

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Québec, le 31 octobre 2022

Madame Véronique Maillot
CHSLD Argyle inc.
Directrice générale
300, avenue Stillview
Pointe-Claire (Québec) H9R 0A1

Madame la Directrice générale,

Le 12 octobre 2022, le Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) Argyle-Pointe-Claire 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 23 novembre 2021 et sur le plan d'amélioration qui en a découlé.

Lors de cette visite de vérification, nous avons constaté certaines améliorations au niveau de la qualité du milieu de vie, pour les recommandations concernant le comité qualité du milieu de vie et celui du comité de résidents qui sont réactivés, le personnel qui encourage davantage le résident qui a besoin de stimulation pour s'alimenter, ainsi que pour la programmation des activités de loisirs qui est élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents et qui est offerte sur 7 jours.

Toutefois, lors de la visite de vérification, nous avons également constaté que des éléments jugés non conformes en novembre 2021 l'étaient toujours au moment de notre visite. Ainsi, le MSSS vous demande 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;

... 2

- de tenir des rencontres formelles sur une base hebdomadaire avec le personnel;
- de s'assurer que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire;
- de remplir un formulaire Histoire de vie du résident pour tous les résidents;
- d'effectuer les plans d'intervention interdisciplinaire (PII) en présence d'intervenants de santé et des services sociaux, ainsi qu'en présence du résident ou de ses proches;
- de réaliser les interventions de soins palliatifs et de fin de vie en interdisciplinarité, en incluant les proches;
- 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 (SCPD);
- de s'assurer que le personnel présente une approche chaleureuse envers le résident lorsqu'il intervient auprès de lui;
- d'informer le résident du menu du jour par de l'information verbale et écrite;
- d'avoir un contact visuel avec le résident lors de l'aide à l'alimentation;
- de s'assurer que des activités sociales, occupationnelles et de loisirs soient réalisées par divers membres du personnel.

Il est à noter que de nouveaux éléments jugés non conformes ont été observés lors de la visite du 12 octobre 2022. Ces éléments méritent également une attention particulière. Ainsi, le MSSS vous demande de mettre en œuvre les actions nécessaires afin :

- de contrôler les stimuli auditifs, principalement lors de l'activité repas;
- de s'assurer que les planchers de la salle à manger et de certaines chambres, ainsi que le tapis du corridor central, des unités du volet CHSLD, soient propres;
- de s'assurer que le résident soit positionné adéquatement, à la table, lors de l'activité 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 novembre 2021 et de la visite de vérification du 12 octobre 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-Pointe-Claire. 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.

Veillez agréer, Madame la Directrice générale, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

La sous-ministre adjointe,



Natalie Rosebush

c. c. M^{me} Marie-France Bodet, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
M. Richard Deschamps, CISSS de la Montérégie-Centre
M. Yves Desjardins, Excelsoins
M^{me} Najia Hachimi-Idrissi, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
M^{me} Lise Pouliot, CISSS de la Montérégie-Centre
M^{me} Dominique Savoie, MSSS
M^{me} Sarah-Beth Trudeau, CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal

N/Réf. : 22-PA-00279
(c.f.-21-PA-00206-03)