

# Visite ministérielle

## Qualité du milieu de vie en CHSLD

### Plan d'amélioration Web

#### Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CENTRE D'HEBERGEMENT DE RIVIERE-BLEUE		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	43
Établissement	CISSS DU BAS-SAINT-LAURENT	Adresse	45, RUE DU FOYER SUD
Région	Bas-Saint-Laurent	Ville	Rivière-Bleue

#### Informations sur la visite

Date de la visite	28 juin 2023	Reddition de comptes 1	28 mars 2024
Date de transmission		Reddition de comptes 2	28 décembre 2024

#### Droits des résidents et des personnes proches aidantes



Les droits des résidents sont fondamentaux et tant l'installation que le comité de résidents ou le comité des usagers ont la responsabilité d'en assurer la promotion.

Dans une optique d'amélioration continue des pratiques, une démarche structurée d'évaluation du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches doit être réalisée.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
1. S'assurer de promouvoir les droits des résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du comité de résidents.</li> <li>Le comité de résidents n'a pas réalisé d'activité de promotion pour faire connaître son rôle, ses fonctions et les droits des résidents, au cours de la dernière année.</li> </ul>	<p>Réalisé.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Les affiches sont installées.</li> <li>L'AGA est prévue le samedi 30 mars, suivie d'une activité de Pâques.</li> </ol>

#### Prestataires de services



Développer des stratégies pour favoriser une culture de bienveillance auprès des personnes hébergées et de leurs proches; Sensibiliser le personnel, le résident et ses proches ainsi que les différents acteurs du milieu notamment en lien avec les troubles neurocognitifs majeurs, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que les moyens visant à contrer la maltraitance.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
2. S'assurer de développer les connaissances des différents acteurs impliqués dans le milieu de vie afin d'offrir une approche adaptée aux besoins des résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bienveillance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents et leurs proches ainsi qu'aux différents acteurs du milieu.</li> </ul>	<p>En cours.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>En cours. Sujet abordé une fois lors des caucus du midi. Pas de capsules proprement dites, sujet amené par le</li> </ol>

#### Pratiques cliniques



S'assurer que les résidents reçoivent des soins d'assistance et des services adaptés à leurs besoins en favorisant l'autodétermination et dans le respect de leur dignité :

- Utilisation de l'histoire de vie par les différents acteurs du milieu de vie;
- Pratique du PAB accompagnateur intégrée;
- Rencontres interdisciplinaires réalisées.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
3. S'assurer qu'une rencontre interdisciplinaire permettant de cibler les besoins prioritaires et les objectifs d'intervention pour le résident soit réalisée dans le respect du délai prévu à la procédure.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement.</li> </ul>	<p>Réalisé.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rôles clarifiés, l'ASI assure le leadership.</li> <li>Calendrier mis en place.</li> </ol>

#### Activité repas



Le repas est une activité en soi et signifie beaucoup plus qu'uniquement se nourrir. Elle contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur les plans physique que social;  
Ce moment doit se dérouler dans une ambiance agréable, conviviale en favorisant les interactions et le plaisir de manger.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
4. S'assurer que l'activité repas se déroule de manière à favoriser le plaisir de manger et que les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment en offrant peu d'interactions entre le personnel et les résidents.</li> <li>La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité.</li> </ul>	En cours.  1. Un audit en novembre 2023 et un en février 2024.  2. Personnel non optimal, horaire révisé pour le dîner. Les 20 minutes ne sont pas
5. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.</li> </ul>	Réalisé Changement important selon la chef, maintenant à plus de 80 % assurément.
6. S'assurer que les résidents bénéficient d'une réponse à leurs besoins notamment par une collaboration soutenue, entre les membres du personnel, pendant l'heure des repas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le rythme des résidents n'est pas respecté.</li> <li>Le personnel n'encourage pas suffisamment le résident qui a besoin de stimulation pour s'alimenter.</li> <li>Le personnel n'est pas suffisamment attentif aux besoins de l'ensemble des résidents.</li> </ul>	En cours.  Belles améliorations. L'aménagement des lieux viendra supporter les bonnes pratiques.  2. et 3. Un audit en novembre 2023 et un en

### Milieu de vie



Milieu de vie accueillant, chaleureux, adapté et personnalisé permettant au résident et à ses proches de sentir comme à la maison;  
Milieu de vie animé, inclusif, évolutif permettant aussi des activités spontanées et tenant compte des capacités fonctionnelles des résidents;  
Milieu de vie favorisant la cohésion entre les résidents, leurs proches, le personnel, les bénévoles et la communauté.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
7. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le comité milieu de vie n'est pas suffisamment représentatif des différents acteurs impliqués auprès des résidents.</li> </ul>	Réalisé.  1. DST présente (cuisine, entretien, buanderie).
8. S'assurer de l'entretien des lieux afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les lieux ne sont pas bien entretenus.</li> </ul>	En cours.  Murales en cours d'installation (reste 2 ailes). Salle de famille au sous-sol améliorée. Quelques
9. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peu de bénévoles sont engagés envers les résidents.</li> </ul>	En cours.  Aucun nouveau bénévole.  APPR mandatée pour faire la promotion du programme