

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

Nom de l'établissement :	Centre de santé et de services sociaux- Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke	Région :	Estrie
Nom de l'installation visitée (CHSLD) :	Hôpital et Centre d'hébergement D'Youville	Date de la visite :	9 juillet 2014
<b>SECTION ÉTABLISSEMENT</b>		<b>SECTION AGENCE</b>	
Nom et titre de la personne responsable :	Danika Manseau, coordonnatrice des services d'hébergement	Nom et titre de la personne responsable :	France Massicotte-Dagenais Agente de planification, de programmation et de recherche
Approuvé par :	Carol Fillion	Approuvé par :	Nathalie Léonard
Titre :	Directeur général	Titre :	Directrice de la performance, de la qualité, des communications et des ressources humaines
Date de transmission à l'agence :	2014/10/28	Date d'approbation :	2014/11/07
		Date de mise à jour :	

Nom de l'établissement :	Centre de santé et de services sociaux- Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke	Région :	Estrie
Nom de l'installation visitée :	Hôpital et Centre d'hébergement D'Youville	Date de la visite :	9 juillet 2014

PLAN D'AMÉLIORATION				SUIVI 1 - ETAT D'AVANCEMENT			SUIVI 2 - ETAT D'AVANCEMENT			SUIVI 3 - ETAT D'AVANCEMENT					
THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES				Date: 2015/01/29			Date:			Date:					
Recommandations	Moyens (en lien avec les éléments devant faire l'objet d'amélioration)	Échéancier	Commentaires de l'établissement	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence
1 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de poursuivre son engagement pour offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles.	Bonifier et mettre à jour le plan d'action visant l'amélioration de l'approche en milieu de vie.	2014/10/01	Plusieurs plans d'action ont été élaborés et sont en application : Plan d'amélioration continue de la qualité. Plan sur l'activité alimentaire. Plan pour l'amélioration du modèle de soins intégrés et l'approche Milieu de vie. Plan pour améliorer la santé buccodentaire des résidents, etc.			X									
2 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer la promotion des droits des résidents.	Afficher le code d'éthique de l'établissement à un endroit visible près des unités SLD	2014/11/01			X		Vérifier l'avancement lors de la visite de suivi de janvier 2015.								
3 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de poursuivre ses efforts pour assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante.	Réduire la rotation des PAB.	2016/03/01	Des échanges ont été amorcés au printemps 2013 avec le syndicat. Une autre rencontre a été réalisée le 8 septembre 2014. Le plan d'action visant à réduire la rotation est en cours d'élaboration.		X		Vérifier l'avancement lors de la visite de suivi de janvier 2015.								
4 Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins.	Identifier les résidents qui n'ont pas de plan multidisciplinaire au dossier (formulaire bande mauve). Réaliser des rencontres multi avec ou sans le médecin pour tous les résidents qui n'ont pas de plan multi identifié. Assurer un suivi par le gestionnaire des dates de révision ou de réalisation des plans d'intervention. Mettre en place un groupe de travail pour identifier les modalités de participation du résident ou proche.	2014/12/15			X		Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								

