

**VISITE D'APPRÉCIATION DE L'IMPLANTATION  
DE L'APPROCHE *MILIEU DE VIE* EN CHSLD**

**PLAN D'AMÉLIORATION 2011**

<b>RÉGION :</b>	<u>Montréal (06)</u>
<b>ÉTABLISSEMENT :</b>	<u>Centre Le Cardinal Inc.</u>
<b>INSTALLATION (CHSLD) :</b>	<u>Centre Le Cardinal</u>
<b>DATES DE LA VISITE :</b>	<u>22 et 23 novembre 2011</u>
<b>DATE DE MISE À JOUR :</b>	<u>29 août 2012</u>

Recommandations	Recommandations réalisées	Recommandations en cours de réalisation	Recommandations à réaliser	Commentaires / justifications
<p><b><u>Accueil</u></b></p> <p>Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que :</p> <p>1. une démarche d'accueil structurée soit élaborée;</p>	X			
<p>2. l'utilisation d'un formulaire d'histoire de vie soit intégrée à la démarche d'accueil de tout nouveau résident;</p>	X			Histoire de vie complétée pour tous les nouveaux résidents - août 2012.
<p>3. des formulaires, donnant les coordonnées de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ainsi que des informations sur la procédure d'examen des plaintes, soient disposés dans un endroit accessible pour les résidents.</p>	X			
<p><b><u>Activité alimentation</u></b></p> <p>Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur le plan de l'organisation du repas, que : <p>4. le menu du jour soit disponible et accessible au résident;</p> </li> </ul>	X			
<p>5. le résident puisse avoir le choix de différentes options lors du repas;</p>	X			

Recommandations	Recommandations réalisées	Recommandations en cours de réalisation	Recommandations à réaliser	Commentaires / justifications
<p><b><u>Activité alimentation (suite)</u></b></p> <p>6. la distribution des repas soit effectuée plat par plat pour la clientèle ayant des déficits cognitifs;</p>	X			
<p>7. le résident reçoive promptement l'aide dont il a besoin;</p>		X		<p>Une formation adaptée à nos besoins a été donnée à tous les préposés aux bénéficiaires sur l'approche à la clientèle, incluant le volet alimentation <i>Mieux connaître la personne âgée</i>- avril, mai 2012.</p> <p>Audit sur l'activité alimentation complété avril 2012. Considérant les résultats, des mesures d'amélioration ont été mises en place.</p> <p>Nouvel horaire des repas sera en fonction cet automne.</p>
<p>8. les mêmes intervenants soient présents durant tout le repas;</p>		X		<p>Le comité de travail pour la réorganisation de l'activité alimentation a été mis en place.</p> <p>Nouvel horaire des repas sera en fonction cet automne.</p>
<p>9. le service de repas aux chambres fasse exception.</p>		X		<p>Évaluation de tous les résidents faite par l'ergothérapeute - juin 2012.</p>
<p>• des techniques de travail, le personnel :</p> <p>10. s'assure du bon positionnement des résidents, avant qu'ils commencent à s'alimenter, et que la table à manger soit à une hauteur adaptée à leur taille;</p>		X		<p>Tous les résidents ont été évalués par l'ergothérapeute - juin 2012.</p> <p>Demande de financement à faire à l'Agence.</p>

Recommandations	Recommandations réalisées	Recommandations en cours de réalisation	Recommandations à réaliser	Commentaires / justifications
<p><b><u>Activité alimentation (suite)</u></b></p> <p>11. s'assure que la nourriture présentée aux résidents, particulièrement à ceux qui reçoivent de l'aide à l'alimentation dans leur chambre, soit à la bonne température et que les plats soient réchauffés au besoin;</p>		X		<p>Une formation adaptée à nos besoins a été donnée à tous les préposés aux bénéficiaires sur l'approche à la clientèle, incluant le volet alimentation <i>Mieux connaître la personne âgée</i> - avril, mai 2012.</p> <p>Micro-ondes disponibles sur les unités de vie.</p> <p>Analyse complétée des systèmes de distribution alimentaire. Option retenue : système par induction. Essai en cours - août 2012.</p> <p>Demande de financement à faire à l'Agence.</p>
12. évite de mélanger la nourriture du résident;	X			
13. demeure assis pendant qu'il aide un résident.	X			
<ul style="list-style-type: none"> <li>de la communication, le personnel :</li> </ul> <p>14. centre son attention, son intérêt et ses conversations sur les résidents;</p>	X			<p>Le volet communication est compris dans l'audit fait en avril 2012. Selon les résultats, mesures d'amélioration mises en place.</p>
15. questionne le résident qui ne s'alimente pas et apporte les corrections nécessaires.	X			
<p><b><u>Soutien, assistance, soins et services professionnels</u></b></p> <p>Le MSSS recommande que l'établissement prenne des moyens afin que le :</p> <p>16. résident obtienne l'accompagnement et le soutien adéquat par le personnel des agences de placement;</p>		X		<p>Nous poursuivons nos activités de dotation.</p> <p>Le personnel dispose de plans détaillés pour aider le personnel des agences de placement à mieux intervenir auprès de la clientèle.</p>

