

Rapport d'évaluation

Évaluation du degré de satisfaction

CHSLD Saint-Jérôme

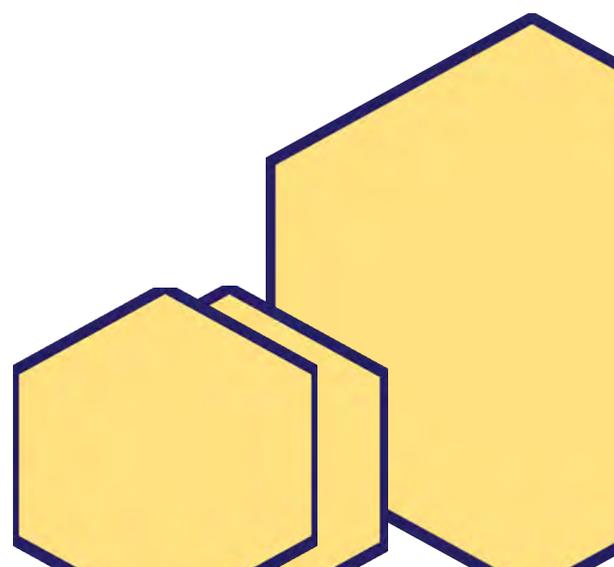
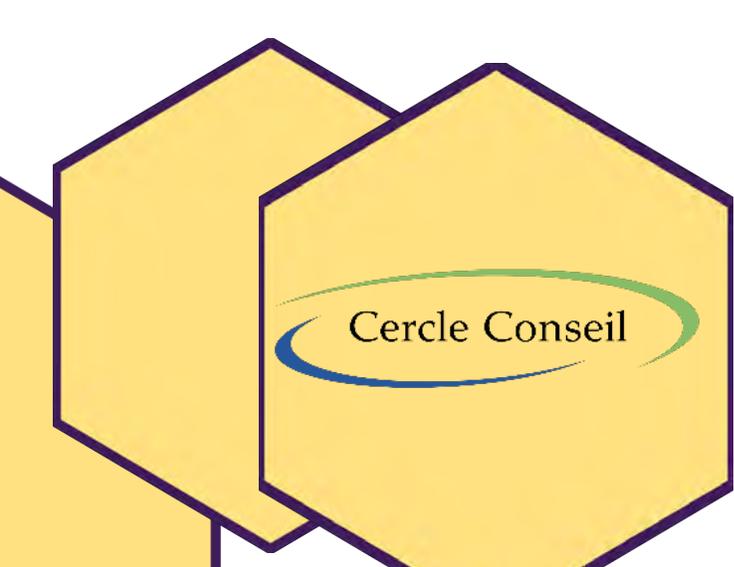


Table des matières

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 supérieur à 85)	5
Résultats indiquant la présence de problèmes à traiter prioritairement (indice 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 du CHSLD. 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 ;
- 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 de résidents 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 seul type de sondage, à savoir une enquête par envoi postale, a été réalisé auprès des membres des familles et répondants des résidents du CHSLD.

Le sondage a été effectué entre janvier et mars 2020 par la compagnie Cercle Conseil. Il est important de rappeler que seuls les répondant 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, 212 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. Cela implique qu'une même famille ait pu répondre deux fois, voire trois fois, pour le même résident.

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 212 envois, Cercle Conseil a reçu 119 réponses, autrement dit, 56 % des répondants ont participé au sondage. 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 : bienveillance ;

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.

