

Rapport d'évaluation

Évaluation du degré de satisfaction

Unités du Pavillon et de La Fontaine

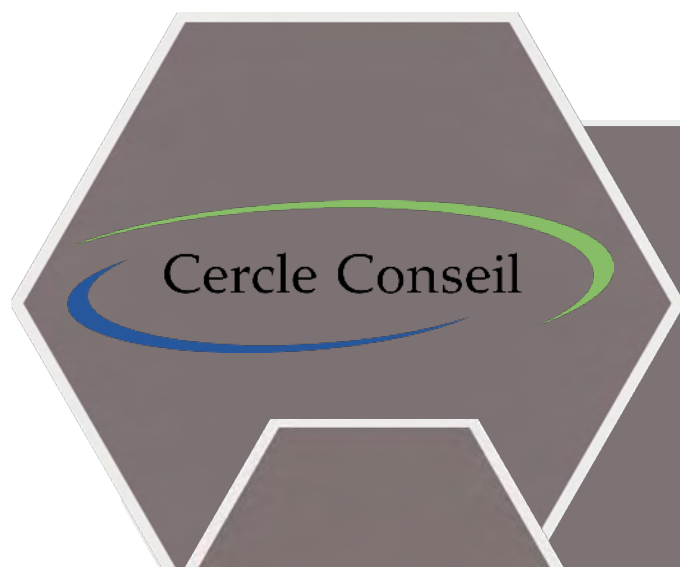


Table des matières

Introduction	2
Contexte	2
Méthodologie	2
Questionnaire de sondage	3
Échelle de mesure	3
Interprétation des résultats	3
Depuis combien de temps le résident vit-il dans le CHSLD ?	4
FAITS SAILLANTS DU SONDAGE	5
Résultats très satisfaisants (indice de satisfaction supérieur à 85)	5
Résultat indiquant la présence de problèmes à traiter en priorité (indice de satisfaction inférieur à 70)	6
SECTION 1 - Accueil	7
SECTION 2 – Prise en charge et suivi par les professionnels	8
SECTION 3 – Cadre de vie	9
SECTION 4 – Soins	10
SECTION 5 – Linge	12
SECTION 6 – Repas	13
SECTION 7 – Vie quotidienne	14
SECTION 8 – Animations et services proposés	15
SECTION 9 – Communication et information	16
SECTION 10 – Bientraitance	17
SECTION 11 – Comité de résidents	19
Conclusion	20
Annexe 1 – Observations et commentaires des répondants	21

Introduction

Ce rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par la compagnie Cercle Conseil, pour donner suite au sondage effectué entre janvier et mars 2020 auprès des membres des familles des résidents. L'objectif de ce rapport est d'aider l'établissement à cibler les éléments sur lesquels il est nécessaire d'apporter des correctifs, afin d'améliorer la qualité du milieu de vie des résidents.

Le sondage avait pour but de :

- mesurer le degré de satisfaction des résidents en s'adressant aux membres des familles et aux résidents ;
- comparer leurs attentes et besoins avec leur degré de satisfaction à l'égard du service obtenu ;
- cerner les lacunes en matière de service ;
- identifier des moyens permettant d'améliorer le service.

Ce rapport présente les principaux constats ainsi que les recommandations émises par l'entreprise Cercle Conseil, responsable de l'évaluation effectuée auprès des membres des familles et répondants.

Son objectif consiste à aider le comité des usagers à cibler les éléments que l'établissement doit corriger, afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

Contexte

L'une des fonctions légales des comités consiste à *évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement et à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents.*

Cela implique d'attirer l'attention de l'établissement sur certains points à optimiser, de les faire valoir et, de démontrer la nécessité des améliorations.

Méthodologie

Un sondage, à savoir une enquête par envoi postale, a été réalisé auprès des membres des familles et répondants des résidents des Unités du Pavillon et de La Fontaine. Un rappel, après l'envoi postale, a été effectué par courriel aux répondants. Les membres du comité de résidents ont fait circuler le même questionnaire auprès des résidents. Les deux résultats sont cumulés dans ce rapport.

Le sondage a été effectué entre janvier et mars 2020 par la compagnie Cercle Conseil. Il est important de rappeler que seuls les répondants dont Cercle Conseil a obtenu les données postales complètes ont reçu le questionnaire. Il est également nécessaire de préciser que ce même questionnaire a été envoyé par courriel aux répondants dont Cercle Conseil détenait les adresses.

Au total, 122 répondants, recensés dans la base de données du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides et, ayant une adresse postale complète, ont reçu un questionnaire pour participer au sondage. Ils ont également reçu, une enveloppe affranchie permettant de retourner le questionnaire. Il n'est pas exclu que plusieurs membres d'une même famille aient reçu le formulaire.

Le questionnaire n'étant pas nominatif, il est impossible d'identifier les résidents et les membres des familles ayant répondu. L'entreprise Cercle Conseil assure la confidentialité de toutes les données dans ce rapport.

Sur 122 envois, Cercle Conseil a reçu 62 réponses, autrement dit, 51 % des répondants ont participé au sondage. À ces 62 réponses s'ajoutent les 18 de la part des résidents, dont le comité des usagers à consulté.

Le cumulatif se fait donc sur un total de 80 répondants. Il est essentiel de préciser que les résultats sont comptabilisés par rapport au nombre de répondants, et non par rapport au nombre d'envois.

Questionnaire de sondage

Le questionnaire de sondage a été élaboré par Cercle Conseil. Initialement, le questionnaire comportait 75 questions. Il a été demandé à l'ensemble des membres des comités de résidents de la région des Laurentides de sélectionner 30 questions parmi les 75 proposées.

Par la suite, Cercle Conseil a regroupé les questions sélectionnées par les membres des comités de résidents et a réalisé le questionnaire final qui comportait 47 questions.

Il faut souligner que les répondants ayant reçu le questionnaire ont été rassurés du fait de la totale confidentialité de leurs données personnelles et leurs réponses.

Le questionnaire était divisé en onze sections :

Section 1 : accueil ;

Section 2 : prise en charge et suivi des professionnels ;

Section 3 : cadre de vie ;

Section 4 : soins ;

Section 5 : linge ;

Section 6 : repas ;

Section 7 : vie quotidienne ;

Section 8 : animations et services proposés ;

Section 9 : communication et information ;

Section 10 : bien-être ;

Section 11 : comité de résidents.

Échelle de mesure

L'échelle de mesure utilisée pour évaluer le degré de satisfaction des répondants se compose de quatre niveaux, à savoir : très satisfait, satisfait, peu satisfait et pas du tout satisfait.

L'échelle allant de 0 à 100, nous considérons qu'un indice supérieur ou égal à 85 indique qu'une amélioration a été obtenue et qu'elle doit être maintenue. Lorsqu'un indice est compris entre 70 et 85, nous estimons que la satisfaction est modérée et que des améliorations doivent être apportées. Si un indice est inférieur à 70, nous constatons une insatisfaction préoccupante, voire problématique, nécessitant des améliorations prioritaires.

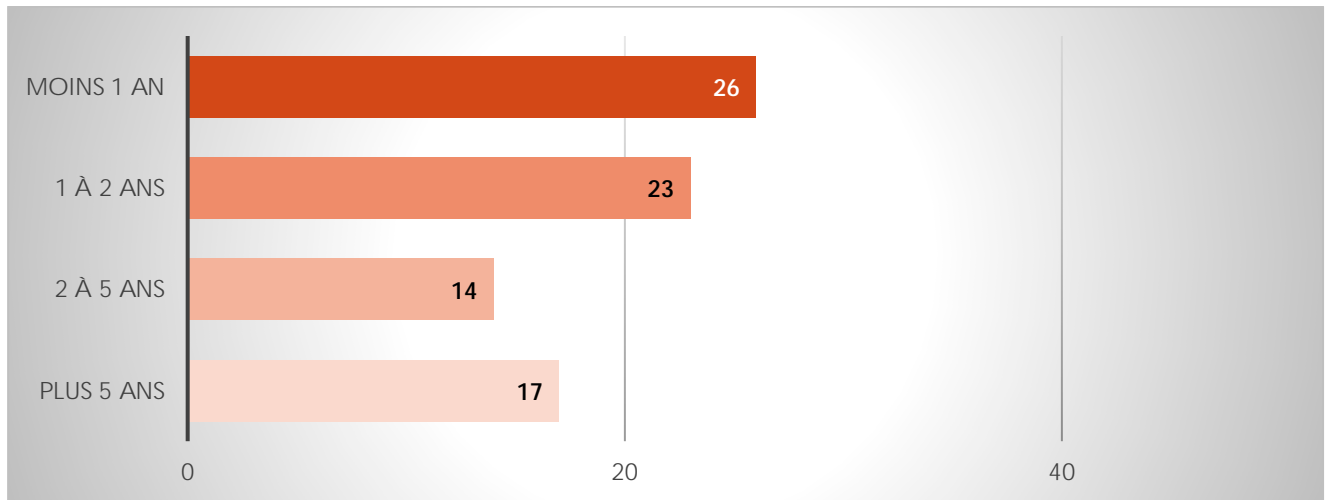
Cette échelle présente plusieurs avantages : elle donne une mesure précise du degré de satisfaction des répondants et elle permet d'identifier les éléments positifs ainsi que les aspects sur lesquels des améliorations sont possibles, souhaitables, voire indispensables.

