

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

Nom de l'établissement : CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LA VILLA-LES-TILLEULS INC.

État d'avancement

Nom de l'installation visitée : CENTRE D'HEBERGEMENT DE LA VILLA-LES-TILLEULS

Région : Laval

Date de la visite : 27 juin 2019

Date de transmission au MSSS : 13 septembre 2019

Reddition de comptes : 26 décembre 2019

Non
Réalisée
débutée
0%
0%

	Non débutée	En cours	Réalisée	
L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES	0	0	0	0
L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ	0	0	0	0
LE RÉSIDENT REÇOIT LES SOINS ET LES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL ET PHYSIQUE PROPICE AU MAINTIEN DE SON IDENTITÉ ET DE SON BIEN-ÊTRE	0	0	0	0
Total	0	0	0	0

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 26 décembre 2019			Reddition de comptes au 26 juin 2020			Reddition de comptes au 27 juin 2021			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
Partie 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES												
1	LeMSSS recommande à l'établissement de poursuivre son engagement à élaborer un programme d'accueil favorisant l'intégration des nouveaux résidents.	Élaborer un programme d'intégration clinique comprenant les 3 phases généralement associées aux processus d'accueil des nouveaux usagers. Ces phases comprennent la préadmission, l'admission (accueil) et la post-admission (suivi systématique).	2020-05-31									Responsables: DSI/ADSI
Partie 2 : L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ												
2	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de mettre en place un comité milieu de vie.	Formaliser et implanter un cadre conceptuel de fonctionnement du comité milieu de vie. Développer une compréhension optimale des rôles et responsabilités et promouvoir les champs de compétences de chacun des membres dudit comité par la mise en place de mécanismes de suivis appropriés (ex. : préparation pour ordre du jour des rencontres prévues et créations/suivis réguliers des procès-verbaux). La représentation dans ce comité sera la suivante: PAB accompagnateur, infirmière auxiliaire, technicienne en loisirs, responsable de la maintenance, un membre du comité des usagés (CU), la directrice générale adjointe (DGA) et un représentant du CISSLAV avec qui nous sommes en entente de services (ex: TS ou TES, etc.). Les rencontres auront lieu approximativement aux 2 mois, soit 6 à 8 rencontres par année, comme stipulé dans un calendrier de rencontre prévu à cet effet.	2020-05-31									Responsables: Direction et MDV/Loisirs

