSS recommande à l'établissement de poursuivre son engagement afin de s'assurer d'informer les résidents et leurs proches de l'existence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.	1- Rendre disponible les dépliant « commissaire aux plaintes et à la qualité des services » dans le présentoir. 2- Insérer le dépliant dans la pochette d'accueil.	2022-04-15			x			x		x	Il a été constaté lors de la reddition de compte que les acquis avaient été maintenus à ce niveau.
	VIDE											
4	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que : • l'aménagement des espaces communs permette aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison; • des repères visuels soient présents dans les aires communes.	1-Retirer les affiches dans les espaces communs qui ne concernent pas les résidents. 2- Placer des repères visuels, soit des tableaux d'orientation dans chaque ailes de la résidence. 3-Procéder à l'identification des ailes en impliquant le comité milieu de vie afin de trouver des noms dans chacune des ailes de la résidence.	2022-12-01		x			x			x	Le milieu est épuré, aucun affichage superflu n'a été observé lors de la reddition. Tous les tableaux d'orientation étaient à jour sur l'ensemble des unités au moment de la visite. Les activités de réflexion avec le comité milieu de vie pour l'identification des ailes demeurent à faire afin d'améliorer les repères visuels.

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 13 juillet 2022			Reddition de comptes au 13 octobre 2022			Reddition de comptes au 13 octobre 2023			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
5	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour que les lieux soient propres, bien entretenus et que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.	1- Intégrer dans le plan de maintien des installations matérielles des échéanciers ainsi que les endroits où les travaux doivent être réalisés. 2-Faire des rappels aux équipes de soins et DLST sur les bonnes pratiques d'entreposage des produits dangereux. 3-Voir à ce que le sceau de produit de nettoyage du "hi-touch" soit couvert 4- Faire des audits sur l'entreposage des produits dangereux mensuellement	2022-12-01		x			x			x	Les chariots d'entretien observés lors de la visite étaient sécurisés et tous les locaux d'entreposage étaient adéquatement verrouillés. Aucun produit d'entretien était accessible aux résidents. Les tournées d'audit mensuelles identifiées dans les moyens ont été mis en place mensuellement. Des pompes sécuritaires intégrées aux bains ont été installées. Chacun des employés de l'entretien a reçu la formation SIMDUT. Une assistante technique a été identifiée afin d'assurer un ménage des produits	
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													
6	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil.	Instaurer un appel téléphonique par l'éducatrice spécialisée au premier répondant 10 jours après l'admission afin de valider les besoins du résident.	2022-04-15			x			x		x	Suivi post-admission toujours en place +10 jours par l'éducatrice spécialisée.	
7	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches.	1-Présenter le programme « d'accompagnement en soins palliatifs et en fin de vie » au personnel des soins. 2-Formaliser au programme de soins de fin de vie une rencontre avec le résident, son répondant et/ou ses proches sur le processus et les soins qui sont offerts au résident permettant ainsi aux familles d'être mieux informées, de pouvoir s'impliquer et d'être rassurées. 3-Consigner les interventions convenues lors de la	2022-12-01		x			x			x	Certaines interventions en soins palliatifs et fin de vie structurées en présence du résident ou de son proche ont été réalisées en interdisciplinarité mais cette façon de faire n'est pas encore systématisée dans le milieu lors d'une fin de vie. Deux (2) chambres dédiées aux soins de fin de vie son en cours de réalisation dans le centre. (murale, aromathérapie, musicothérapie et endroit prévu pour les proches.) Une actualisation des pratiques avec le	
8	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel respecte la confidentialité des renseignements personnels des résidents.	1-Sensibiliser les équipes sur la confidentialité par le biais des stations visuelles. 2-Faire la diffusion d'un quiz à titre d'activité d'échange et de sensibilisation. 3-Dédier une journée par année sur la confidentialité.	2022-12-01		x			x			x	Le centre a effectué plusieurs démarches de rappel en ce sens auprès du personnel et intervient de nouveau au besoin lorsque des situations isolées se produisent. Une journée confidentialité est prévu le 17 octobre 2023 (quiz, journée dédiée) pour maintenir l'intérêt des équipes sur l'importance de la confidentialité des renseignements sur les résidents. Des sensibilisations et des rappels son effectués lors des stations visuelles avec l'équipe.	

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 13 juillet 2022			Reddition de comptes au 13 octobre 2022			Reddition de comptes au 13 octobre 2023			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
9	<p>Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que :</p> <ul style="list-style-type: none"> la majorité des résidents ne soit pas placée à leur table plus de vingt minutes avant le début de l'activité; le rythme des résidents soit respecté; la température de la nourriture soit adéquate. 	<p>1-Dispenser une formation sur l'activité repas en collaboration avec une nutritionniste et une technicienne en nutrition.</p> <p>2- Faire un audit une fois par mois portant sur les heures d'arrivée des résidents et le délai entre l'entrée et le plat principal.</p> <p>3- Veiller à ce que les employés de la cuisine s'assurent avant chaque repas que la température de la nourriture est adéquate.</p>	2022-12-01		x			x			x		<p>Un certain "décalage" face aux heures de repas normalisées demeure toujours à régulariser en collaboration avec les équipes de la DLST. Les échanges ont eu lieu avec les parties prenantes concernées pour analyser les voies de passage possibles permettant de régulariser le décalage. Un projet de refection est en attente pour un agrandissement de la salle de repas. Les employés ont toutefois été sensibilisés à l'importance de ne pas installer les résidents plus de 20 minutes avant le début de l'activité repas mais l'enjeu demeure avec un décalage d'environ 5-10 minutes. La température des repas est vérifiée par les employés de la cuisine.</p>