Interprétation des résultats

Les résultats sont présentés sur une échelle de 0 à 100 et s'interprètent de la manière suivante :

- Indice compris entre 85 et 100 : résultat très satisfaisant ;
- Indice compris entre de 70 et 85 : résultat satisfaisant, mais des améliorations sont souhaitables
- Indice inférieur à 70 : résultat indiquant la présence de problèmes à traiter en priorité.

Depuis combien de temps le résident vit-il dans le CHSLD ?



D'après le tableau ci-dessus plus de 61 % des résidents vivent à la Résidence depuis moins de deux ans. Une minorité, 21 % y vit depuis plus de cinq ans.

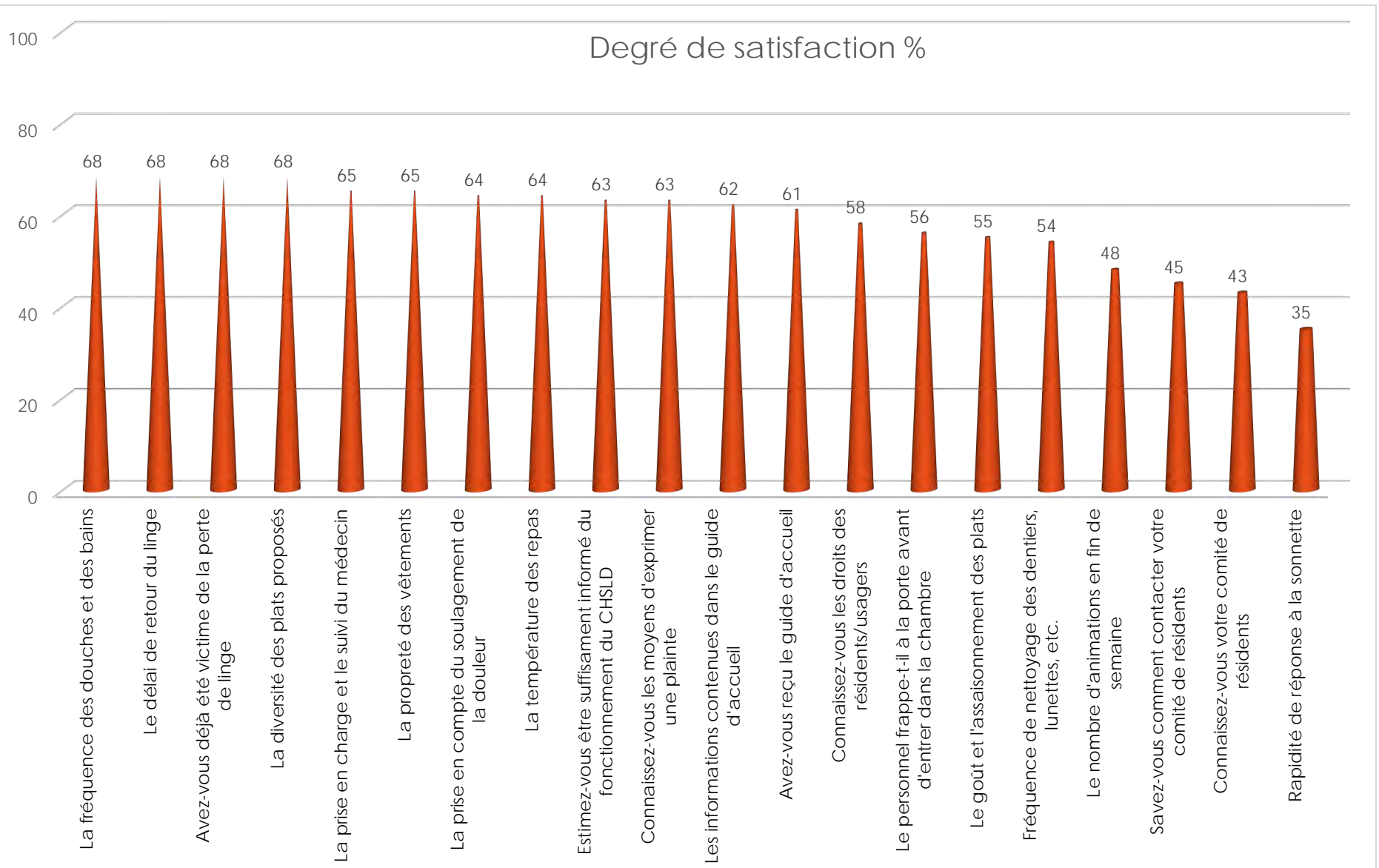
FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

Vous trouvez dans les faits saillants les points très satisfaisants du sondage, dont l'indice de satisfaction est supérieur à 85, ainsi que ceux indiquant la présence de problèmes à traiter en priorité, dont l'indice de satisfaction est inférieur à 70.

Résultats très satisfaisants (indice de satisfaction supérieur à 85)



Résultat indiquant la présence de problèmes à traiter en priorité (indice de satisfaction inférieur à 70)



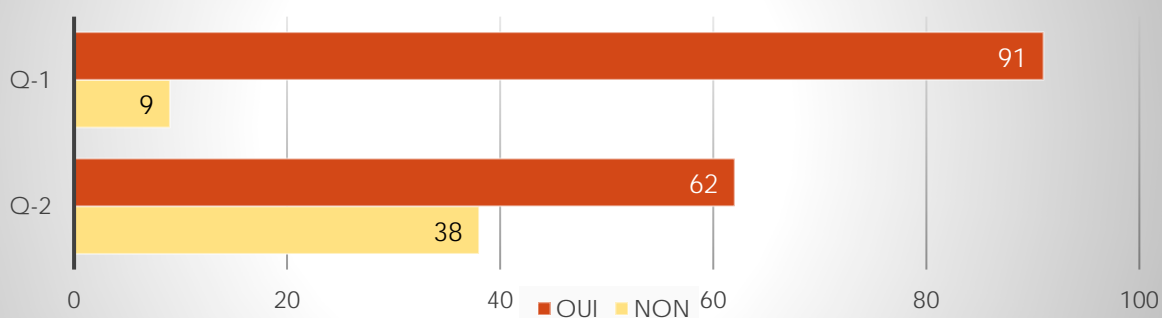
SECTION 1 - Accueil

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

1- L'accueil qui a été réservé au résident à l'arrivée dans le CHSLD ?

3 - Les informations contenues dans le guide d'accueil ?

Degré de satisfaction %



Avez-vous reçu le guide d'accueil du CHSLD ?



Les répondants semblent globalement satisfaits de l'accueil qui a été réservé à leur proche lors de leur arrivée au CHSLD.