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 26 décembre 2019			Reddition de comptes au 26 juin 2020			Reddition de comptes au 27 juin 2021			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
4	Le le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour mettre en place un comité des usagers.	Continuer notre collaboration avec la personne-ressource du CISSSLAV dans le développement d'un nouveau CU. Plusieurs étapes déjà complétées, voir commentaires.	2019-10-31										Responsables: Direction et MDV/Loisirs Outre la collaboration avec la personne-ressource (APPR) du CISSSLAV, l'établissement a attiré une personne à l'interne afin de pouvoir mieux supporter le CU et ainsi faire le lien avec la direction. Différents outils ont également été adaptés pour faciliter la mise en œuvre du mandat du nouveau CU tel que; ordre du jour, procès-verbal, registres des membres, affiche de recrutement, plan de rencontres, grille des suivis précédents, etc.). De plus, une soirée d'informations expliquant le rôle et l'importance d'un CU dans une résidence a été tenue en date du 13 août 2019 en collaboration avec une personne-ressource du CISSSLAV. Une seconde rencontre est également prévue le 26 septembre 2019 ou siègera les proches qui ont manifestés de l'intérêt à s'impliquer au sein dudit CU ayant pour objectif d'officialiser leur engagement et les rôles qui s'y rattachent, de rencontrer le commissaire des plaintes; M. Michel Coutu et d'élaborer un calendrier des rencontres annuel.
5	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour favoriser l'expression du point de vue des résidents et de leurs proches sur la qualité du milieu de vie.	Mettre en place un moyen d'évaluer la satisfaction de la clientèle. Plus spécifiquement, la création et la mise en place d'un sondage annuel (ex : sondage pulse, sondage de satisfaction post admission et fin de vie) ciblant les thématiques généralement associées avec une offre de services complète pour aînés en hébergement.	2020-11-30										Responsable: Direction
6	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que l'aménagement des espaces communs permette aux résidents et à leurs proches, de se sentir comme à la maison.	Élaborer un programme et calendrier d'aménagement des espaces communs et sa mise en oeuvre dans le but de faciliter l'instauration du milieu de vie dans l'ensemble de l'établissement.	2020-08-31										Ceci sera un des mandats principaux du Comité Milieu de Vie une fois que ce dernier est mis en place au mois de mai de la même année.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 26 décembre 2019			Reddition de comptes au 26 juin 2020			Reddition de comptes au 27 juin 2021			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
7	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que les lieux soient propres, bien entretenus et que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.	Élaborer un programme et calendrier d'entretien préventif des lieux (fameux PPP - plancher, plafond, peinture). Ce programme inclura également des calendriers de vérifications régulières pour: le maintien des registres des températures de l'eau dans les chambres des résidents et salon de coiffure; du bon fonctionnement des cloches d'appel d'urgence à chaque chambre et salle de bain des résidents, et les aires communes; d'absence d'obstruction des sorties de secours sur tous les étages; et l'entretien sécuritaire des bonbonnes d'oxygène et des produits dangereux utilisés au quotidien. Avec toute évidence, les plans de travail de tout employé concerné seront révisés en conséquence.	2019-11-30									Responsable: Direction Des mesures correctives et préventives pour ce qui a trait à la gestion des produits dangereux dans les salles de bain communes sont déjà mises en place. Plus spécifiquement, mise au point auprès de l'ensemble du personnel concerné pour ce qui a trait à l'importance d'une saine gestion des produits que nous retrouvons dans les salles en question, et que tous les produits soient sécurisés dans l'armoire cadenassée prévue à cet effet. Un audit sera établi et mise en oeuvre selon un calendrier établi.
Partie 3 : LE RÉSIDENT REÇOIT LES SOINS ET LES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL ET PHYSIQUE PROPICE AU MAINTIEN DE SON IDENTITÉ ET DE SON BIEN-ÊTRE												
8	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil.	Instaurer des rencontres mensuelles (chaque 3e semaine du mois) où la direction invitera les usagers et leurs proches à un café-rencontre. Cette rencontre servira de forum pour discuter non seulement de leurs expériences ; impressions ; observations lors de leur accueil dans notre établissement, mais aussi pour répondre à toutes questions venants des nouveaux résidents et de leur proche. Les conclusions tirées de ses rencontres permettront ainsi à l'organisation d'améliorer la qualité de ses services, et ce, de façon continue. Pour arriver à cette fin, il sera nécessaire de mettre notre pochette d'accueil à jour en y intégrant un mémo expliquant le but de ces rencontres et quand celles-ci auront lieu, via un calendrier annuel.	2019-10-31									Responsables: Direction et DSI Il est entendu que ces moyens seront intégrés à l'intérieur du programme d'accueil clinique en bonifiant le suivi systématique mentionné ci-dessus à la recommandation 1.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 26 décembre 2019			Reddition de comptes au 26 juin 2020			Reddition de comptes au 27 juin 2021			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
9	<p>Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que:</p> <ul style="list-style-type: none"> les plans d'intervention en interdisciplinarité soient réalisés selon le délai prévu dans la procédure de l'établissement; que les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisées en interdisciplinarité, en incluant les proches. 	<p>S'assurer de la mise en œuvre des PII comme prévue dans la procédure de l'établissement. Considérant que nous sommes un établissement transitoire (pouvant accueillir jusqu'à 10 nouveaux usagers par mois) et sachant que l'attente ministérielle est que les PII aient lieu au courant des 4 à 6 semaines suivant l'admission et minimalement une fois par année, l'organisation s'engage à augmenter la fréquence des rencontres mensuelles. L'implantation des outils de coordination (tel qu'un calendrier de rencontre et une liste de planification des rencontres) servira à bien encadrer cette exigence.</p> <p>Au-delà des rôles et responsabilités bien définis dans le programme de soins palliatifs actuel, l'établissement prévoit instaurer un moment interdisciplinaire lors d'un cheminement vers une fin de vie, dans le but de mieux accompagner le résident et soutenir leurs proches.</p>	2019-11-30									<p>Responsables: DSI/ADSI</p> <p>Sujet à la disponibilité des professionnels du CISSS de Laval avec qui nous sommes en entente de services et pour qui leurs services sont partagés avec plusieurs établissements de la région.</p>
			2020-01-31									
10	<p>Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que:</p> <ul style="list-style-type: none"> les résidents soient informés du menu du jour par de l'information verbale; que le personnel assure une vigilance envers l'ensemble des résidents lors des repas. 	<p>Instaurer une politique/procédure qui englobera les recommandations mentionnées (à la recommandation 10 et 11). Cette politique encadrera les interventions et la vigilance nécessaires envers les résidents lors de l'accompagnement et l'assistance aux repas (ex. gestion et précautions des particularités alimentaires; maintien du contact visuel avec le résident lors de l'aide à l'alimentation, le positionnement adéquat, etc). Des capsules de formations et des moments d'encadrement auprès des PAB seront prévus pour faciliter la prise de connaissances de ladite procédure. Des audits de vérification seront établis et mise en oeuvre selon le calendrier établi. De plus, la formation en question sera ajoutée à notre calendrier annuel de formation pour le maintien des connaissances.</p>	2019-12-20									Responsables: DSI/ADSI et MDV

