

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
Valéo inc.
Installation (CHSLD) : CHSLD Valéo
Dates de la visite : 18 et 19 novembre 2019

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	4
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.....	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.....	7
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.....	8
Objectif 4 : Les espaces de vie sont personnalisés, chaleureux et adaptés aux résidents	9
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	10
Objectif 6 : Le personnel manifeste des attitudes et des pratiques bienveillantes	11
Objectif 7 : Les résidents bénéficient d'une activité repas dans un environnement adéquat et propice à l'alimentation.....	12
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 ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a procédé à une révision en profondeur de son processus d'évaluation de la qualité dans les milieux de vie et a complété depuis deux cycles d'évaluation dans l'ensemble des CHSLD.

En préparation du troisième cycle d'évaluation, le 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, au 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 d'évaluation, ont été considérés dans l'identification des objectifs du troisième cycle de l'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD.

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.

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.

RAPPORT DE VISITE

Ce rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite des 18 et 19 novembre 2019.

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 Stéphane Bouffard, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Monsieur Marc Rochefort, 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 Valéo inc. est un établissement privé non conventionné qui est situé au 700, rue Docteur-Chevrier, à Saint-Lambert.

L'installation dispose de 94 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 3 étages, dont 92 chambres simples et 1 chambre double. Toutefois, de ce nombre, seules 62 places sont de l'hébergement permanent et ont fait l'objet de la visite ministérielle; les 32 autres étaient des places en unité transitoire de réadaptation fonctionnelle.

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 leur réflexion pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, et agissent 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 ses 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 et qui sont en cohérence avec les orientations ministérielles. L'établissement doit s'assurer que les pratiques décrites dans ses politiques, ses procédures et ses programmes soient diffusées dans 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'évaluateur ministériel a observé que l'établissement dispose de certaines pratiques structurées et conformes aux orientations ministérielles. En effet, l'établissement s'est doté d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement a élaboré un programme d'accueil favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci n'inclut pas :

- une philosophie d'accueil;
- une définition du rôle et des responsabilités des membres du personnel;
- d'actions favorisant l'implication des proches auprès des résidents;
- un mécanisme permettant d'informer systématiquement le comité des usagers lors d'une nouvelle admission.

L'évaluateur a également noté que l'établissement a élaboré un programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie. Toutefois, celui-ci n'inclut pas d'information sur le développement des compétences du personnel.

Il a aussi relevé que l'établissement dispose d'une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité. Cependant, celle-ci n'inclut pas la présence des participants des services de santé et des services sociaux.

Enfin, l'évaluateur a remarqué que l'établissement ne possède pas de document permettant de procéder à une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) du résident et présentant des stratégies en cohérence avec l'approche non-pharmacologique.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. poursuivre son engagement afin de bonifier le :
 - programme d'accueil favorisant l'intégration des nouveaux résidents;
 - programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie.
2. poursuivre son engagement afin :
 - d'inclure dans sa procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité la présence des participants des services de santé et des services sociaux;
 - de se doter de documents permettant de procéder à une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.

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, de 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 a la responsabilité de prendre les moyens pour offrir un milieu de vie de qualité qui soit 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 observé que l'installation a mis en place un comité milieu de vie.

Il a aussi noté que l'installation transmet des informations pertinentes aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.

L'évaluateur a remarqué que l'installation dispose de pratiques et d'outils cliniques en cohérence avec les orientations ministérielles. En effet il a relevé que :

- des soins infirmiers sont disponibles sur place, en tout temps;
- des moyens favorisant le recours à des mesures de remplacement sont 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 est disponible;
- des activités d'information et de sensibilisation ont été offertes en lien avec les SCPD, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que la maltraitance.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'installation n'a pas de plan d'action ayant des objectifs visant à offrir un milieu de vie de qualité aux résidents.

Il a aussi noté que l'installation n'a pas désigné de préposé aux bénéficiaires comme intervenants accompagnateurs sur toutes les unités.

De plus, l'évaluateur a remarqué que l'installation ne tient pas, sur l'ensemble de ses unités, 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)

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

3. poursuivre son engagement afin de se doter d'un plan d'action visant à offrir un milieu de vie de qualité;
4. poursuivre son engagement afin de :
 - nommer un préposé aux bénéficiaires accompagnateur pour chacun des résidents;
 - tenir des rencontres formelles hebdomadaires afin d'échanger de l'information sur le plan clinique 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 de 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 commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Il a également remarqué qu'un mécanisme structuré afin d'évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches est mis en place et qu'un suivi est accordé aux résultats.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'installation n'a pas mis en place un comité des usagers.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin promouvoir les droits des résidents en mettant en place un comité des usagers.

