

RAPPORT DE VISITE D'APPRECIATION
DE L'IMPLANTATION DE « L'APPROCHE MILIEU DE VIE »
CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

RÉGION : Montréal (06)

ÉTABLISSEMENT : Centre de santé et de services sociaux de la
Pointe-de-l'Île

INSTALLATIONS : CHSLD Pierre-Joseph-Triest

CHSLD François-Seguenot

CHSLD Judith-Jasmin

DATE DE LA VISITE : Les 22, 23 et 24 février 2011

ÉQUIPE DE VISITE

Ministère de la Santé et des
Services sociaux : Madame Claire Ouellet

Agence de la santé et des
services sociaux de Montréal : Madame Jocelyne Trudel

Conseil pour la protection
des malades : Madame Hong Hanh Vo

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I.....	3
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT :.....	3
DÉROULEMENT DE LA VISITE :.....	4
PARTIE II.....	5
1. Accueil du résident.....	5
2. Code d'éthique.....	5
3. Activité repas.....	6
4. Assistance au résident.....	7
5. Animation du milieu.....	8
6. Respect et dignité du résident.....	8
7. Intimité du résident.....	9
8. Autonomie du résident.....	9
9. Pouvoir d'agir du résident.....	10
10. Propreté des lieux.....	11
11. Adaptation des lieux.....	11
SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS.....	12
CONCLUSION.....	14

VISITES D'APPRÉCIATION :

En 2004, débutaient les visites d'appréciation de la qualité des services dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Ces visites faisaient suite aux orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, diffusées en octobre 2003. Le ministre de la Santé et des Services sociaux voulait, par celles-ci, mettre en lumière les éléments contribuant à l'implantation des orientations pour ainsi s'assurer que les personnes hébergées bénéficient d'un véritable milieu de vie de qualité. En 2005-2006, les visites se sont poursuivies et ont été élargies aux ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF), de même qu'aux centres jeunesse.

MANDAT DE L'ÉQUIPE :

Le mandat confié aux équipes de visite est d'apprécier l'implantation de l'approche *Milieu de vie*, par de l'observation dans le milieu de vie des résidents et des rencontres informelles avec les résidents, les membres du personnel, les gestionnaires et les bénévoles. L'équipe de visite prend également connaissance des différents documents d'information destinés aux résidents et revoit les recommandations issues du plan d'amélioration lorsque l'établissement a déjà été visité. Enfin, elle reconnaît les actions mises de l'avant en identifiant les éléments positifs et significatifs du milieu de vie et formule des constats, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés aux personnes hébergées.

RAPPORT DE VISITE :

La première partie du rapport présente sommairement l'établissement et le déroulement de la visite. La deuxième partie rend compte de l'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* et de la synthèse des constats qui devront faire l'objet de corrections et de suivi.

Ce rapport n'a pas la prétention de dresser un portrait exhaustif de la qualité des soins, des services et des activités offerts dans l'établissement visité. Il se limite à rendre compte des observations et des éléments appréciés dans le milieu au moment de la visite.

PARTIE I

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT :

Le Centre de santé et de services sociaux de la Pointe-de-l'Île gère quatre centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Deux d'entre eux ont déjà été visités, soit le :

- CHSLD Pierre-Joseph-Triest (2007);
- CHSLD Biermans (2010).

L'équipe de visite ministérielle d'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* a procédé, les 22, 23 et 24 février 2011, à une visite d'appréciation du *CHSLD François-Seguenot* et du *CHSLD Judith-Jasmin* ainsi qu'à une deuxième visite du *CHSLD Pierre-Joseph-Triest*.

- Le *CHSLD Pierre-Joseph-Triest* est situé au 4900 boulevard Lapointe, Montréal.
 - On y retrouve :
 - 277 places d'hébergement permanent dont 35 lits à l'unité spécifique de type 1;
 - un lit d'hébergement temporaire;
 - des chambres simples, lesquelles sont réparties sur quatre étages.
- Le *CHSLD François-Seguenot* est situé au 13950, rue Notre-Dame Est, Montréal.
 - On y retrouve :
 - 77 places d'hébergement permanent;
 - 75 chambres simples et une chambre double, lesquelles sont réparties sur trois étages.
- Le *CHSLD Judith-Jasmin* est situé au 8850, rue Bisailon, Montréal.
 - On y retrouve :
 - 75 places d'hébergement permanent;
 - des chambres simples, lesquelles sont réparties sur trois étages.