<b>Nom de l'établissement :</b> Centre de santé et de services sociaux- Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke		<b>Région :</b> Estrie													
<b>Nom de l'installation visitée :</b> Hôpital et Centre d'hébergement D'Youville		<b>Date de la visite :</b> 9 juillet 2014													
<b>PLAN D'AMÉLIORATION</b>															
		<b>SUIVI 1 - ÉTAT D'AVANCEMENT</b>		<b>SUIVI 2 - ÉTAT D'AVANCEMENT</b>		<b>SUIVI 3 - ÉTAT D'AVANCEMENT</b>									
		<b>Date:</b> 2015/01/29		<b>Date:</b>		<b>Date:</b>									
5	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer les mécanismes d'information et de promotion permettant aux résidents d'exprimer leur point de vue au quotidien sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.	Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : - Participera aux comités de résidents (2 rencontres par année) et au comité des usagers (1 régulière + AGA, par année). - Évaluera la possibilité de participer aux rencontres post-admission pour présenter le processus de plainte et d'amélioration de la qualité. - Sera présent aux dîners de Noël des résidents.	2014/10/01	Les premières rencontres ont été planifiées ou ont eu lieu et se poursuivront en continu.		X	Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								
État d'avancement des recommandations pour le thème 1				nombre	0	4	1		0	0	0		0	0	0
THÈME 2 : L'ACCUEIL DU RÉSIDENT				pourcentage	0	80	20		0	0	0		0	0	0
<b>Recommandations</b>	<b>Moyens (en lien avec les éléments devant faire l'objet d'amélioration)</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Commentaires de l'établissement</b>	<b>Non débattée</b>	<b>En cours</b>	<b>Réalisée</b>	<b>Commentaires de l'agence</b>	<b>Non débattée</b>	<b>En cours</b>	<b>Réalisée</b>	<b>Commentaires de l'agence</b>	<b>Non débattée</b>	<b>En cours</b>	<b>Réalisée</b>	<b>Commentaires de l'agence</b>
6	Ajuster la procédure d'accueil en ajoutant l'étape post-admission	2014/12/31			X		Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								
7	Ajouter les coordonnées du comité des résidents dans les pochettes d'accueil	2014/12/31			X		Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								
État d'avancement des recommandations pour le thème 2				nombre	0	2	0		0	0	0		0	0	0
				pourcentage	0	100	0		0	0	0		0	0	0

Nom de l'établissement :		Centre de santé et de services sociaux- Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke		Région :		Estrie									
Nom de l'installation visitée :		Hôpital et Centre d'hébergement D'Youville		Date de la visite :		9 juillet 2014									
PLAN D'AMÉLIORATION				SUIVI 1 - ÉTAT D'AVANCEMENT		SUIVI 2 - ÉTAT D'AVANCEMENT		SUIVI 3 - ÉTAT D'AVANCEMENT							
				Date: 2015/01/29		Date:		Date:							
THÈME 3 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE															
3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité															
Recommandations	Moyens (en lien avec les éléments devant faire l'objet d'amélioration)	Échéancier	Commentaires de l'établissement	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence
8	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel démontre de l'attention et de la courtoisie auprès des résidents et qu'il respecte leur intimité et la confidentialité des renseignements privés.	Prendre des actions pour corriger les observations liées au manque d'attention et de courtoisie de certains employés. (réalisé) Assurer la confidentialité de la feuille de surveillance des mesures de contrôle au fauteuil roulant. Éliminer les affichages à l'usage du personnel à la tête du lit des résidents. Retirer l'évaluation SMAF à la tête du lit des résidents. Déterminer un endroit discret où rendre accessible le BERTESS.	2015/01/01			X	Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								
9	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'éviter le recours à des pratiques institutionnelles.	Réduire l'utilisation systématique des bracelets pour les résidents aptes à s'identifier. Identifier l'endroit le plus approprié pour installer le code barres d'identification de ces résidents. Diversifier les couvre-lits dans les chambres. (encourager les familles à fournir un couvre-lit et acheter un couvre-lit pour les résidents sous curatelle - TS) Éliminer l'entreposage des piqués, des poches de vêtements et des produits d'incontinence à la vue dans la chambre du résident.	2015/01/01			X	Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								
État d'avancement des recommandations pour le sous-thème 3.1			nombre	0	2	0		0	0	0		0	0	0	
			pourcentage	0	100	0		0	0	0		0	0	0	
3.3 Information, accompagnement et assistance lors d'une activité d'alimentation structurée															
Recommandations	Moyens (en lien avec les éléments devant faire l'objet d'amélioration)	Échéancier	Commentaires de l'établissement	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence	Non débutée	En cours	Réalisée	Commentaires de l'agence
10	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer la planification des repas.	S'assurer que le résident puisse obtenir une collation au besoin.	2015/03/31			X	Vérifier l'avancement lors de la visite de suivi de janvier 2015.								
11	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer l'organisation des repas.	S'assurer que le dîner et le souper soient servis à des heures normales. S'assurer que les PAB informent le résident du menu des repas, lorsque requis.	2015/03/31			X	Vérifier l'avancement lors de la visite de suivi de janvier 2015.								
12	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que chaque résident ait une position adéquate lors des repas.	S'assurer que les ergothérapeutes mettent à jour les consignes de positionnement au lit de chaque résident. Diffuser cette information au personnel des unités de soins. Les ajouter au plan de travail des PAB. Faire l'achat de tables de chevet semblables à celles du centre d'hébergement St-Vincent au besoin.	2014/12/31	Nous avons des tables de chevet ajustables et d'autres sont en cours de fabrication.		X	Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								
État d'avancement des recommandations pour le sous-thème 3.3			nombre	0	3	0		0	0	0		0	0	0	
			pourcentage	0	100	0		0	0	0		0	0	0	
État d'avancement des recommandations pour le thème 3			nombre	0	5	0		0	0	0		0	0	0	
			pourcentage	0	100	0		0	0	0		0	0	0	

