

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

Nom de l'établissement : CHSLD BOURGET INC.

Nom de l'installation visitée : CHSLD BOURGET

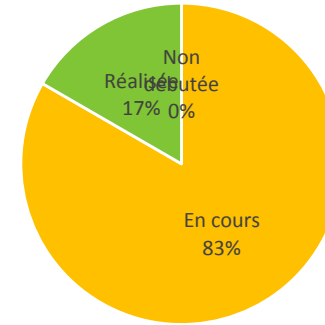
Région : Montréal

Date de la visite : 5 novembre 2018

Date de transmission au MSSS : 29 avril 2019

Reddition de comptes : 14 août 2019

État d'avancement



Non débutée En cours Réalisée

	Non débutée	En cours	Réalisée	Total
L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES	0	1	0	1
L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ	0	4	1	5
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	5	1	6
Total	0	10	2	0

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 14 août 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2020			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	Le MSSS recommande à l'établissement de poursuivre son engagement à bonifier son programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie.	1- Le programme d'accompagnement en soins palliatifs de fin de vie est révisé. Nous avons ajouté à ce programme l'information sur les besoins des intervenants et bénévoles. 2- Un formulaire interdisciplinaire spécifique aux soins palliatifs de fin de vie a été développé et est utilisé lors des rencontres interdisciplinaires de fin de vie. 3- La première rencontre d'interdisciplinarité en soins palliatifs de fin de vie a débuté le 27 mars 2019. 4- Le développement des compétences du personnel en soins palliatifs de fin de vie est assuré par la formation qui a été donnée au personnel.	1- 2019-03-20 et en continuité 2- 2019-03-20 3- 2019-03-27 4- 2019-10-20		X							1-Des formations flash pour diffuser le programme révisé ainsi que le formulaire développé sont prévues pour le mois de mai 2019. 2- Le personnel infirmier est formé à 100% sur l'approche palliative lorsque tout reste à faire. Le personnel infirmière auxiliaire a été formé à 100% sur l'approche palliative en fin de vie. Le personnel PAB a été formé à 50% sur les soins palliatifs en fin de vie. 3- Nous avons établis des liens de collaboration avec le CIUSSS de l'Est afin de compléter la formation des PAB sur les soins palliatif de fin de vie. Nous attendons d'autres dates de formation du CIUSSS de l'Est pour former les PAB à l'automne 2019. 4- Une demande a été faite au CIUSSS de l'Est pour former des professionnels en soins palliatif de fin de vie ainsi que des mentors pour notre organisation afin d'assurer la pérennité du programme.
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.	1- Le comité milieu de vie existe déjà via le comité de gestion intégré de la qualité (CGI) depuis 2014. 2- Les rencontres ont lieu à une fréquence de quatre fois par année et des discussions sont faites sur le milieu de vie.	2019-02-01 et en continuité			X						1- Le comité milieu de vie existe via le comité CGI. Étant donné les rénovations des lieux physiques en 2018, il y a eu un arrêt temporaire des rencontres. Le comité a repris ses rencontres en décembre 2018. 2-Pour l'année 2018-2019 les dates de rencontres sont: 6 décembre 2018, 9 avril, 28 août, 11 décembre 2019.

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 14 août 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2020			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
3	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que l'ensemble des informations pertinentes au processus d'accueil soient transmises aux résidents et à leurs proches.	1- Le programme d'accueil a été révisé mars 2019. 2- Il inclut la directive de vider la chambre à l'intérieur de 24hrs. Nous soulignons que lors des rencontres d'admission avec la famille cette information est transmise de façon verbale depuis 2016. 3-L'histoire et habitude de vie du résident ainsi que le SMAF ont été révisés en février 2019.	2019-06-01		X							2-Nous tenons à souligner que l'information qui doit être donnée aux familles pour la libération de la chambre suite au décès, se retrouve déjà dans le programme des soins de fin de vie. Cependant, une attention particulière a été inscrite dans le programme d'accueil.	
4	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin : • d'éliminer la rotation du personnel • de nommer un préposé aux bénéficiaires comme intervenant accompagnateur pour chaque résident.	1- Depuis janvier 2019, le personnel ne fait plus de rotation. 2-En janvier 2019, une réorganisation du travail a été effectuée pour le personnel PAB afin de préparer le milieu pour le nouveau rôle du PAB accompagnateur. 3-Le programme de PAB accompagnateur a été développé avec la collaboration du personnel infirmier, infirmière auxiliaire et PAB, février 2019. 4- Ce nouveau rôle du PAB accompagnateur a été présenté au comité CGI, qui intègre le comité milieu de vie, le 9 avril 2019. 5. À partir du mois de mai, dès l'admission, chaque résident aura un intervenant PAB accompagnateur.	2019-06-01		X							3- Une formation est prévue et sera donnée aux PAB accompagnateurs leur expliquant ainsi leur nouveau rôle en mai 2019.	

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 14 août 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2020			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
5	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que les stimuli auditifs soient contrôlés.	1- Une sensibilisation en lien avec les stimuli auditifs est fait lors des rencontres de gestion avec le personnel. 2-Des audits sur la fréquence d'utilisation d'intercom ont été faits et ont été présentés lors du comité CGI le 9 avril 2019. 3- Nous évaluons la possibilité d'avoir d'autres moyens techniques de communication afin d'éviter les stimuli auditifs.	2019-10-01 et en continuité		X								1-Ces rencontres se font à raison de une fois par mois.
6	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.	1- Un suivi de sensibilisation en lien avec les produits dangereux a été faite lors du CGI le 6 décembre 2018. 2- Un audit a été fait en date du 3 décembre 2018 sur toutes les unités afin que les produits dangereux soient rangés selon les normes de sécurité. 3-Des audits sont faits trois fois par année 4- Des rappels sont faits lors des rencontres de gestion et aussi lors des rencontres de la gestion de risque.	2019-07-07 et en continuité		X								4- Les rencontres de gestions sont mensuelles pour les soins infirmiers et trois fois par année pour le service technique. Les rencontres de la gestion de risque sont faites quatre fois par année. Pour l'année 2019, ces rencontres sont prévues le 26 avril, 2 août, 25 octobre.