Selon la direction de l'établissement, la présence d'un coordonnateur *Milieu de vie* a permis de soutenir l'implantation de l'approche *Milieu de vie*. Les priorités de l'établissement ont été d'actualiser les recommandations des visites d'appréciation des CHSLD visités ainsi que de s'y référer pour élaborer le plan d'action des CHSLD. À titre d'exemples, mentionnons la création d'un comité *Milieu de vie*, la formation du personnel concernant le programme *Agir auprès de la personne âgée*, la diffusion du code d'éthique, l'élaboration du projet de la démarche d'accueil du résident et d'un cadre de référence des rencontres interdisciplinaires. Des travaux de rénovation et le réaménagement des pièces communes ainsi que des aires extérieures font partie des réalisations.

Le comité *Milieu de vie* a été mis en place en 2007. Il a pour mandat d'assurer le leadership pour implanter un milieu de vie de qualité. Il est composé de 55 membres, représentant les différents partenaires des quatre CHSLD (personnel, proches aidants et gestionnaires). Six comités relèvent du comité *Milieu de vie*. Il s'agit des comités :

- d'harmonisation des mécanismes d'accueil;
- du sous-comité *Milieu de vie*;
- de promotion du programme *Milieu de vie*;
- d'alimentation clinique;
- des préposés aux bénéficiaires;
- d'accompagnement en fin de vie.

DÉROULEMENT DE LA VISITE :

Le déroulement de ces visites s'est effectué selon la planification établie.

Les échanges informels avec les résidents et les membres du personnel soignant se sont avérés essentiels pour permettre, entre autres, aux membres de l'équipe d'observer et d'apprécier la dynamique relationnelle entre eux et les intervenants.

Au point de vue de la logistique, tout a été mis en place pour faciliter le travail de l'équipe de visite afin de lui permettre de réaliser son mandat de manière efficace.

PARTIE II

LES ÉLÉMENTS APPRÉCIÉS DE L'APPROCHE MILIEU DE VIE AU CHSLD PIERRE-JOSEPH-TRIEST, AU CHSLD FRANÇOIS-SEGUENOT ET AU CHSLD JUDITH-JASMIN :

Les thèmes énumérés ci-dessous se veulent garants d'une appréciation du milieu de vie de qualité. Ils réfèrent aux éléments incontournables de l'approche *Milieu de vie* et sont pris en considération lors de la visite d'appréciation.

1. Accueil du résident

La direction souligne que le comité sur les mécanismes d'accueil travaille à la révision du programme d'accueil pour les quatre CHSLD. Les travaux en cours visent, entre autres, la révision des guides d'accueil et des différents formulaires utilisés lors de la préadmission et de l'admission du résident. Ces travaux permettront de fixer des délais lors de l'admission ou lors du départ d'un résident. Un document pour recenser l'histoire de vie des résidents sera élaboré. Une pochette et un nouveau guide d'accueil sur les services et les règles de vie des CHSLD compléteront cette démarche.

La structuration de la démarche d'accueil permettra de recueillir plus d'information afin de mieux connaître le résident et de favoriser son intégration dans son nouvel environnement. Elle permettra, également, d'offrir un accueil bienveillant, adapté aux besoins du nouveau résident et de sa famille. Le déploiement est prévu pour l'automne 2011. Actuellement, lors de l'admission d'un résident, la direction lui remet la pochette et le guide d'accueil en vigueur dans les CHSLD respectifs.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Malgré le fait que la démarche prévoit un mode de suivi et d'évaluation afin de mesurer les effets du nouveau programme d'accueil, ce dernier devra comprendre une étape de postadmission pour s'assurer de la compréhension de l'information transmise auprès du résident et de ses proches aidants.

2. Code d'éthique

L'établissement s'est doté d'une promesse de vie intitulée *Faites comme chez-vous. Vous l'êtes!*, laquelle énonce l'engagement de l'établissement à créer un véritable milieu de vie dans chaque CHSLD.

Un tableau se retrouve sur chaque unité dans les quatre CHSLD.

Une campagne promotionnelle sur la relation résident-employé a été un moyen utilisé afin de promouvoir les effets bénéfiques d'une relation aidante de qualité. Dans chaque CHSLD, il y a un mur du *savoir-être*. Il affiche les commentaires des gestionnaires et des employés sur ce thème.

Le code d'éthique est disponible dans la pochette d'accueil du résident.