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 26 décembre 2019			Reddition de comptes au 26 juin 2020			Reddition de comptes au 27 juin 2021			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
11	Le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires afin que le positionnement des résidents et du personnel soit adéquat lors des repas.	Revoir l'aménagement de la salle à manger et examiner l'efficacité de l'équipement actuel (tables, tabourets, chaises, etc.) vs la nécessité de le renouveler dans un cadre financier restreint. La collaboration des professionnels concernés sera envisagée pour ce qui a trait aux choix possibles d'équipements dans le but d'améliorer l'assistance aux usagers lors des repas (voir également les moyens à la recommandation 10).	2019-12-20										Responsables: DSI/ADSI, MDV et Direction
12	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que la programmation des activités soit présentée sur sept jours et que les activités sociales, occupationnelles et de loisirs soient réalisés avec la participation de différents membres du personnel.	Bonifier l'offre de service des loisirs en restructurant la programmation des activités sur 7 jours, tout en tenant compte des intérêts des résidents. Pour rendre cela possible, il sera nécessaire de revoir le calendrier annuel des loisirs, les plans de travail des PAB lors des fins de semaine, le rôle du PAB accompagnateur pour ce qui a trait aux activités individuelles de 15 minutes, ainsi que l'implication des différents membres (bénévoles, sous-traitants, etc.).	2020-05-31										Responsables: MDV/Loisirs et Direction
13	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que du matériel de loisirs adapté soit accessible aux résidents et à leurs proches sur chacune des unités de vie.	Actuellement l'établissement collabore avec Partage Humanitaire dans la réalisation d'un projet subventionné par la Fondation Grace Dart. Le projet en question, cherche à rendre accessible du matériel de loisirs adaptés pour les usagers et leurs proches sur chaque unité de vie. La réalisation de ce projet se fera en trois phases: phase 1-observation et évaluation des besoins et attente aux demandes de subventions, phase 2- achat du matériel adapté et la mise en oeuvre du projet et phase 3- formations du personnel.	Échéancier provisoire 31 juillet 2020										Responsables: MDV/Loisirs et Direction Le CHSLD Villa les Tilleuls et Partage Humanitaire sont actuellement à la phase 1 du projet où ils sont en attente aux demandes de subventions déjà soumises.