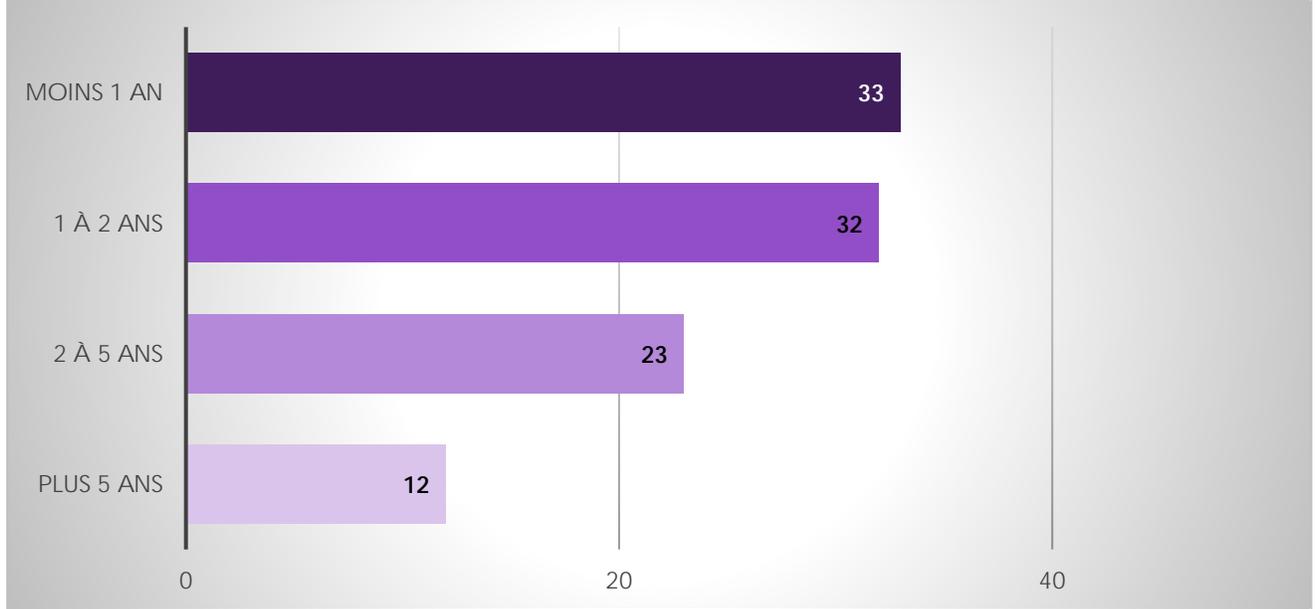
Cette échelle présente plusieurs avantages : elle donne une mesure précise du degré de satisfaction des répondants et elle permet d'identifier les éléments positifs ainsi que les aspects sur lesquels des améliorations sont possibles, souhaitables, voire indispensables.

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 ?