3. Activité repas

Dans les trois CHSLD, les repas aux résidents sont servis selon deux modes de distribution, soit le plateau et le plat par plat. Ce dernier mode répond aux besoins des résidents qui présentent des déficits cognitifs.

Le résident fait préalablement un choix entre deux menus et il peut demander de prendre son repas plus tard. Certains résidents se présentent pour déjeuner vers 9 h.

Des résidents mentionnent recevoir une alimentation correspondant à leurs goûts, que la nourriture est de belle apparence et qu'elle est servie à une température adéquate. L'application du logiciel *Pro Menu* permet de valider les préférences et les aversions alimentaires des résidents.

Un comité d'alimentation clinique a été mis en place. Il a le mandat de s'assurer que le résident reçoit une saine alimentation et que l'activité repas se déroule dans une atmosphère conviviale, selon les principes de l'approche *Milieu de vie*.

- Au *CHSLD François-Seguenot* et au *CHSLD Pierre-Joseph-Triest* :
 - Le menu du jour est disponible seulement à la salle à manger du rez-de-chaussée;
 - Certains membres du personnel observé :
 - respecte la capacité et le rythme du résident lors de l'aide à l'alimentation;
 - vérifie le confort du résident;
 - questionne le résident qui ne s'alimente pas;
 - avertit le résident lors du déplacement de son fauteuil roulant ou de sa chaise;
 - converse avec le résident et échange entre eux de manière réservée.

- Au *CHSLD Judith-Jasmin* :
 - Le menu du jour est disponible sur les unités ainsi que dans la salle à manger du rez-de-chaussée;
 - Les repas sont servis après l'arrivée des résidents, alors que l'aide à l'alimentation s'effectue dans moins de cinq minutes;
 - Le service de repas aux chambres fait exception;
 - Le personnel observé :
 - respecte la capacité et le rythme du résident lors de l'aide à l'alimentation;
 - vérifie le confort du résident;
 - questionne le résident qui ne s'alimente pas;
 - avertit le résident lors du déplacement de son fauteuil roulant ou de sa chaise;
 - converse avec le résident et échange entre eux de manière réservée;

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les trois CHSLD, il y a des résidents qui ne sont pas positionnés adéquatement lors des repas à la salle à manger des unités, au rez-de-chaussée ou dans leur chambre. L'absence d'équipements adaptés, tels que tables ajustables, chaises sans appui-bras et tables de chevet trop hautes, en sont la conséquence.

Au CHSLD Pierre-Joseph-Triest :

- Le menu du jour n'est pas affiché à la salle à manger des unités;
- Des plateaux sont servis avant l'arrivée des résidents;
- Le service de repas aux chambres ne fait pas exception;
- Le personnel observé :
 - ne demeure pas assis lorsqu'il alimente le résident;
 - questionne peu le résident qui ne s'alimente pas;
 - échange souvent entre eux;
 - contrôle peu les stimuli auditifs, dont l'intensité du son de la télévision et le bruit du couvercle du chariot à déchets, à l'unité du 2^e Est.

Au CHSLD François-Seguenot :

- Le menu du jour n'est pas affiché sur les unités;
- Les heures de repas sont à 11 h 35 pour le dîner et à 16 h 35 pour le souper;
- Lorsque le personnel distribue les plateaux dans les chambres, il n'y a plus personne à la salle à manger pour stimuler le résident afin qu'il s'alimente;
- Le service de repas aux chambres ne fait pas exception;
- Certains membres du personnel observé :
 - contrôlent peu les stimuli auditifs, dont l'intensité du son de la télévision;
 - ne demeurent pas assis lors de l'aide à l'alimentation;
 - mettent le tablier des résidents à 15 h 45, lors du souper, à l'unité du 2^e étage;
 - enlèvent le couvercle du plat principal, tandis que le résident reçoit plus tard l'aide à l'alimentation;
 - mélangent la nourriture du résident.

Au CHSLD Judith-Jasmin :

- Le personnel observé :
 - contrôle peu les stimuli auditifs, dont l'intensité du son de la télévision;
 - ne demeure pas assis lors de l'aide à l'alimentation;
 - mélange la nourriture du résident.

4. Assistance au résident

Dans les trois CHSLD, les résidents reçoivent une réponse à leurs demandes d'assistance. Le personnel répond avec diligence aux cloches d'appel. Les intervenants sont attentifs aux besoins d'accompagnement du résident. Un programme de marche est mis en place par le personnel de la réadaptation.