Recommandations	Recommandations réalisées	Recommandations en cours de réalisation	Recommandations à réaliser	Commentaires / justifications
<p><b><u>Soutien, assistance, soins et services professionnels (suite)</u></b></p> <p>17. personnel, dans l'exécution de ses tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stimule le résident, au lieu de faire à sa place;</li> <li>• fasse marcher le résident, au lieu d'utiliser un fauteuil roulant.</li> </ul>	X			
<p>18. personnel utilise adéquatement le port des gants;</p>	X			Audit complété et formation donnée - janvier 2012.
<p>19. chariot de linge souillé reste en dehors des chambres;</p>		X		
<p>20. recours à des bracelets plastifiés, de type hospitalier, comme deuxième mode d'identification soit revu.</p>	X			Tous les résidents ciblés ont maintenant un bracelet d'apparence bijou.
<p><b><u>Animation/loisirs</u></b></p> <p>Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que :</p> <p>21. le résident bénéficie d'une programmation d'activités hebdomadaire, lisible et accessible.</p>	X			Information affichée sur babillard de chaque unité destiné aux résidents et familles.

Recommandations	Recommandations réalisées	Recommandations en cours de réalisation	Recommandations à réaliser	Commentaires / justifications
<p><b><u>Droits des résidents</u></b></p> <p>Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que le personnel :</p> <p>22. n'infantilise pas les résidents (surnoms, bécotage, etc.) et les vouvoient en les appelant par leur nom de famille, sauf s'il y a indication contraire inscrite à leur plan d'intervention;</p>	X			<p>Avril 2012, présentation de la direction à l'ensemble du personnel sur l'approche <i>Milieu de vie</i> et les orientations ministérielles.</p> <p>Journées <i>Milieu de vie</i> - mars 2012.</p> <p>Audit socialisation avec le résident - mars 2012 et mesures mises en place selon les résultats obtenus.</p>
<p>23. respecte l'intimité des résidents et adopte des attitudes de courtoisie, d'amabilité et d'empathie avec eux;</p>	X			<p>Idem au point 22.</p>
<p>24. développe des habiletés de communication et d'intervention avec les résidents présentant des déficits cognitifs et des comportements perturbateurs;</p>	X			<p>Idem au point 22 et formation intitulée <i>Mieux connaître la personne âgée</i> donnée à l'ensemble des préposés aux bénéficiaires - avril et mai 2012.</p>
<p>25. fasse en sorte que les comportements et les problèmes du résident ne soient pas discutés dans les lieux communs;</p>	X			<p>Mise à jour du code d'éthique.</p> <p>Mars 2012, lancement et diffusion du nouveau code d'éthique à tous les employés.</p> <p>A venir, le mois de la confidentialité en novembre 2012 (comité <i>Milieu de vie</i>) incluant les activités de la semaine de la confidentialité.</p>
<p>26. place les informations nominatives et de soins concernant le résident à un endroit discret et approprié dans la chambre du résident;</p>		X		<p>Des tournées de vérification ont été faites dans toutes les unités de vie. Rencontres avec le personnel.</p>

Recommandations	Recommandations réalisées	Recommandations en cours de réalisation	Recommandations à réaliser	Commentaires / justifications
<b><u>Droits des résidents (suite)</u></b>				
27. respecte l'intimité du résident dans l'accomplissement de ses activités de la vie quotidienne et de ses soins;	X			
28. s'annonce avant d'entrer dans la chambre du résident.	X			Éléments inclus dans l'audit <i>socialisation avec le résident</i> fait mars 2012.
<b><u>Environnement physique</u></b>				
Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que : 29. les produits nettoyants soient rangés dans un endroit sécuritaire;		X		Collecte de données faite auprès de d'autres établissements du réseau. Recherche de produits disponibles sur le marché. Installation à venir de dispositifs sécuritaires dans les chambres (ex. serrures magnétiques).
30. les tables soient ajustables individuellement;			X	Collecte de données faite auprès des fournisseurs et des établissements. Analyse du nombre de tables nécessaires sur chaque unité de vie et dans la salle à manger. Demande de financement à faire auprès de l'Agence.
31. les corridors soient dégagés pour permettre aux résidents d'y circuler facilement;	X			
32. les pièces communes soient décorées de façon à rappeler un milieu familial;			X	A venir selon les budgets disponibles.

Recommandations	Recommandations réalisées	Recommandations en cours de réalisation	Recommandations à réaliser	Commentaires / justifications
<p><b><u>Environnement physique (suite)</u></b></p> <p>33. une attention particulière soit accordé pour réduire les bruits environnementaux pouvant nuire à la quiétude des résidents sur les unités, et ce, à tout moment de la journée;</p>		X		<p>Retrait des laveuses / sècheuses aux endroits les plus problématiques.</p> <p>Poursuite de l'évaluation concernant le bruit de la ventilation à la salle des loisirs.</p>
<p>34. le résident et ses proches bénéficie d'information réservée à leur attention (revues, journaux, babillards);</p>	X			
<p>35. les affichages administratifs ou autres concernant le personnel soient installés dans les locaux réservés au personnel.</p>	X			