

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 12 octobre 2022

Monsieur Bruno Manelli  
Directeur général  
Excelsoins  
CHSLD Argyle inc.  
33, avenue Argyle  
Saint-Lambert (Québec) J4P 3P5

Monsieur le Directeur général,

Le 28 septembre 2022, le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Argyle-Saint-Lambert a reçu la visite d'un évaluateur du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) dans le cadre du suivi des visites d'évaluation de la qualité en CHSLD.

Cette visite de vérification a pour finalité de s'assurer que l'établissement est engagé dans un processus d'amélioration continue de la qualité du milieu de vie selon les orientations ministérielles. À cet effet, la visite de vérification était basée sur les recommandations du rapport de la visite d'évaluation ministérielle du 15 septembre 2021 et sur le plan d'amélioration qui en a découlé. Lors de cette visite d'évaluation, le CHSLD Argyle-Saint-Lambert avait reçu 12 recommandations et avait été jugé préoccupant.

Subséquemment à la visite de vérification du 28 septembre dernier, pour certaines recommandations, nous constaté des améliorations en ce qui a trait :

- à la décoration des aires communes par l'ajout de murales qui permet aux résidents de se sentir comme à la maison;
- à la disponibilité des histoires de vie des résidents aux préposés aux bénéficiaires;
- à la disponibilité du matériel de loisirs, sur chacune des unités de vie, pour les résidents et leurs proches.

Toutefois, nous avons également constaté que plusieurs éléments jugés non conformes en septembre 2021 l'étaient toujours au moment de notre visite. Ainsi, le MSSS vous demande

... 2

de poursuivre vos efforts et de revoir, le cas échéant, les actions prévues au plan d'amélioration afin :

- de déployer le concept de préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur;
- de tenir des rencontres formelles sur une base hebdomadaire avec le personnel (infirmière, infirmière auxiliaire et PAB) afin d'échanger de l'information sur le plan clinique et organisationnel;
- de susciter la participation du comité de résidents pour représenter le point de vue des résidents;
- de s'assurer que les stimuli auditifs soient contrôlés;
- de vous assurer que les lieux soient propres, en particulier certains corridors et les salles à manger des unités du CHSLD et exemptes d'odeurs persistantes comme celles constatées dans le corridor du 3<sup>e</sup> étage;
- de ranger de façon sécuritaire les produits dangereux;
- de planifier une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil;
- d'effectuer les plans d'intervention interdisciplinaire (PII) selon les délais prévus;
- de réaliser les interventions de soins palliatifs et de fin de vie en interdisciplinarité;
- de bonifier le plan de travail des PAB, notamment en ce qui a trait aux stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence;
- de s'assurer que le personnel réponde promptement aux besoins et aux demandes du résident;
- d'encourager les résidents qui ont besoin de stimulation lors du repas et de s'assurer que la température de la nourriture servie soit adéquate;
- d'offrir une programmation des activités de loisirs 7 jours sur 7 correspondant aux besoins et aux capacités des résidents de la mission CHSLD, en incluant la tenue d'activités individuelles et l'implication de différents membres du personnel pour l'animation du milieu de vie.

Il est à noter que de nouveaux éléments non conformes ont été observés lors de notre visite de vérification du 28 septembre dernier pour lesquels le MSSS vous demande de mettre en œuvre les actions nécessaires afin de :

- réaliser les PII en présence des intervenants des services de santé et des services sociaux et de la collaboration du PAB accompagnateur;
- veiller à ce que le personnel puisse pendant l'activité repas établir un contact avec ce dernier, l'informer du menu du jour et distribuer les repas plats par plat pour les résidents qui le requièrent;
- rappeler l'importance du positionnement du personnel de façon à faciliter le contact visuel avec les résidents lors des repas.

Nous vous demandons d'apporter les ajustements requis à votre plan d'amélioration afin de vous assurer de finaliser d'ici le 31 mars 2023, l'ensemble des actions prévues et de rendre conforme chacun des éléments jugés non conformes lors de la visite d'évaluation ministérielle de septembre 2020 et de la visite de vérification du 28 septembre 2022.

Nous aimerions recevoir ce plan mis à jour dans les meilleurs délais afin de pouvoir mettre à jour notre site Internet.

Le suivi de ce plan d'amélioration, dont vous êtes responsable, est la pierre angulaire du processus d'amélioration continue au CHSLD Argyle-Saint-Lambert. Il vous incombe donc d'en assurer la mise en œuvre avec toute l'attention requise, de produire la reddition de comptes aux dates prévues et de la déposer sur votre site Internet.

Enfin, pour toute question, vous pouvez communiquer avec madame Sylvie Cayer, directrice de la qualité des milieux de vie, par courriel à [sylvie.cayer@msss.gouv.qc.ca](mailto:sylvie.cayer@msss.gouv.qc.ca).

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La sous-ministre adjointe,



Natalie Rosebush

c. c. M<sup>me</sup> Isabelle Caron, CISSS de Montérégie-Centre  
M. Richard Deschamps, CISSS de la Montérégie-Centre  
M<sup>me</sup> Isabelle Paradis, CISSS Montérégie-Centre  
M<sup>me</sup> Lise Pouliot, CISSS de la Montérégie-Centre  
M<sup>me</sup> Dominique Savoie, MSSS

N/Réf. : 22-PA-00256  
(cf-21-PA-00201-01)