Au CHSLD Judith-Jasmin :

- les préposés aux bénéficiaires utilisent un plan de travail pour chaque résident.

Ce dernier, issu des données inscrites dans le *système d'information sur la clientèle en centre d'hébergement et de soins de longue durée (SICHELD)*, sera déployé dans les autres CHSLD, au cours de l'année.

Dans les trois CHSLD, la rotation des préposés aux bénéficiaires s'effectue, minimalement, à chaque mois. Quant au personnel infirmier, il n'effectue aucune rotation, ce qui permet une plus grande stabilité du personnel auprès du résident.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *CHSLD François-Seguenot* :

- le son du système de cloche d'appel est d'une intensité bruyante.

5. Animation du milieu

Au *CHSLD Pierre-Joseph-Triest* et au *CHSLD François-Seguenot* :

- les activités récréatives et sociales sont offertes le jour. Il arrive parfois que certaines activités se déroulent le soir et la fin de semaine.

Au *CHSLD Judith-Jasmin* :

- les activités récréatives et sociales sont offertes le jour.

Dans les trois CHSLD, les activités sont diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents.

Les activités hebdomadaires sont affichées sur un tableau-horaire dans chaque unité.

Des bénévoles sont présents dans chaque CHSLD.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *CHSLD Judith-Jasmin* :

- il n'y a pas d'activités récréatives et sociales de soir, ni de fin de semaine.

6. Respect et dignité du résident

Dans les trois CHSLD, le personnel observé utilise le vouvoiement pour s'adresser aux résidents. Il emploie habituellement un langage respectueux (monsieur et madame) et non infantilisant. Il ne discute pas des comportements ou des problèmes du résident dans les lieux communs.

Il est diligent et courtois. Il adapte également ses interventions quand il entre en contact avec le résident en le regardant, en lui expliquant ce qu'il entend faire et en le rassurant, au besoin.

Les résidents portent des vêtements personnels.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les trois CHSLD, les fiches contenant de l'information confidentielle concernant les soins ou les interventions thérapeutiques, à apporter au résident, sont apposées sur les murs de sa chambre et à la tête de son lit.

7. Intimité du résident

Dans les trois CHSLD, le personnel observé s'annonce avant d'entrer dans la chambre du résident.

Les salles d'eau sont munies de rideau. Les résidents qui veulent recevoir leurs proches ou réaliser une activité ont accès à des petits salons.

Le personnel observé n'injecte pas de médication devant d'autres résidents.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *CHSLD François-Seguenot* :

- la chambre double est de petite dimension.

8. Autonomie du résident

Le personnel observé favorise le maintien des capacités du résident dans l'exécution de ses tâches, alors que ses habitudes de vie sont respectées lorsqu'il exprime un besoin qui diffère de l'organisation du travail établie. En ce qui concerne la marche, c'est une activité intégrée dans le quotidien du résident.

Les lieux sont adaptés, notamment par la présence de rampes d'accès pour les fauteuils roulants, de plusieurs leviers sur rails au plafond et de lits électriques. Les portes de l'entrée principale sont munies d'un dispositif automatique.

Les trois CHSLD disposent de plusieurs indices d'orientation visuels, tels que l'identification des différentes unités, le nom et la photo du résident, le numéro de sa chambre ainsi que l'identification des salles. Ces indices sont apposés sur différents murs des unités. De plus, chaque unité a un tableau d'orientation (jour, mois, année, température extérieure).

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *CHSLD François-Seguenot* :

- le choix de l'emplacement actuel de l'affiche d'identification, placé aux extrémités des corridors de chaque unité, n'informe pas adéquatement les résidents ou les proches aidants, à savoir où sont situées les chambres de chaque secteur.

9. Pouvoir d'agir du résident

Dans les trois CHSLD, des mesures alternatives à la contention sont utilisées (détecteur de mouvement, demi-ridelles de lit et autres). Au moment de la visite, les données fournies par l'établissement indiquent que l'application des mesures de contrôle est limitée, questionnée et de dernier recours. Le nombre indiqué ci-dessous incluent les ridelles de lit, dont au :

- CHSLD Pierre-Joseph-Triest : 48 contentions;
- CHSLD François-Seguenot : 22 contentions;
- CHSLD Judith-Jasmin : 11 contentions.

Des équipes de réadaptation de l'hébergement ont préparé un atelier de formation sur l'application et la surveillance des contentions.

