

Inspecteur national des services du domaine de la santé et des services sociaux (l'inspecteur national) de Santé Québec Visite de la qualité du milieu de vie en CHSLD / MDA MA

#### Plan d'amélioration

## Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CHSLD WALES		
Statut	Privé non conventionné	Nbre de lits perm. au permis	96
Établissement	CIUSSS DE L'ESTRIE – CHU DE SHERBROOKE	Adresse	506, ROUTE 243
Région	Estrie	Ville	Cleveland

### Informations sur la visite

Date de la visite	December 3, 2024	Reddition de comptes 1	September 3, 2025
Date de transmission		Reddition de comptes 2	June 3, 2026

# Prestataires de services



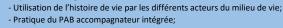
Développer des stratégies pour favoriser une culture de bientraitance auprès des personnes hébergées et de leurs proches; Sensibiliser le personnel, le résident et ses proches ainsi que les différents acteurs du milieu notamment en lien avec les troubles neurocognitifs majeurs, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que les moyens visant à contrer la maltraitance.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
1. S'assurer de développer les connaissances des différents acteurs	Des activités d'information ou de sensibilisation afin de	
impliqués dans le milieu de vie afin d'offrir une approche adaptée aux	favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance ne sont	En cours
besoins des résidents.	pas offertes sur une base régulière aux résidents et leurs	
	proches.	

#### Pratiques cliniques



S'assurer que les résidents reçoivent des soins d'assistance et des services adaptés à leurs besoins en favorisant l'autodétermination et dans le respect de leur dignité :



- Rencontres interdisciplinaires réalisées.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
2. S'assurer que chaque résident ait un PAB accompagnateur dédié qui actualise ses fonctions.	• La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée.	En cours
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
<ol> <li>S'assurer qu'une rencontre interdisciplinaire permettant de cibler les besoins prioritaires et les objectifs d'intervention pour le résident soit réalisée dans le respect du délai prévu à la procédure.</li> </ol>	<ul> <li>Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement.</li> </ul>	Non débuté
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
4. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins.	Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau car les plans de travail des PAB n'incluent peu de stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.	En cours

# Activité repas



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

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
5. S'assurer que l'activité repas se déroule de manière à favoriser le plaisir de manger.	<ul> <li>L'ambiance, lors du repas, ne favorise pas le plaisir de manger notamment en offrant peu ou pas d'interactions entre le personnel et les résidents.</li> </ul>	Non débuté
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
6. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.	• Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents.	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 tenant compte des capacités fonctionnelles des résidents; Milieu de vie favorisant la cohésion entre les résidents, leurs proches, le personnel, les bénévoles et la communauté.

Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
7. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.	• Il n'y a pas de comité milieu de vie.	Réalisé
Recommandations	Élément(s) non conforme(s)	État d'avancement
8. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents des activités stimulantes, significatives et adaptées.	Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne.	Non débuté