

## Plan d'amélioration - QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN CHSLD

Nom de l'établissement : **CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU NORD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL**

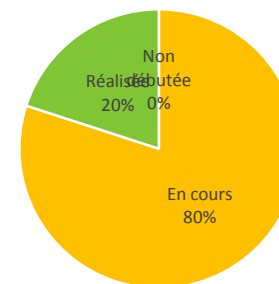
Nom de l'installation visitée : **CENTRE D'HEBERGEMENT AUCLAIR**

Région : **Montréal**

Date de la visite : **14 septembre 2015**

Suivi des recommandations au : **14 décembre 2015**

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	Total
Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	0	3	1	4
Les activités de la vie quotidienne dans un milieu adapté	0	5	1	6
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

**PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES ET CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

Recommandations	Moyens	Échéancier	Transmission du Plan d'amélioration au			Reddition de compte au			Reddition de compte au			Commentaires
			14 décembre 2015			14 septembre 2016			14 septembre 2017			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
1 Le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement pour offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé dans les orientations ministérielles.	<p>Moyens mis en place pour assurer un milieu de vie de qualité aux résidents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer des mesures liées au développement d'un milieu de vie de qualité au plan d'action de l'établissement (2016-03-31)</li> <li>- Mettre en place d'un comité d'amélioration continue du milieu de vie (2016-03-31)</li> </ul> <p>Programme d'accompagnement fin de vie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer le programme d'accompagnement en fin de vie existant au CIUSSS (2016-12-31)</li> <li>- Former le personnel sur l'accompagnement en fin de vie (2016-12-31)</li> <li>- Mettre en place des mesures pour soutenir les proches qui accompagnent les résidents en fin de vie (espaces de repos, lit d'appoint, accès à un chariot fin de vie, couverture...) (2017-03-31)</li> <li>- Évaluer les retombées du programme et apporter les correctifs requis (2017-09-30)</li> </ul> <p>Mettre en place un plan de maintien des installations matérielles (volets hygiène-salubrité et entretien et exploitation des immeubles):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tournées correctives sur une base mensuelle avec le chef de service et la coordonnatrice responsable du centre pour établir les priorités (2016-03-31)</li> <li>- Inspecter régulièrement le bas des murs, les grilles ou pièces du système de ventilation et autres endroits nettoyés moins fréquemment et compléter une fiche de suivi (2016-03-31)</li> <li>- Maintien des finis : repeindre et protéger les murs dont l'état est gravement détérioré, (peinture écaillée, taches multiples, coulisses de gel désinfectant) (2017-09-30)</li> <li>- Procéder à des audits de procédures et des audits de qualité conformément aux calendriers existants (2016-09-30)</li> </ul>	2017-09-14		X								<p>Plan d'action de l'établissement rédigé et en cours de réalisation.</p> <p>Comité d'amélioration continue travaux débutés.</p> <p>Programme d'accompagnement fin de vie harmonisé pour l'hébergement- formation prévue au PDRH.</p> <p>Plan de maintien des installations déployé, des audits sont réalisés.</p>
2 Le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement pour offrir des pratiques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles.	<p>Plan d'intervention en interdisciplinarité:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer le PII en interdisciplinarité et prévoir la présence systématique de participants d'une autre discipline que les soins infirmiers (réadaptation, service social, nutrition clinique, etc.) (2015-12-31)</li> <li>- Réaliser un audit bi-annuel (mars-septembre) afin d'évaluer la présence des participants d'une autre discipline (2016-03-31)</li> </ul>	2015-12-31			X			X				