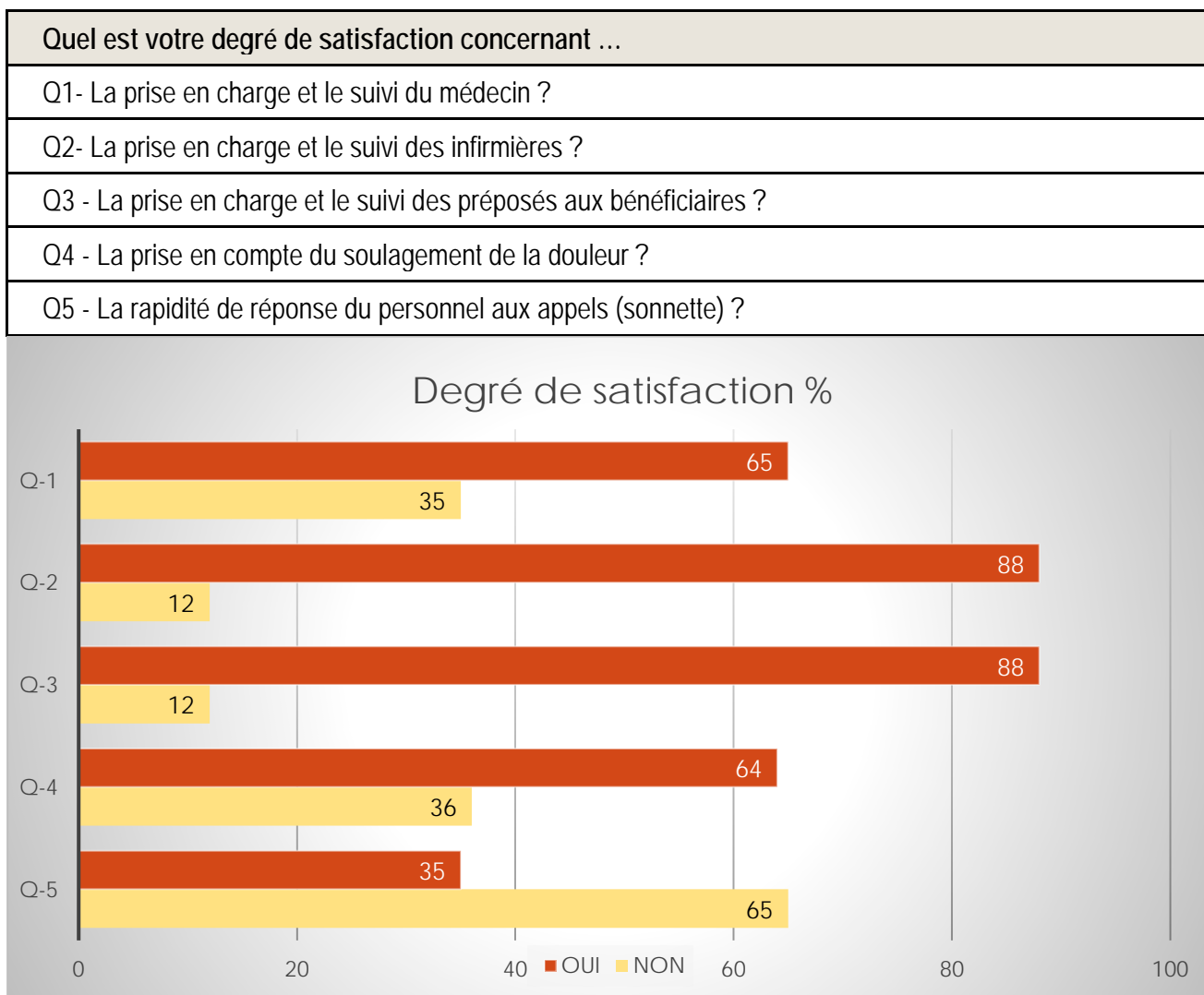
Cependant, seuls 62 % des répondants sont satisfaits des informations contenues dans le guide d'accueil. La transmission d'informations lors de l'accueil permet d'orienter, d'informer, et d'intégrer les nouveaux résidents et leurs proches dans leur milieu de vie. Une attention particulière doit être apportée au contenu du guide, ainsi qu'à la pertinence des informations. Nous remarquons également que 39 % des répondants n'ont pas reçu le guide d'accueil.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et :

- de remettre le guide d'accueil aux membres des familles et aux résidents ;
- de clarifier le contenu de l'information dans le guide ;
- d'inclure le comité de résidents dans la réalisation du document et de son contenu.

SECTION 2 – Prise en charge et suivi par les professionnels



La prise en charge par les professionnels de la santé est globalement appréciée par les répondants, à l'exception du suivi fait par le médecin dont l'indice de satisfaction n'est que de 65 %.

Nous constatons que l'indice de satisfaction de la prise en compte de la douleur est de 64 %. Des améliorations importantes et prioritaires doivent être apportées.

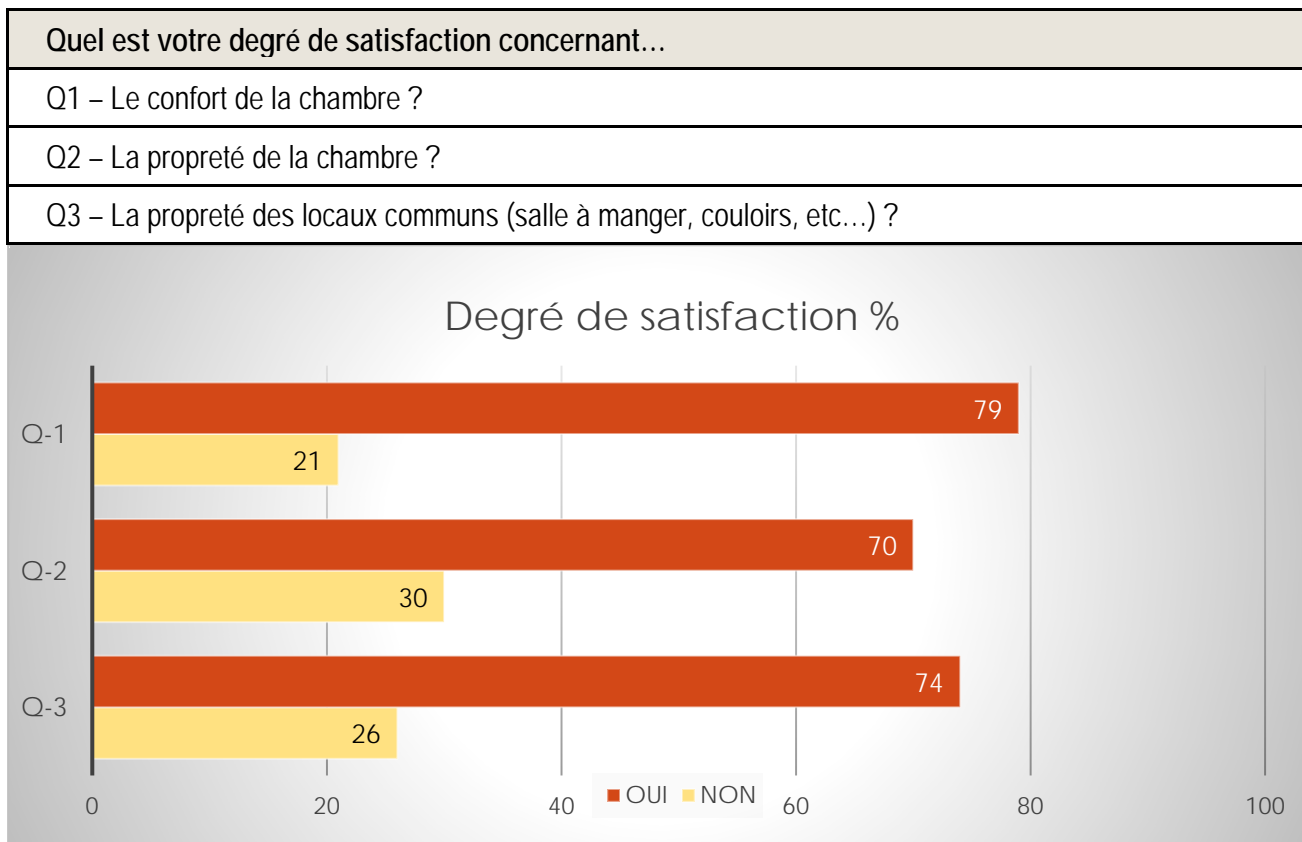
D'après les informations fournies par les répondants, 65 % d'entre eux considèrent que le temps de réponse est trop long entre le moment où le résident sonne et le moment où l'intervenant se manifeste.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et :

- de s'assurer que le personnel réponde promptement aux besoins et aux demandes des résidents ;
- de s'assurer d'une prise en charge des résidents par le médecin selon le besoin de chacun ;
- de s'assurer que le soulagement de la douleur soit bien pris en charge par le personnel.

SECTION 3 – Cadre de vie



Les personnes hébergées doivent retrouver un environnement où il fait bon vivre, qui soit adapté et sécurisé. Hormis le confort de la chambre, les répondants sont insatisfaits du maintien et de la propreté de cette dernière ainsi que des locaux communs.

