

Visite ministérielle

Qualité du milieu de vie en CHSLD

Plan d'amélioration

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CHSLD ANGELICA				
Statut	Privé conventionné	Établissement	RÉSIDENCE ANGELICA INC	Adresse	3435, BOULEVARD GOUIN EST
Nbre de lits perm. au permis	347	Région	Montréal	Ville	Montréal

Informations sur la visite

Date de la visite	2 mai 2023	Reddition de comptes 1	2 février 2024
Date de transmission		Reddition de comptes 2	2 novembre 2024

Droits des résidents et 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.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
1. S'assurer de promouvoir les droits des résidents.	• 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.	Kiosque les 19 et 20 novembre 2022. Visites des unités et distribution de calepins et crayons. Présentation du PPT avec les 12 droits des usagers et familles diffusée sur télévision de la résidence pendant la Semaine des droits des usagers. Organisation de diverses rencontres et activités en mode continu, en collaboration avec la DSIPC.		Réalisé
2. S'assurer que les résidents et leurs proches aient des opportunités de donner leur point de vue sur le milieu de vie.	• Les résidents ne sont pas consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie.	Rencontres avec chefs d'unités, familles, résidents à chaque 2 mois. Poursuite sondage expérience résident et mise en place d'un comité consultation familles. Organisation d'ateliers de dégustation, Menus d'été avec les familles, les résidents et membres du comité des usagers.	2024-03-01	Réalisé

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 pour contrer la maltraitance.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
3. S'assurer de développer les connaissances des différents acteurs impliqués auprès des résidents afin d'offrir une approche adaptée aux besoins des résidents.	• Des activités d'information ou de sensibilisation ne sont pas offertes annuellement concernant les soins palliatifs et de fin de vie auprès du personnel et des bénévoles.	Déploiement de formations dédiées au personnel soignant portant sur les soins palliatifs reporté à l'automne 2024. Mise sur pied d'un comité "fin de vie". Programme clinique "fin de vie" en révision. Information spécifique remise aux familles (pochettes, trousse fin de vie). Sujet "fin de vie" abordé dans le cadre de toutes les nouvelles embauches (PAB, IA, AIC, Chef d'unités).	1er février 2024	En cours

Pratiques cliniques

S'assurer que les résidents reçoivent des soins d'assistance et 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.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
4. S'assurer qu'une rencontre interdisciplinaire permettant de cibler les besoins prioritaires et les objectifs d'intervention pour le résident est réalisée.	• Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement.	Plages horaires ajoutées afin de respecter les délais, audits faits périodiquement et réalisation d'un Tableau de suivi. Bonification du tableau de suivi en y incluant la planification des PII calculée par étage par mois afin d'atteindre une cible de 100%. Compilation audits octobre 2024: résultat augmenté à 92% (versus 73% en avril 2023)	2024-03-30	en cours

Activité repas

Le repas est une activité en soi et signifie beaucoup plus qu'uniquement répondre au besoin de 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 et favorisant les interactions et le plaisir de manger.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
5. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.	Rappel aux membres du personnel l'importance de nommer le menu du repas servi aux résidents. Audits réalisés en mode continu. Distribution aux membres du personnel (avec confirmation par signature) du "cadre de référence en alimentation". Aide-mémoire visuel cadre de référence	30 mars 2024	en cours

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 qui tient compte des capacités fonctionnelles des résidents; Milieu de vie favorisant la cohésion entre les résidents, leurs proches, les bénévoles et la communauté.

Recommandation(s)	Élément(s) non conforme(s)	Moyen(s)	Échéancier	État d'avancement
6. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	• Le comité milieu de vie n'est pas suffisamment représentatif des différents acteurs impliqués auprès des résidents.	Consolidation de la composition du comité milieu de vie avec nouveaux membres représentatifs des usagers, familles, proches-aidants et résidents.	15 décembre 2023	Réalisé
7. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités stimulantes, significatives et adaptées.	• Le milieu de vie manque d'animation en n'offrant pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles.	Consolidation d'un projet pilote. 3 activités par résident par semaine pour l'ensemble des unités de vie. Affiche d'un calendrier des activités dans chaque chambre. Réalisation de travaux d'embellissement des lieux. Réorganisation des ressources dédiées aux activités des résidents. Amélioration des installations extérieures.	30 mars 2024	En cours
8. S'assurer que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.	• Les partenaires de la communauté ne sont pas impliqués dans le milieu de vie sur une base régulière.	Relance du partenariat avec écoles du territoire (stagiaires et bénévoles), EPC, CIUSSS NIM. Projet immersion Montréal avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). Création d'outils de suivi sur le sujet.	1 février 2024	Réalisé

CONSIGNES

- Validez l'information sur l'installation dans l'entête;
- Détaillez un ou des moyen(s) réaliste(s) et mesurable(s) qui permettra ou permettront de satisfaire la recommandation détaillée sur la ligne;
- *Pour créer un deuxième paragraphe dans une cellule Excel, il faut appuyer et maintenir la touche "ALT" puis appuyer sur la touche "Retour".
- Inscrivez une seule date par recommandation dans la colonne Échéanciers;
- Si l'établissement détermine plus d'un moyen pour une même recommandation, inscrivez les dates propres à chaque moyen dans la colonne Moyens, puis inscrivez la date où l'ensemble de la recommandation sera atteinte à titre d'échéancier. Ce dernier paraîtra sur la page web.
- Inscrivez l'état d'avancement correspondant à votre mise en œuvre de la recommandation lors de la transmission de la (des) reddition (s) de comptes;
- Transmettre ce document .xls à dqmv@mss.gouv.qc.ca. 30 jours suivant la réception de celui-ci ainsi que la mise à jour aux dates indiquées dans la (les) reddition (s) de comptes.
- ** Pour la visite dont le résultat est préoccupant, le plan d'amélioration doit être approuvé pour l'équipe ministérielle.