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 environnement où il fait bon vivre qui soit adapté et sécuritaire. Ainsi, afin de rendre les lieux chaleureux et confortables, l'aménagement des espaces communs et de l'environnement physique doit présenter 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 l'installation favorise le regroupement des résidents présentant des caractéristiques communes, que les stimuli auditifs sont contrôlés et que des repères visuels sont présents dans les aires communes.

Il a aussi noté qu'un plan de maintien des installations matérielles est élaboré.

Enfin, l'évaluateur a vu que les lieux sont propres et bien entretenus.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'aménagement des espaces communs, particulièrement au deuxième étage, ne permet pas aux résidents ni à leurs proches de se sentir comme à la maison.

Il a également remarqué que 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 poursuivre son engagement afin que :

6. l'aménagement des espaces communs permette aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison;
7. 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.

Il est primordial que chaque résident soit connu dès son arrivée en CHSLD à l'aide d'une collecte d'informations complète, laquelle permet d'adapter et de personnaliser les soins et l'assistance permettant de répondre aux besoins spécifiques de chacun d'eux.

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

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 les résidents et leurs 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 l'installation prend différents moyens pour favoriser l'intégration des résidents lors de leur accueil. En effet, les habitudes de vie des résidents sont recueillies.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le formulaire Histoire de vie n'est pas rempli pour la majorité des résidents et qu'il n'est pas mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires.

Il a aussi noté 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.

Il a également remarqué que les plans d'intervention en interdisciplinarité ne sont pas réalisés selon la procédure de l'établissement. De plus, les interventions de soins palliatifs et de fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité, en incluant les proches.

Enfin, l'évaluateur a relevé 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, le MSSS recommande à l'installation de :

8. poursuivre son engagement afin :
 - que le formulaire Histoire de vie soit rempli pour tous les résidents;
 - de réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil.
9. prendre les moyens nécessaires afin que les plan d'intervention en interdisciplinarité soient réalisés conformément à la procédure de l'établissement, que les interventions en soins palliatifs et de fin de vie se déroulent en interdisciplinarité, en incluant les proches et que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires soient élaborés selon les besoins spécifiques des résidents.

OBJECTIF 6 : LE PERSONNEL MANIFESTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES BIEN TRAITANTES

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 le personnel répond promptement aux besoins ainsi qu'aux demandes des résidents.

Il a également noté que le personnel respecte la confidentialité des renseignements personnels concernant les résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ne se montrent pas suffisamment courtois dans leurs échanges avec les résidents.

De plus, il a remarqué que le personnel n'assure pas toujours un contact visuel avec les résidents et qu'il ne présente pas toujours une approche chaleureuse lorsqu'il intervient auprès de ceux-ci.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

10. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel :
- adopte une approche chaleureuse envers les résidents;
 - démontre de la courtoisie auprès 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 qui 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 désir de manger.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

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

Il a également noté que l'organisation des repas répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, les heures de repas des résidents sont normalisées.

De plus, il a remarqué que :

- 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;
- deux choix de mets sont offerts aux résidents à chaque repas;
- un menu alternatif est proposé aux résidents qui ne s'alimentent pas ou qui le demandent;
- la présence du personnel est optimisée au moment des repas;
- le personnel assure une vigilance envers l'ensemble des résidents.

Enfin, l'évaluateur a relevé que le personnel prend le temps d'établir un contact visuel avec le résident durant l'activité.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'au moment des repas, le positionnement des résidents n'est pas adéquat à la table.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>11. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le positionnement des résidents soit adéquat lors des repas.</p> |
|---|

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 observé que la programmation des activités est élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents.

De plus, il a noté que les activités individuelles sont planifiées en fonction des préférences et des capacités des résidents.

Il a également remarqué que du matériel de loisirs est adapté et accessible aux résidents et à leurs proches sur chacune des unités de vie.

Enfin, l'évaluateur a relevé que des moyens sont prévus pour recruter des bénévoles et qu'un partenariat avec les ressources de la communauté a été développé.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que la programmation des activités n'est pas présentée sur sept jours.

Il a également noté que les activités sociales, occupationnelles et de loisirs ne sont pas réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

Il a aussi remarqué que peu de bénévoles sont impliqués auprès des résidents. De plus, aucune activité d'information ou de sensibilisation n'a été offerte aux bénévoles, au cours de la dernière année.

Enfin, l'évaluateur a relevé qu'un guide du bénévole n'est pas disponible.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

12. poursuivre son engagement afin que :

- la programmation des activités soit présentée sur sept jours;
- les activités sociales, occupationnelles et de loisirs soient réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

13. poursuivre son engagement afin :

- d'assurer la présence de bénévoles auprès des résidents;
- d'améliorer le soutien offert aux bénévoles à l'aide d'une activité annuelle d'information ou de sensibilisation et d'un guide.

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, 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.