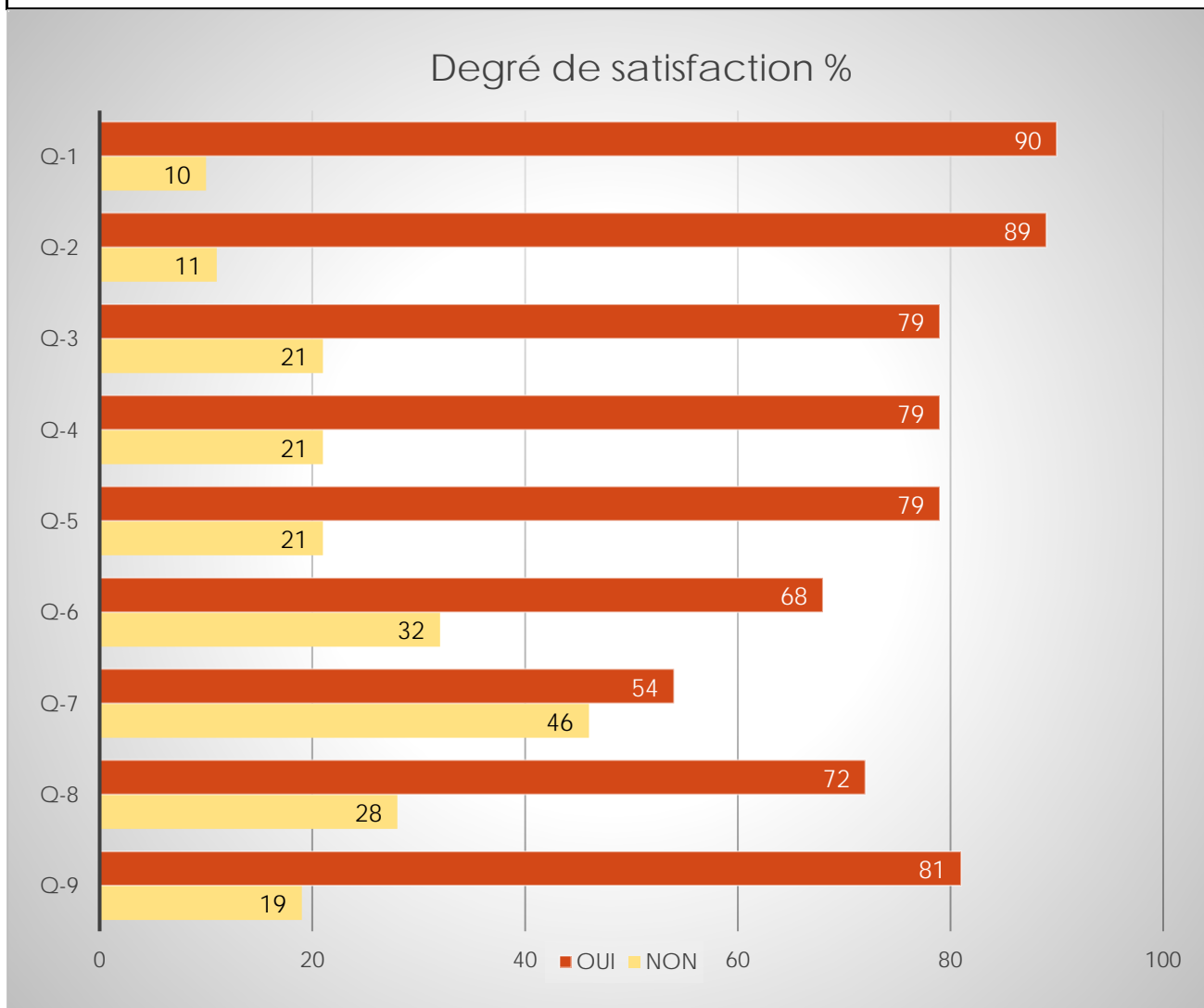
Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- apporter une attention particulière au ménage des chambres des résidents ainsi que des locaux communs.

SECTION 4 – Soins

Quel est votre degré de satisfaction concernant...
Q1 - Le respect du rythme de vie du résident ?
Q2 - Le respect de sa pudeur ?
Q3 - L'écoute des souhaits ?
Q4 - Les échanges avec le personnel soignant au moment des soins ?
Q5 - L'aide consacrée aux soins d'hygiène, l'assistance à la toilette et les autres soins dont il a besoin ?
Q6 - La fréquence des douches/bains ?
Q7 - La fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs ?
Q8 - Les intervenants de soins de confort (coiffure, pédicure, etc..) ?
Q9 - L'aide apportée dans les autres activités de la vie quotidienne ?



Nous remarquons que le degré de satisfaction des répondants concernant le respect du rythme et de la pudeur du résident, ainsi que l'aide apportée dans les autres activités quotidiennes est très satisfaisant.

Malgré cela, il est nécessaire de surveiller la fréquence du nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs, car le taux de satisfaction n'est que de 54 %. Ce faible taux démontre le degré d'insatisfaction des répondants. Il est important de préciser que, lorsque les lunettes sont sales ou que le dentier n'est pas nettoyé, il y a un impact sur la santé et le bien-être du résident.

Nous constatons que l'indice de satisfaction en ce qui a trait aux soins de confort est de 72 %. Cela indique que 28 % des répondants sont insatisfaits du service.

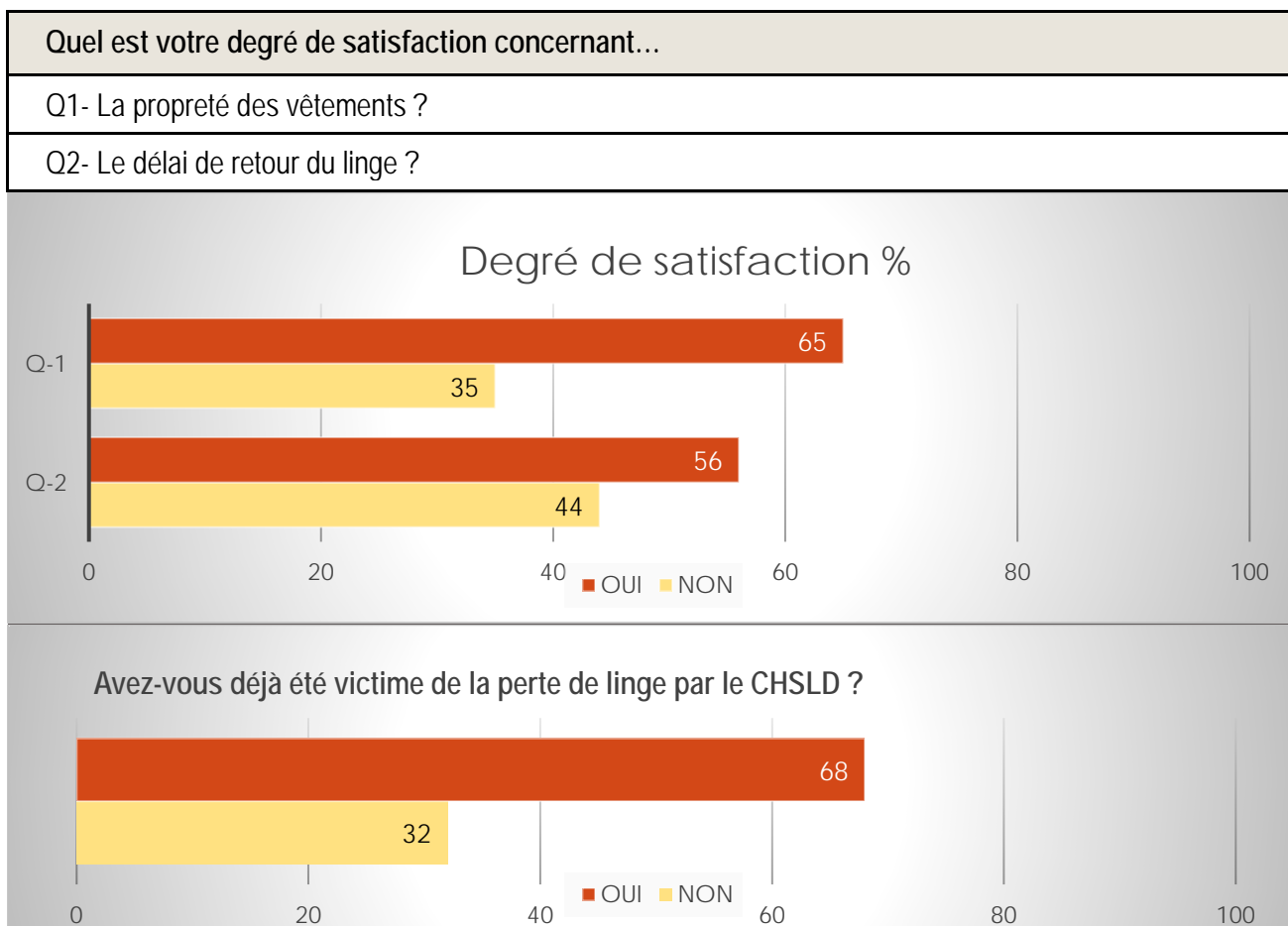
Enfin, à propos de la **fréquence des douches et des bains**, le taux d'insatisfaction est de 32 %. Or, un résident est en droit de réclamer deux bains ou deux douches par semaine et ce droit n'est pas respecté.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que le personnel porte une attention particulière au nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs pour le bien des résidents ;
- répondre au souhait du résident lorsque celui-ci réclame un deuxième bain ou une seconde douche ;
- s'assurer que les résidents puissent bénéficier de soins de confort.