Nom de l'établissement :		Centre de santé et de services sociaux- Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke		Région :		Estrie									
Nom de l'installation visitée :		Hôpital et Centre d'hébergement D'Youville		Date de la visite :		9 juillet 2014									
PLAN D'AMÉLIORATION				SUIVI 1 - ÉTAT D'AVANCEMENT		SUIVI 2 - ÉTAT D'AVANCEMENT		SUIVI 3 - ÉTAT D'AVANCEMENT							
				Date:		2015/01/29		Date:		Date:					
THÈME 4 : LES LIEUX ADAPTÉS															
Recommandations	Moyens (en lien avec les éléments devant faire l'objet d'amélioration)	Échéancier	Commentaires de l'établissement	Commentaires de l'agence			Commentaires de l'agence			Commentaires de l'agence					
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée			
13	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que chaque résident ait une chambre décorée selon ses goûts.	Réactualiser le projet décoration des chambres pour les résidents sous curatelle publique ou pour ceux que les finances sont gérées par le CSSS-IUGS.	2014/12/31		X		Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.								
14	Le MSSS recommande que l'établissement aménage des espaces communs rappelant le milieu de vie familial et qu'ils soient dédiés en priorité aux résidents et à leurs proches.	Poursuivre le projet d'amélioration de la décoration des unités de vie, comprenant la décoration des salles à manger et des salons de résidents. Habillage des murs.	2016/03/31		X		Vérifier l'avancement lors de la visite de suivi de janvier 2015.								
15	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps.	Rappel effectué aux équipes d'hygiène et de salubrité de ne pas retenir la porte ouverte à l'aide d'un bloc.	2015/10/01		X		Vérifier l'avancement lors de la visite de suivi de janvier 2015.								
16	Le MSSS recommande que l'établissement améliore la disposition des repères spatio-temporels pour faciliter l'orientation des résidents.	Demander à l'ergothérapeute d'évaluer et de recommander les lieux et le type de matériel à ajouter, en faire l'achat s'il y a lieu et l'installer.	2015/01/31	* il y a des calendriers en bois dans chaque chambre. * unité 45, des calendriers sont installés sous l'horloge.		X		Documenter la mise en place de moyens à la visite de suivi de janvier 2015.							
État d'avancement des recommandations pour le thème 4				nombre	0	4	0		0	0	0		0	0	0
				pourcentage	0	100	0		0	0	0		0	0	0
État d'avancement de la qualité du milieu de vie				nombre	0	15	1		0	0	0		0	0	0
				pourcentage	0	94	6,25		0	0	0		0	0	0