La direction souligne que plusieurs résidents ont un plan d'interventions interdisciplinaire et que le résident et son proche aidant sont invités à participer à la rencontre interdisciplinaire prévue pour son élaboration. La révision du plan est effectuée lorsque des faits nouveaux le justifient et selon un échéancier. L'établissement dispose d'un guide d'organisation du plan d'interventions interdisciplinaire en CHSLD. Un plan des rencontres interdisciplinaires est élaboré pour chaque CHSLD.

Le résident a la possibilité de participer au comité de résidents. Les comités de résidents sont consultés pour toute question d'amélioration de la qualité du milieu de vie dans leur CHSLD.

L'utilisation du bracelet d'identification de type hospitalier est discutée en réunion d'équipe et n'est pas appliquée systématiquement. L'établissement possède une politique sur la double identification du résident.

Aux trois CHSLD, la chambre du résident est personnalisée et confortable. Le résident peut garder dans sa chambre des objets, de la literie ou des meubles personnels. Il a le loisir de décorer et d'aménager sa chambre, selon ses goûts. Il peut, également, se lever ou se coucher, selon ses habitudes ou activités de vie ainsi que choisir de faire une sieste, s'il le désire.

De l'information est acheminée au résident par l'entremise du journal *Entr'ânés*.

Des causeries mensuelles avec les résidents permettent à ceux-ci de s'exprimer sur leur réalité et sur celle de leur milieu de vie. Ce contact direct et privilégié avec la direction est une occasion de donner de l'information et de connaître l'opinion des résidents sur le développement de leur milieu de vie.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

À l'unité spécifique de type 1 du *CHSLD.Pierre-Joseph-Triest* :

- des efforts devront être consentis pour décorer la chambre des résidents.

10. Propreté des lieux

Dans les trois CHSLD, l'entretien sanitaire est effectué de façon adéquate dans les chambres, les salles à manger, les corridors et les aires de vie communes.

Les lieux sont bien entretenus (peinture, couvre-plancher).

Au *CHSLD Pierre-Joseph-Triest* :

- un projet de rénovation de l'unité spécifique de type 1 est en cours de discussion avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. Ce projet prévoit une diminution du nombre de lits de 35 places à 28 places ainsi que le réaménagement des pièces communes.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *CHSLD Pierre-Joseph-Triest* :

- des odeurs désagréables et persistantes sont présentes à l'unité spécifique de type 1 du CHSLD Pierre Triest ainsi qu'au 4^e étage du CHSLD Judith Jasmin;
- les portes de la buanderie de l'utilité souillée demeurent ouvertes.

Au *CHSLD Judith-Jasmin* :

- des odeurs désagréables et persistantes sont présentes au 4^e étage;
- la peinture des murs de la cuisinette de la 3^e unité est défraîchie;
- un produit sanitaire est accessible à la cuisinette du 3^e étage.

11. Adaptation des lieux

Dans les trois CHSLD, l'espace dans les salles à manger est adéquat pour accueillir les résidents. Les horloges sont munies de gros chiffres. La décoration des pièces communes rappelle le milieu familial. Les aires extérieures sont adaptées en fonction des besoins des résidents.

Au *CHSLD Pierre-Joseph-Triest* :

- l'établissement a mis sur place un comité d'amélioration des aires communes. Il a comme mandat d'améliorer la décoration des pièces communes.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les trois CHSLD, les murs des corridors sont dépourvus de décoration. Quant à l'affichage d'information à caractère administratif et destiné au personnel, il est présent sur les murs des trois CHSLD et est en assez grande quantité au *CHSLD Judith-Jasmin*.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations formulées tiennent compte des constats soulevés dans le rapport. Ces dernières devront faire l'objet de correctifs. Par conséquent, l'établissement devra exercer une vigilance constante quant à leur application et à leur suivi.

➤ **CHSLD PIERRE-JOSEPH-TRIEST, CHSLD FRANÇOIS-SEGUENOT ET CHSLD JUDITH-JASMIN :**

Accueil du résident

Prendre les moyens afin que :

- le processus d'accueil comprenne l'étape postadmission afin de permettre la validation :
 - de la compréhension des informations transmises lors de l'admission;
 - des besoins et des attentes du résident et de son proche;
 - du degré de satisfaction du résident et de son proche.