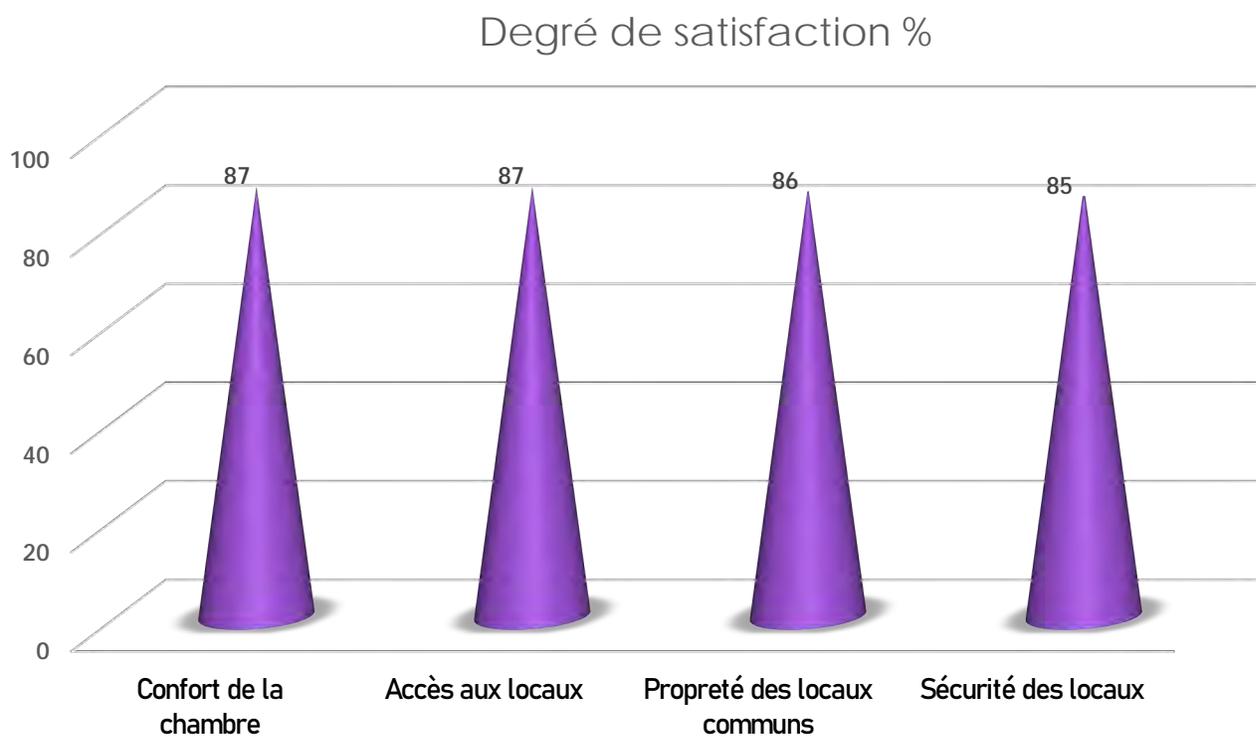


D'après le tableau ci-dessus plus de 60 % des résidents vivent au CHSLD depuis moins de deux ans. Une minorité, 12 % y vit depuis plus de cinq ans

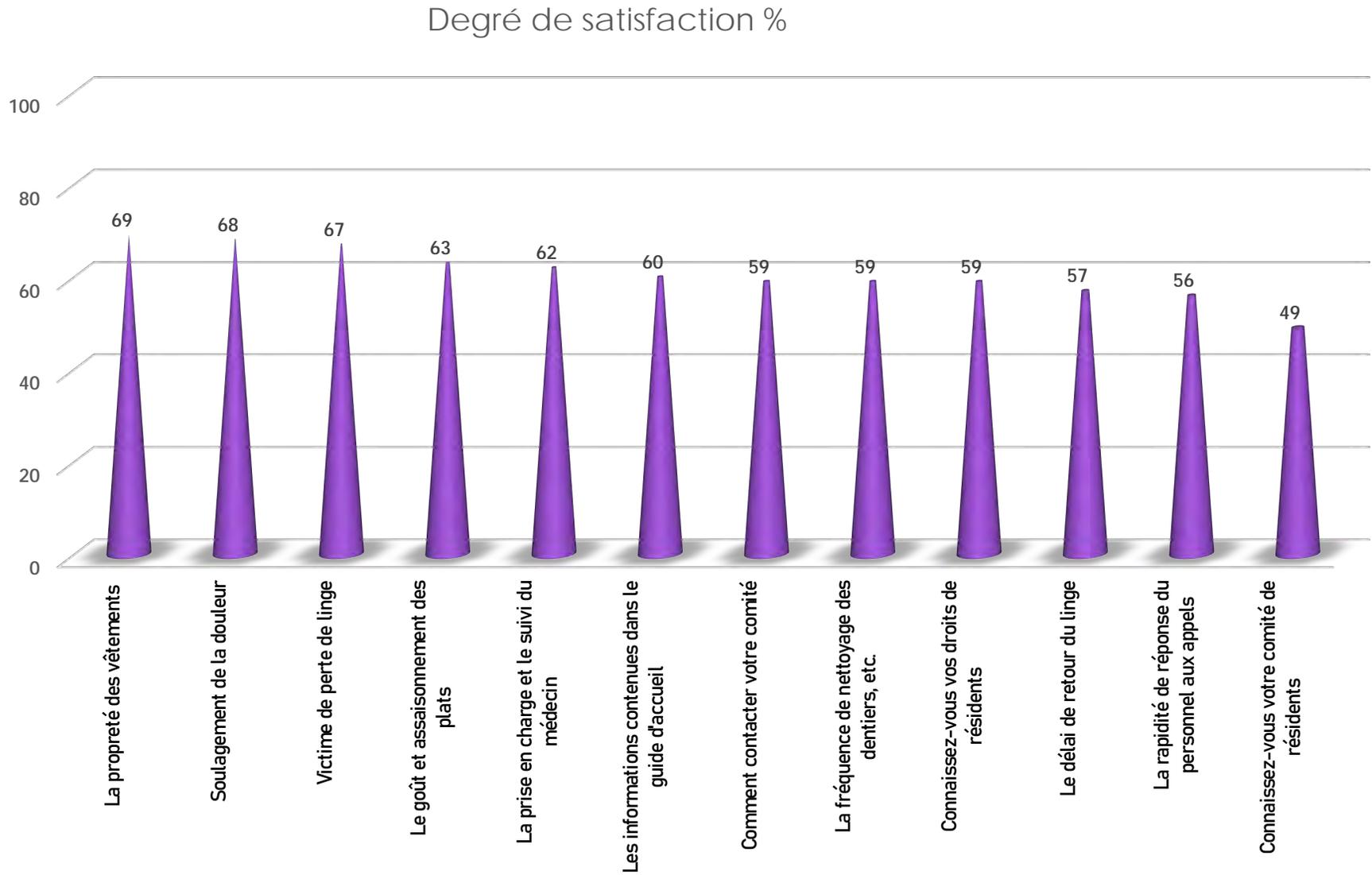
Faits saillants du sondage

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 supérieur à 85)