SECTION 5 – Linge



Nous observons que 65 % des répondants sont satisfaits concernant le traitement des vêtements des résidents. En outre, 44 % des résidents estiment que le délai de retour du linge est trop long et qu'à cause de ce retard, les résidents doivent porter des vêtements souillés en attendant le linge propre.

Il est également important de soulever le problème de la perte de linge. En effet, au retour du linge certains résidents ne retrouvent pas l'ensemble de leurs affaires, ou retrouvent du linge qui ne leur appartient pas. Une autre inquiétude soulevée par les répondants concerne la disparition du linge, même lorsque la famille s'en occupe. Le taux de résidents victimes de perte de linge s'élève à 68 %. Ainsi, des améliorations importantes doivent être apportées par le CISSS.

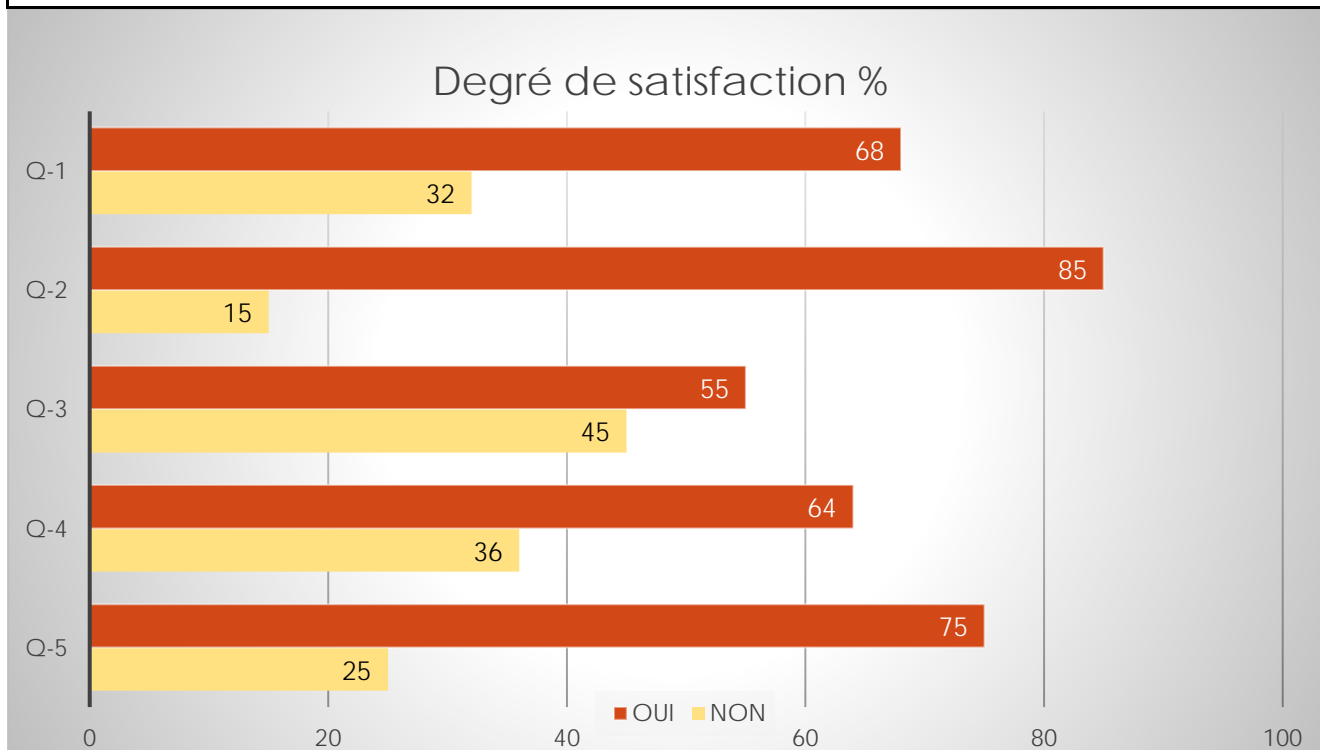
Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que le résident retrouve l'ensemble de son linge lorsque celui-ci est envoyé au nettoyage ;
- s'assurer que l'ensemble du linge des résidents ne soit pas perdu ou remis à un autre résident ;
- s'assurer que le résident soit toujours en mesure de porter des vêtements propres ;
- diminuer les délais de retour du linge.

SECTION 6 – Repas

Quel est votre degré de satisfaction concernant...
Q1 - La diversité des plats proposés ?
Q2 - L'accompagnement (service, aide, installation, etc...) ?
Q3 - Le goût et l'assaisonnement des plats servis ?
Q4 - La température des repas ?
Q5 - Le temps accordé aux repas ?



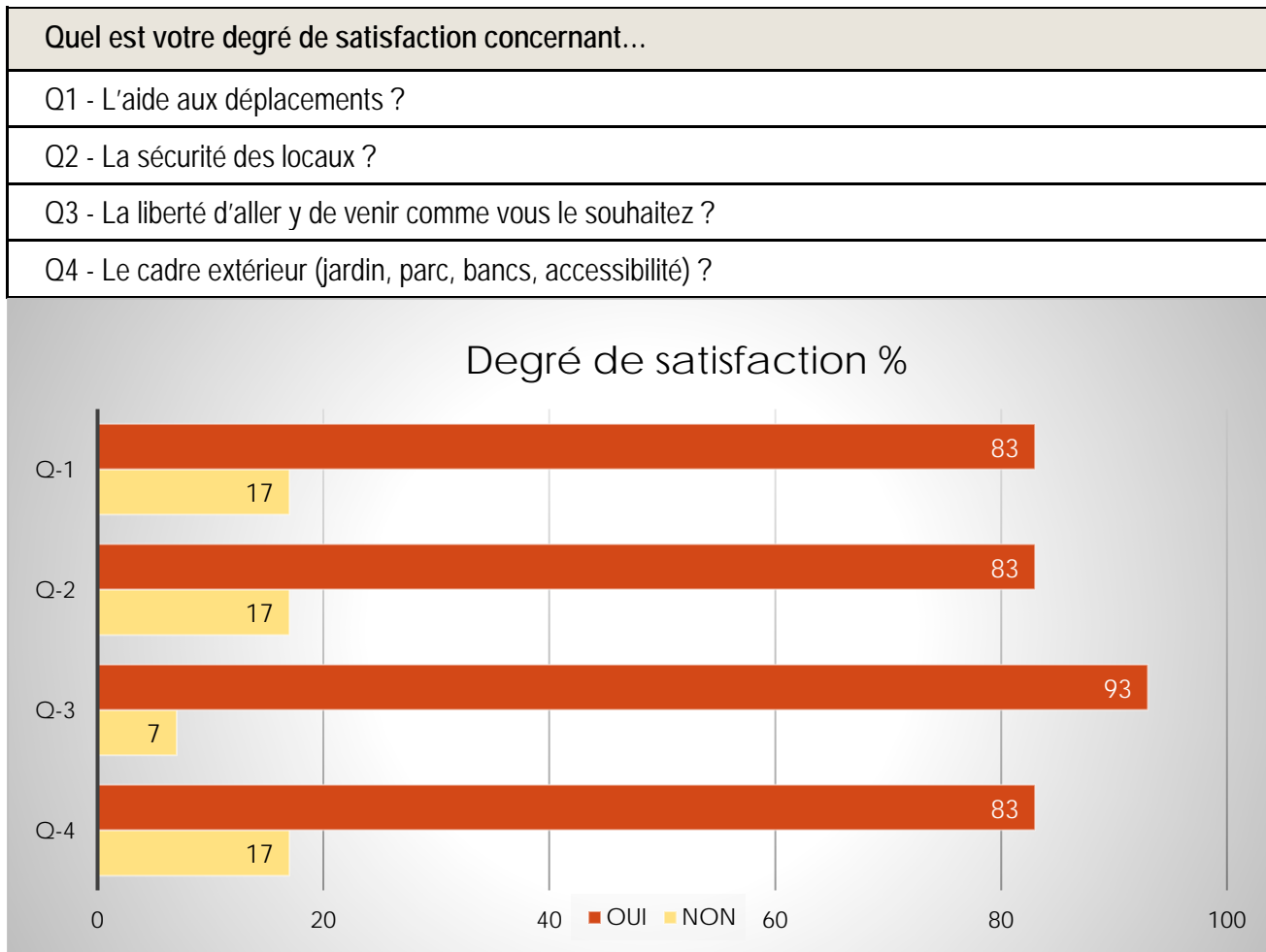
Le repas est une activité qui contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le désir de manger. Or, nous constatons que les répondants sont insatisfaits de la diversité, du goût et de l'assaisonnement des plats servis ainsi que de la température. Nous constatons que des améliorations considérables doivent être apportées.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement à :

- améliorer le goût et l'assaisonnement des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents ;
- diversifier les menus afin que les résidents ne mangent pas toujours la même chose ;
- prendre les mesures nécessaires, afin que la température des repas corresponde aux besoins des résidents.