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

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 14 août 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2020			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
7	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin le formulaire Histoire de vie soit complété pour tous les résidents.	1-L'histoire et habitudes de vie des résidents a été révisé et une mise à jour été faite en février 2019. 2- Cette révision est faite en lien avec le modèle Mc-Gill qui met l'accent sur les forces du résident et intègre également la famille dans les soins. 3-Dès mai 2019 le PAB recevra la formation de PAB accompagnateur. 4- Dans son nouveau rôle, le PAB accompagnateur complètera, dès l'admission du résident, l'histoire et habitude de vie du résident, cahier-3, permettant ainsi de mieux intégrer le résident et la famille à leur nouveau milieu de vie. 5- La révision et mise à jour du SMAF est fait par le PAB accompagnateur. 6- L'histoire et habitudes de vie est mise au dossier du résident et une photocopie est disponible pour le PAB accompagnateur.	2019-07-01 et en continuité		X							4-La partie AVQ cahier-3 a été fait avec la collaboration du personnel PAB qui joue un rôle primordial dans l'accompagnement des résidents. Cette nouvelle démarche permet un réhaussement des compétences du PAB accompagnateur lui permettant ainsi d'améliorer ses connaissances quant au nouveau résident. De plus, cette démarche permet au PAB accompagnateur de jouer d'avantage un rôle actif lors du processus d'admission des résidents. Il est important de souligner que lors des admissions, une rencontre avec la famille du résident est effectuée dès la première semaine par la chef de service à la clientèle ou par la chef d'unité et ce depuis 2017 5- La mise à jour du SMAF sera fait à chaque deux semaines à partir de mai 2019.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 14 août 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2020			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
8 Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches.	1- Des rencontres interdisciplinaires sont maintenant débutés dans un contexte des soins de fin de vie 27 mars 2019. 2- Une pochette d'interdisciplinarité en soins de fin de vie a été réalisée, mars 2019. 3- La famille est invitée à participer aux rencontres interdisciplinaires afin de mieux comprendre l'expérience de fin de vie d'un proche et afin qu'ils puissent exprimer les derniers souhaits ou inquiétudes pour leur proche. 4- Une signature est apposée par le membre de la famille responsable du résident qui est présent à la rencontre.	2019-03-27 et en continuité			X							2- La pochette interdisciplinaire contient: le programme de fin de vie, le plan d'intervention individualisé en fin de vie, une grille PACSLAC pour évaluer la douleur, une aide mémoire pour les soins infirmiers, un aide mémoire pour les proches des résidents, l'ordonnance collective en soins médicaux de fin de vie, un sondage de fin d'hébergement.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 14 août 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2020			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
9	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel démontre de la courtoisie auprès des résidents et de ses proches.	1- Un suivi en lien avec la courtoisie auprès des résidents a été fait au comité du CGI fait le 6 décembre 2018 ainsi que celui du 9 avril 2019. 2- Depuis janvier 2019, un suivi de sensibilisation est fait avec le personnel lors des rencontres de gestion afin d'interpeller les résidents par leur nom de famille ou en les vouvoyant. 3- Cependant, lorsque le résident veut être l'interpellé par son prénom, ceci est inscrit sur le SMAF ainsi que sur l'histoire et habitudes de vie du résident. 4- En mai 2019, les PAB accompagnateur ainsi que le personnel infirmier responsable du résident signeront ce document et il sera mis au dossier du résident.	2019-06-01 et en continuité		X							2- Les rencontres avec la chef d'unité se font mensuellement.

	Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au 14 août 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2019			Reddition de comptes au 5 novembre 2020			Commentaires
				Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
10	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que : <ul style="list-style-type: none"> la majorité des résidents ne soit pas placée à leur table plus de vingt minutes avant le début de l'activité; la température de la nourriture soit adéquate. 	1- Le personnel est informé de placer le résidents ainsi que de mettre un tablier seulement quelques minutes avant l'activité repas. 2- Des audits sur le bon positionnement ont été effectués en date du 13 février 2019. 3- Un rappel est fait mensuellement lors des rencontre entre la chef d'unité et son personnel. 4- Le service de repas se fait plat par plat afin d'éviter le refroidissement des aliments.	2019-10-10 et en continuité		X								
11	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que les résidents soient informés du menu du jour par de l'information verbale.	1- Les repas qui sont servis de jour et de soir sont écrits sur chaque étage. 2- Un suivi de rappel est fait au personnel par le chef d'unité lors des rencontres mensuelles. 3- De plus, un suivi en rencontre du comité de gestion intégré du 6 décembre 2018 ainsi que le 9 avril 2019 a été fait. 4- Depuis février 2019, un rappel verbal est fait par le personnel de la cuisine qui sert les repas sur les étages.	2019-10-10		X								2- Nos prévoyons faire des audits 4 fois par année.
12	Le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin d'améliorer le soutien offert aux bénévoles.	1- Depuis mars 2019, les annonces des différentes formations ou d'information, de formations flash ou des rencontres causeries sont affichés et invitent les familles, le personnel ainsi que les bénévoles à participer. De plus, nous les invitons verbalement à participer aux différentes formations offertes au CHSLD.	2019-06-06 en continuité		X								