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- l'activité repas soit conviviale et bien organisée, tout en respectant les principes de l'approche *Milieu de vie*, notamment en ce qui concerne :
 - l'organisation du repas, que :
 - l'intervenant offre une option de menu au résident;
 - l'intervenant stimule le résident à s'alimenter seul;
 - les mêmes intervenants soient présents pendant tout le repas du résident;
 - le service de repas aux chambres fasse exception.
 - les techniques utilisées, que l'intervenant :
 - vérifie que le résident soit confortable, positionné selon les règles reconnues du positionnement lors de l'alimentation et que la table soit de la bonne hauteur;
 - contrôle les stimuli auditifs (télévision, radio, casse-pilules, porte ou toute autre forme de bruit);
 - demeure assis pendant qu'il alimente un résident.
 - la communication avec le résident, que l'intervenant :
 - informe le résident de ce qu'il mange;
 - questionne le résident qui ne s'alimente pas et essaie d'en comprendre les raisons;
 - ne converse avec les autres intervenants que pour les besoins concernant le résident (d'un ton calme, en retrait du résident).

Respect et dignité du résident

Prendre les moyens afin que :

- l'affichage des informations nominatives et des soins concernant le résident soit placé à des endroits appropriés dans la chambre du résident.

Adaptation du milieu

Prendre les moyens afin que :

- la décoration soit chaleureuse et rappelle le milieu familial dans les corridors, tout en évitant l'affichage administratif.

➤ CHSLD PIERRE-JOSEPH-TRIST ET CHSLD JUDITH-JASMIN :

Propreté des lieux

Prendre, très rapidement, les moyens afin que :

- les lieux soient dépourvus d'odeurs désagréables persistantes;
- l'entreposage des produits sanitaires soit sécuritaire.

➤ CHSLD FRANÇOIS-SEGUENOT :

L'autonomie du résident

Prendre les moyens afin que :

- l'emplacement actuel de l'affiche d'identification des chambres soit modifié.

➤ CHSLD JUDITH-JASMIN :

Activités récréatives et sociales

Prendre les moyens afin que :

- soit inclus, dans l'horaire ou la programmation des activités destinées au résident, des activités de soir et de fin de semaine.

CONCLUSION

Les commentaires recueillis et les observations faites au moment de la visite effectuée, tant à la CHSLD *Pierre-Joseph-Triest*, au CHSLD *François-Seguenot*, qu'au CHSLD *Judith-Jasmin*, permettent à l'équipe de visite d'affirmer que, dans l'ensemble, l'établissement procède à l'implantation des orientations ministérielles favorisant ainsi la mise en place d'un milieu de vie pour les personnes qui y sont hébergées. En octobre 2010, le Centre de santé et de services sociaux de la Pointe-de-l'Île recevait une mention d'excellence du ministre pour son approche participative, adoptée en hébergement, pour mettre en place le *Milieu de vie*.

L'analyse des plans d'amélioration des visites d'appréciation réalisées en 2007 et 2010 démontre que l'établissement a donné suite aux recommandations formulées. Des corrections ont été apportées, tandis que d'autres sont en cours. Il s'agit, notamment, des éléments touchant la promotion du code d'éthique, l'élaboration du plan d'interventions interdisciplinaire, l'application des mesures de contrôle, la stabilité de l'intervenant, l'assistance auprès des résidents, le respect et la dignité du résident, l'intimité, l'autonomie, l'autodétermination et l'adaptation des lieux.

L'équipe de visite a constaté, lors de la visite des 22, 23 et 24 février 2011, que l'établissement avait déjà reçu des recommandations en ce qui a trait à l'activité alimentation, l'animation du milieu, la décoration des corridors et la propreté des lieux. Il importera pour l'établissement de poursuivre les améliorations attendues.

Pour l'ensemble des recommandations, nous vous demandons de prendre les moyens nécessaires afin que les améliorations attendues soient mises en œuvre et que, conséquemment, une vigilance de la qualité du milieu de vie soit cohérente avec les exigences des critères d'analyse et d'appréciation soumis.

Chacune de ces recommandations devra être traitée dans le cadre du plan d'amélioration, lequel présentera les actions qui seront mises en place ainsi que l'échéancier prévu pour atteindre les résultats escomptés. Le suivi des recommandations constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites.

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal s'associera avec l'établissement afin d'établir les mesures de correction et de suivi, et cela, dans les meilleurs délais.

Au terme de cette démarche, le ministère de la Santé et des Services sociaux sera informé des résultats.