SECTION 7 – Vie quotidienne



Nous observons qu'au niveau de la vie quotidienne, notamment en ce qui concerne les déplacements ainsi que le cadre extérieur les répondants sont globalement satisfaits.

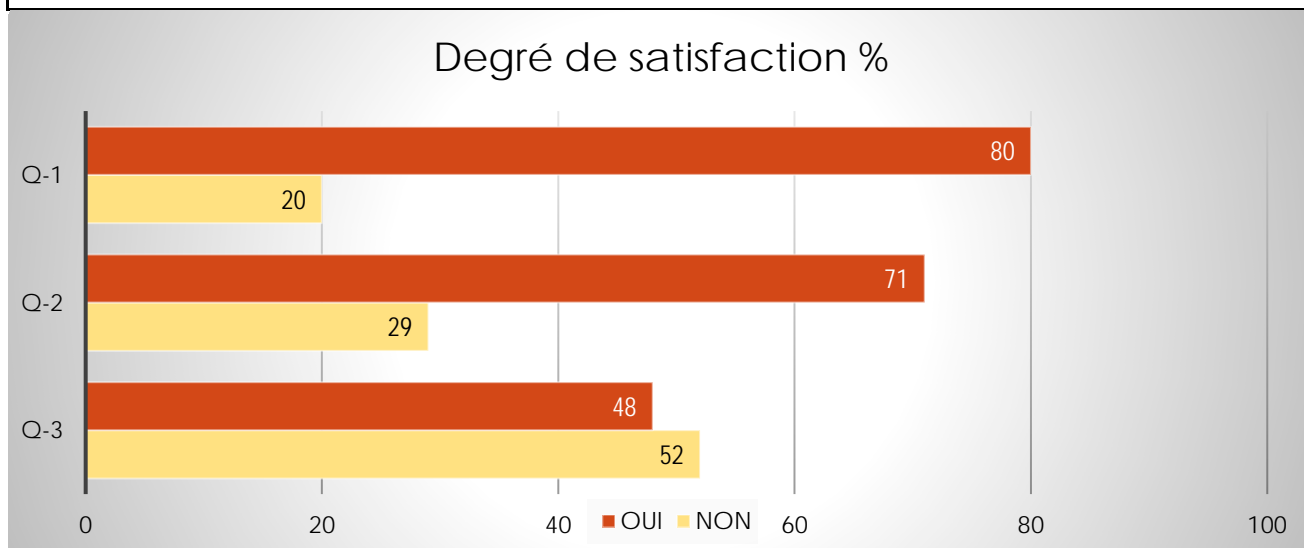
Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- maintenir les services existants voire porter des améliorations.

SECTION 8 – Animations et services proposés

Quel est votre degré de satisfaction concernant...
Q1 – La qualité et diversité des animations ?
Q2 – Le nombre d'animations proposées la semaine ?
Q3 – Le nombre d'animations proposées la fin de semaine ?



Nous constatons que la qualité et la diversité des animations satisfaites globalement les répondants, cependant des améliorations peuvent y être apportées. De plus, nous devons souligner le fait que le nombre d'animations est très faible selon les répondants, car ce dernier ne correspond pas aux besoins des résidents, plus particulièrement durant les fins de semaine.

Recommandations :

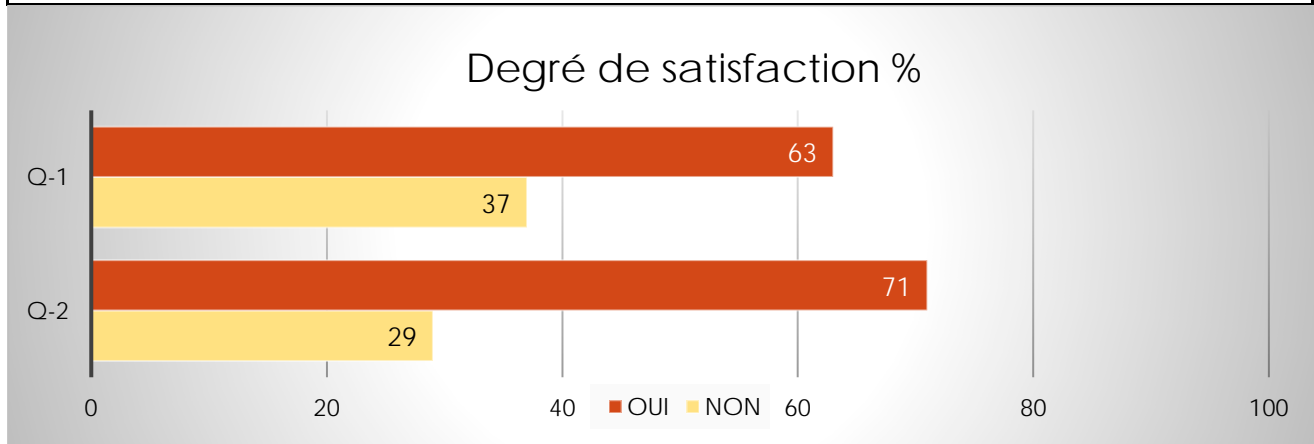
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin :

- d'augmenter le nombre d'animations, en semaine et en fin de semaine, et les adapter davantage aux besoins des résidents.

SECTION 9 – Communication et information

Q1 – Estimez-vous être suffisamment informé du fonctionnement du CHSLD ?

Q2 – Savez-vous à qui vous adresser lorsque vous êtes confronté à un problème ?



Nous constatons que la communication entre le CHSLD et les répondants ne cadre pas avec des besoins de ces derniers. Effectivement, 37 % des répondants manquent d'informations sur le fonctionnement du CHSLD et 29 % ne savent pas à qui s'adresser en cas de questionnements ou de problèmes.

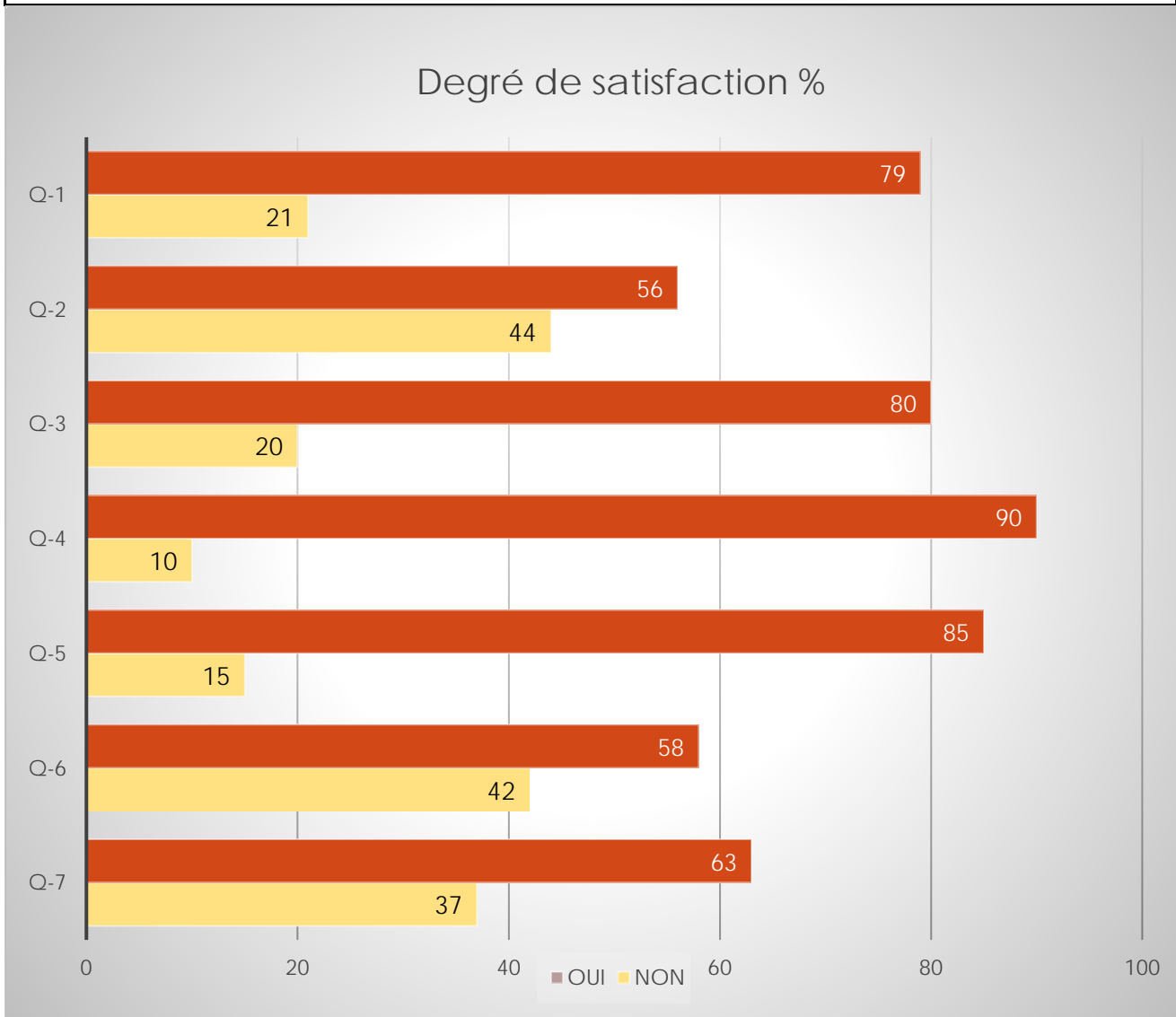
Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin de :

- réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil ;
- transmettre aux résidents et à leurs proches une documentation qui pourrait les aider à mieux comprendre le fonctionnement du CHSLD et surtout à qui doivent-ils s'adresser.

SECTION 10 – Bientraitance

Q1 - Considérez-vous la chambre comme un espace privé ?
Q2 - Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer dans la chambre ?
Q3 - Avez-vous le sentiment que la liberté de choix et de décision est respectée ?
Q4 - Le personnel s'adresse-t-il à vous en vous regardant et utilise-t-il un ton respectueux ?
Q5 - Avez-vous le sentiment que les droits sont respectés ?
Q6 - Connaissez-vous les droits des résidents/usagers ?
Q7 - Connaissez-vous les moyens d'exprimer une plainte ou une insatisfaction ?



Nous constatons que 79 % des répondants considèrent la chambre du résident comme un espace privé. Toutefois, dans 44 % des cas, le personnel ne frappe pas à la porte avant d'entrer dans la chambre du résident, alors qu'il s'agit d'un espace privé.

Il est important que le résident ou un membre de sa famille connaisse ses droits concernant la santé et les services sociaux. Pour que les droits de chacun soient respectés, ils doivent être connus. Or, nous constatons que seulement 58 % des répondants connaissent les droits des usagers. De plus, uniquement 63 % des répondants connaissent les moyens d'exprimer une plainte ou une insatisfaction.

Recommandations :

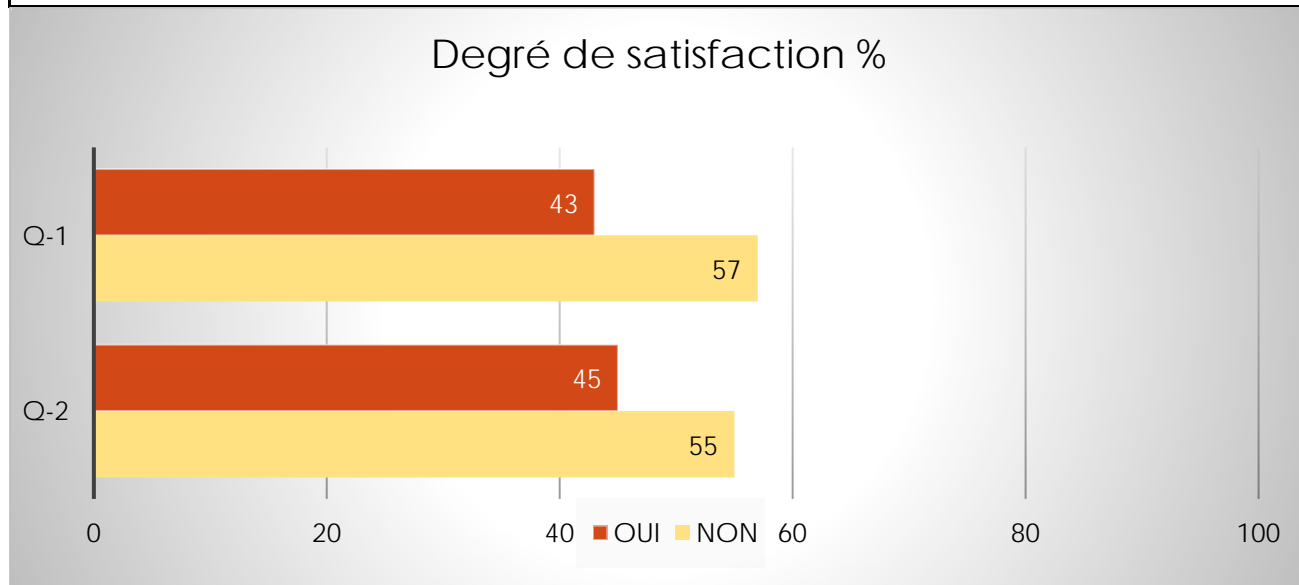
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que le personnel adopte des attitudes et des pratiques favorisant un milieu de vie de qualité ;
- s'assurer que la chambre du résident devienne un lieu privé et que le personnel frappe à la porte avant d'y entrer ;
- s'assurer que les résidents et les répondants prennent connaissance des droits des usagers comme mentionnés dans la LSSSS ;
- s'assurer que les résidents et les répondants prennent connaissance des moyens existants permettant d'exprimer une insatisfaction ou de déposer une plainte.

SECTION 11 – Comité de résidents

Q1 - Connaissez-vous votre comité de résidents ?

Q2 - Savez-vous comment contacter votre comité de résidents ?



Force est de constater que 57 % des répondants ne connaissent pas leur comité de résidents et ne savent pas comment prendre contact avec lui.

Il est primordial que le comité de résidents se fasse connaître auprès des résidents et des répondants, afin qu'ils puissent se renseigner et prendre connaissance de leurs droits.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que les résidents et les répondants disposent de l'information relative au comité de résidents ;
- s'assurer que les résidents et les répondants prennent connaissance des droits des usagers.

Conclusion

Compte tenu de ce qui précède, la mise en place d'un comité de travail, conjointement au comité de résidents du CHSLD et au CISSS des Laurentides, est fortement préconisée. Ainsi, des actions concertées permettront de faire des avancées importantes dans les recommandations énumérées précédemment, et de s'assurer que le bien être du résident reste la priorité du travail de ce partenariat.

Ainsi, les comités des usagers et de résidents ont un rôle déterminant à jouer dans le système de santé et de services sociaux. La LSSSS a notamment pour objectif d'assurer la participation des ressources humaines, y compris les Comités, au choix des orientations de l'établissement duquel ils relèvent et à la détermination de leurs priorités.

Ils agissent en complémentarité avec d'autres instances, à titre de gardiens des droits et des intérêts des usagers. Les Comités veillent à ce que la dignité ainsi que les droits des usagers soient respectés. Ils doivent également promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents.

À cet égard, ils doivent être vigilants et à l'écoute des besoins des usagers et des résidents, établir une bonne communication, une relation d'ouverture avec l'établissement et, enfin, travailler en partenariat avec le CISSS.

Ce partenariat vise à améliorer les services à court et à long terme. Il repose sur un degré élevé de collaboration, afin de favoriser la continuité et la complémentarité des services offerts à l'utilisateur, et ce, dans le respect des missions, des mandats, de la reconnaissance des compétences et des contributions de chacun.

En conclusion, ces résultats ont pour objectif l'évolution et le développement de la qualité du milieu de vie en suggérant les éléments clés à considérer ainsi qu'un éventail de recommandations qui doivent être prises en compte.

Étant donné les liens d'interdépendance entre la qualité des soins, la qualité du milieu de vie et la qualité de vie des résidents, la qualité du milieu de vie s'avère cruciale et indispensable pour assurer le bien-être des personnes âgées résident en centre d'hébergement et de soins de longue durée.