Recommandations	Moyens	Échéancier	Transmission du Plan d'amélioration au									Commentaires			
			14 décembre 2015			14 septembre 2016			14 septembre 2017						
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée				
3	Le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement pour offrir des outils cliniques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles.	Mécanismes pour contrer l'intimidation et la maltraitance envers les résidents: - Rechercher les bonnes pratiques en matière d'intimidation et de maltraitance (2016-01-30) - Rehausser le niveau de vigilance et améliorer les connaissances liées à l'intimidation et la maltraitance et ce auprès de tous les gestionnaires et intervenants de l'établissement (2016-09-30) - Développer les connaissances des intervenants en matière de maltraitance et d'intimidation (2016-12-31) - Développer des balises pour mieux guider les interventions lorsque des situations de maltraitance ou d'intimidation sont découvertes (2016-12-31)	2016-12-31		X			X							Politique pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées en hébergement en cours de rédaction.
4	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour favoriser l'expression du point de vue des résidents sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.	Démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents distincte de celle de l'agrément: - Élaborer une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches (2015-12-31) - Conformément à la démarche : - Développer des outils d'évaluation (2016-01-31) - Produire un tableau de bord (2016-01-31) - Procéder à une évaluation de la satisfaction en fonction du calendrier établi (2016-01-31) - Analyser les résultats (2016-02-28) - Apporter les correctifs requis (2016-09-30) - Suivre le tableau de bord (2016-09-30)	2016-09-30		X				X						Un premier cycle a été réalisé (évaluation de satisfaction- analyse- correctifs- actions en cours)
<b>PARTIE 2: LE RÉSIDENT EST INTÉGRÉ DANS SON NOUVEAU MILIEU DE VIE ET RECOIT LES SOINS ET L'ASSISTANCE REQUIS LORS DE SES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE, DANS UN MILIEU ANIMÉ OÙ LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, ADAPTÉS ET CHALEUREUX</b>															
5	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour favoriser l'intégration du résident lors de son accueil.	Histoire de vie accessible et complétée: - Intégrer le formulaire histoire de vie dans la démarche d'accueil et le compléter systématiquement lors de l'admission du résident (2016-03-31) - Rendre accessible le formulaire histoire de vie auprès des PAB (2016-03-31) - Illustrer le contenu de l'histoire de vie en accord avec le résident (ou sa famille) et le placer à l'entrée de la chambre du résident dans le cadre prévu à cet effet (2017-09-14) - Effectuer un audit bi-annuel portant sur le processus d'accueil des nouveaux résidents incluant la complétion de l'histoire de vie (juillet- janvier) (2017-07-31)	2017-09-14		X			X							