*Bureau à Montréal
842, rue Valiquette
Verdun (Québec) H4H 2E2
Téléphone bureau : 514 379-6015
Cellulaire : 514 679-4814
Courriel : cercle.conseil.mdsv@gmail.com*

Annexe 1 – Observations et commentaires des répondants

- Nous remercions le dévouement du personnel.
- Nous avons choisi une très bonne résidence pour notre mère. Merci mille fois.
- Dans mon cas, il y a un manque au niveau des dents. Les patients ont les dents sales.
- La nourriture n'est pas bonne, déjà c'était mieux. Il y avait de beaux desserts et un menu plus varié.
- Nous sommes très satisfaits avec les soins que mon père reçoit à l'unité de La Fontaine. Le personnel est très gentil et sympathique. Merci à tous.
- Il n'aime pas la nourriture, ce n'est pas épicé à son goût.
- Il est Alzheimer et ne voit pas bien. Donc, ne s'investit pas dans les activités.
- La majorité des préposés au bénéficiaire ne sont pas à leur place je ne veux pas généraliser mais quand tu demande que ta mère porte un certain vêtement et que ce n'est jamais mis il y a un problème.
- Une couche devrait être changée au levé après le déjeuner car il y a le caca du matin après diner avant la sieste de l'après-midi avant le souper et avant dodo et au besoin. Après tout ils les ont payées ses couches là elle a payé ses impôts pendant qu'elle travaillait toutes ses années et pas mal plus dure que nous maintenant.
- Il y a une certaine ligne à atteindre avant que la couche soit changée et ceci a même été mentionné par des employés à moi-même c'est très désagréable pour ma mère et pour moi-même si ce n'est pas moi qui la porte.
- Manque d'activités adapté pour les personnes atteinte d'Alzheimer.
- Activer la sonnette vraiment ! Tout ce que tu entends ce sont les sonnettes qui sont répondu mais en espérant que ce ne soit pas urgent car tu risques d'y passer.
- Le personnel est courtois et respectueux.
- Où je trouve qu'il y a un problème, c'est que ma mère 8 fois sur 10 ne porte pas son linge. Pantalons tous roulés dans le bas de la jambe, car ils sont trop longs ou trop grands dans la taille et ne tiennent pas bien. Chandails ou vestes qui ne sont pas à elle. Je l'ai mentionné souvent, mais le problème ne se règle pas. Comme ma mère est inapte, elle ne peut rien dire. Ça me rend triste de la voir habiller comme cela. Moi qui vais chez la couturière pour faire raccourcir ses pantalons et je la vois avec ceux des autres vraiment trop longs.
- Les chambres ont besoin d'être rafraichies.

- Ce n'est pas nettoyé à tous les jours mais ce n'est pas la catastrophe non plus sinon je lave le tout à la débarbouillette.
- Les lunettes sont rarement propres à moins que moi-même et un autre membre de la famille le fasse.
- Tout me satisfait, mais rien n'est parfait. Merci.
- Les repas ont été améliorés depuis six mois ou un an. Maman mange maintenant plus à son goût.
- Les préposées sont surmenées. Pourtant, elles soignent bien ma mère avec un sourire.
- Les deux bains par semaine, essentiels sont fortement appréciés.
- Disons que les détenus mangent beaucoup mieux que les résidents des CHSLD publics c'est assez ordinaire, à Noël il y avait des œufs brouillés avec des patates pilés et des fèves vertes wow... tout un souper de Noël.
- Les diners et soupers sont servis et les préposées repassent rechercher le plateau maximum 25 minutes après, ce sont des personnes âgées svp laisser plus de temps pour manger sinon les emmener à la salle à dîner.
- Nous apprécions les bons soins, mais déplorons l'état de l'édifice, vétuste. Suggestion : chaque unité de CHSLD devrait être aménagée avec son propre salon accueillant (avec fauteuil, plantes, chats, etc.) plutôt que placé dans le couloir devant la porte à attendre que la journée passe.
- Les couches souillées sont souvent laissées dans les couloirs, dégageant des odeurs nauséabondes, insoutenables.
- Propreté des lieux ; il faudrait rafraîchir les locaux en repeignant les murs, en réparant les trous dans les murs et les stores brisés.
- Les repas ne sont pas extras et les desserts encore pires.
- Les chambres ne sont pas privées étant donné que n'importe qui rentre même sans invitation, comme d'autres résidents.
- Température des repas souvent tiède voir froide même en hiver.
- Nous sommes très satisfaits de l'hébergement et du personnel. Super gentil.
- Nous déplorons que notre sœur ne sorte jamais de son lit parce que nous avons un beau fauteuil avec les manettes, qu'elle utilisait à la maison. C'est la seule chose que nous déplorons.
- Il faudrait un site internet en cas d'accès limité à cause de gastro ou de punaises de lit ; les visiteurs ne savent pas quand ils peuvent être admis et ça peut durer plusieurs

jours, voire plusieurs semaines. On a toujours un appel en cas de fermeture, mais non de retour à la normale, des services d'accueil de l'hôpital où les réceptionnistes ne sont pas au courant des situations et donnent de mauvaises informations ; mais ce ne sont pas elles qui décident ! Lorsqu'on habite loin du CHSLD, on fait des déplacements longs et inutiles pour avoir l'information ou la fausse information. D'où l'utilité d'un site internet simple pour les proches des usagers.

- Je connais la lourdeur de la tâche des préposés aux bénéficiaires et c'est triste de voir le temps alloué aux diner et souper. Ils servent les résidents, en font manger un peu à la course, car leur temps est limité, des gens comme ma mère qui mangent lentement et parfois pas du tout. Si ma mère ne mange pas et qu'elles lui demandent si elle a faim, avec sa confusion, elle manque de dire non et elles ne prennent pas le temps de revenir à la charge et deux, ma mère ne mange pas. Je la fais manger plusieurs fois par semaine, car elle maigrit beaucoup, le temps alloué d'à peu près 30 minutes est vraiment trop court !
- Négligence quand il faut qu'elle soit changée de couches, trop peu souvent (le matin, fin d'après-midi et avant le coucher). Quelquefois elle leur dit qu'elle est trempée et ils lui répondent que ce n'est pas le bon moment. Ils oublient parfois le linge souillé par terre dans la chambre. Ils oublient souvent de changer les piques de sa chaise.
- Pédicure, trop longue période d'attente.
- Les repas ne sont pas assez diversifiés ; manque d'assaisonnement ; pas assez chaud ; négligence de l'institution du repas, couper les aliments, etc. ; pas de bons desserts.
- Manque quelques fois des vêtements.
- Quand ils prennent des préposé(es) d'une agence, pour manque de personnel, ils ou elles devraient être au courant des soins apportés à la personne dont elles (ils) ont la charge. L'employé d'une agence ne prend pas le temps de lire les notes qui ont été placées dans la chambre par la famille. Je le sais, car plusieurs fois cela est arrivé. Pour ce côté-là, je suis très déçu. Mais, je n'ai pas à me plaindre du reste. Toutes les demandes que j'aie faites, que ce soit pour une rencontre avec le médecin, la pharmacienne, la nutritionniste, l'infirmière-chef ou avec une préposée, j'ai toujours été très satisfaite. Alors, la seule demande que je ferais c'est qu'ils vérifient quand ils embauchent dans une agence.
- Merci pour les bons soins donnés à ma femme.
- Pourquoi la nourriture ne semble-t-elle jamais être de même qualité ? Depuis quatre à six mois, la nourriture est de moins bonne qualité. J'aimerais avoir une explication s'il vous plaît.
- Je suis bien satisfait du personnel et infirmiers et leur donnent leur 100 % et quand j'ai une question à poser, j'ai des réponses immédiates. Bravo ! Continuez votre bon ouvrage.

- Dans la chambre, murs très abîmés, chiproc enlevé par galette près du lavabo, besoin de peinture ! Murs pleins de trous pour cadre, besoin de rénovations et de peinture.
- Personnel excellent, écoute excellente, respectueuse.
- Pavillon Lafontaine, je leur dois tout, ils ont permis à ma femme de recommencer à marcher. Les activités pour le nombre de résidents, bien bravo. Ils m'ont fait connaître l'amour et la vie en si peu de temps. M'attacher aux résidents et au personnel, c'est incroyable. Mais, il me faut deux heures de route pour m'y rendre, car j'y vais tous les deux jours. Saint-Adèle, ma foi, quel gros plus, on doit beaucoup m'aimer pour avoir transféré ma femme là. Rien à redire, c'est du plus-que-parfait. Je n'ose y croire. En un mot, quelle grande famille ! Huit minutes de chez moi, huit dollars quarante d'essence par mois. Merci et j'en suis reconnaissant.



*Bureau à Montréal
842, rue Valiquette
Verdun (Québec) H4H 2E2
Téléphone bureau : 514 379-6015
Cellulaire : 514 679-4814
Courriel : cercle.conseil.mdsv@gmail.com*