Recommandations	Moyens	Échéancier	Transmission du Plan d'amélioration au									Commentaires		
			14 décembre 2015			14 septembre 2016			14 septembre 2017					
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée			
6	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les soins et l'assistance soient adaptés aux besoins des résidents.	Planification d'un calendrier de rencontres pour l'élaboration et la révision des plans d'intervention: - Faire une présentation du guide d'élaboration des plans d'intervention interdisciplinaire aux gestionnaires et aux infirmières et un rappel sur le délai pour l'élaboration et la révision (2015-11-01) - S'assurer du respect des délais (4-6 semaines) et de la procédure locale par le biais d'une grille de compilation des rencontres (2015-11-01) - Effectuer un audit bi-annuel de la rédaction des plans d'intervention (juillet – janvier) pour tous les résidents et présenter les résultats au comité d'amélioration continue de la qualité pour suivi et ajustement afin de s'assurer que tous les résidents ont un plan d'intervention dans les délais prévus (2015-11-01) - Inviter systématiquement le résident ou ses proches : faire parvenir une invitation et documenter au dossier les résultats de la démarche (2015-11-01) - Réaliser la révision du PII en interdisciplinarité lors de l'étape de fin de vie du résident (2015-11-01)	2015-11-01			X				X				
7	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel démontre de l'attention auprès des résidents.	Approche attentionnée auprès des résidents: - Rédiger une balise portant sur l'approche relationnelle de soins et en assurer la diffusion (2015-11-30) - Former le nouveau personnel à l'approche relationnelle de soins afin de s'assurer que tous les intervenants utilisent une approche douce, chaleureuse, qui assure une présence de qualité lors des échanges avec les résidents et leurs proches. (2015-12-31) - Intégrer, dans les capsules mensuelles portant sur les balises de soins, les principes de base de l'approche relationnelle de soins (2015-11-30) - Intégrer systématiquement à la rencontre annuelle du PII un volet portant sur l'approche relationnelle de soins (2015-12-31) - Réaliser un audit bi-annuel (mars-septembre) afin d'évaluer l'intégration des principes de l'approche relationnelle de soins (2016-03-31)	2016-03-31		X				X					Les actions identifiées ont été réalisées, un programme d'audits sur ce thème est déployé.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Transmission du Plan d'amélioration au			Reddition de compte au			Reddition de compte au			Commentaires		
			14 décembre 2015			14 septembre 2016			14 septembre 2017					
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée			
8	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents.	Information verbale sur le menu du jour sur une base quotidienne: - Faire un rappel auprès du personnel de jour et de soir de l'importance de décrire et de présenter le menu du jour (2015-12-31) - Effectuer des tournées d'observation mensuelles au moment des repas (ASI ou gestionnaires) et apporter les correctifs requis (2015-12-31) - Réaliser un audit bi-annuel (avril-octobre) afin d'évaluer l'organisation de l'activité repas et l'approche des intervenants (2016-03-31)	2016-03-31		X					X				Les actions identifiées ont été réalisées, un programme d'audits sur ce thème est déployé.
9	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'offre des activités de loisir afin qu'elles répondent aux besoins et aux intérêts des résidents.	Calendrier des activités du Service des loisirs présentant des activités réparties sur les sept jours de la semaine: - Poursuivre l'analyse et la révision de l'offre du Service des loisirs en incluant l'intégration progressive des activités dirigées par des PAB (2016-06-30) - S'assurer d'une couverture d'activités de loisir sur 7 jours (2016-06-30) - Présenter le calendrier des activités 2 fois/année (avril- novembre) au comité d'amélioration continue du milieu de vie pour suivi et ajustement (2016-06-30)	2016-06-30		X					X				Ajout de ressource (éducateur spécialisé et technicien en loisirs) Activités dirigées par les PAB débutées. Calendrier mensuel d'activités réparties sur 7 jours en place.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Transmission du Plan d'amélioration au									Commentaires
			14 décembre 2015			14 septembre 2016			14 septembre 2017			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
10 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires afin que les lieux soient propres, bien entretenus et sécuritaires.	<p>Lieux propres, sécuritaires et bien entretenus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer une tournée visuelle afin de dresser un état de situation (2015-11-01)</li> <li>- Documenter les situations ayant un impact sur les services d'hygiène-salubrité (admissions, profils clientèle, etc.) (2015-12-31)</li> <li>- Déterminer un plan d'action visant à améliorer les services tout en respectant le cadre financier (2016-03-31)</li> <li>- Assurer la participation des équipes d'hygiène-salubrité aux rencontres d'équipe en vue de favoriser de meilleures communication, collaboration et connaissance des besoins et des particularités du milieu (2016-03-31)</li> <li>- En collaboration avec l'équipe de gestion de l'hébergement, procéder à une tournée bi-annuelle pour suivre l'évolution de la situation et apporter les correctifs requis. (avril - novembre) (2016-04-30)</li> <li>- Diffuser sur une base bi-annuelle un mémo rappelant au personnel de ranger les chariots d'entretien ménager immédiatement après usage et de tenir hors de portée des résidents les produits dangereux pendant l'entretien. (2016-04-30)</li> <li>- Procéder à un audit bi-annuel (mai - octobre) afin de s'assurer que tous les produits dangereux présents sur les unités ou dans les aires communes sont rangés de façon sécuritaire en tout temps (2016-05-31)</li> </ul>	2016-05-31		X				X				<p>Tournée visuelle avec plan de priorités (maintenance) 4 x/année</p> <p>Tournée visuelle avec plan de priorité (hygiène salubrité) 2x/année</p> <p>Programme d'audits en place.</p>