Résultats indiquant la présence de problèmes à traiter prioritairement (indice inférieur à 70)

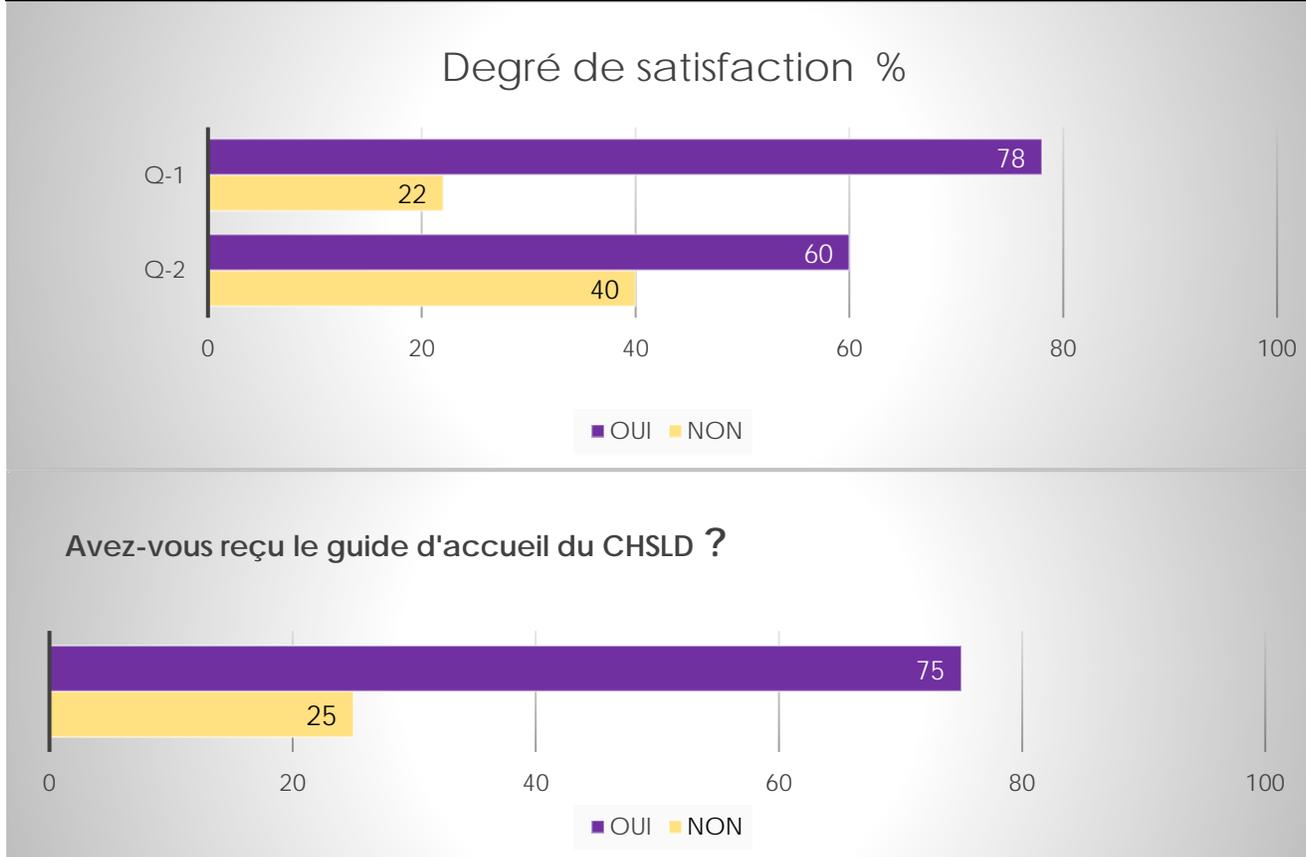


SECTION 1 - Accueil

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

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

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



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

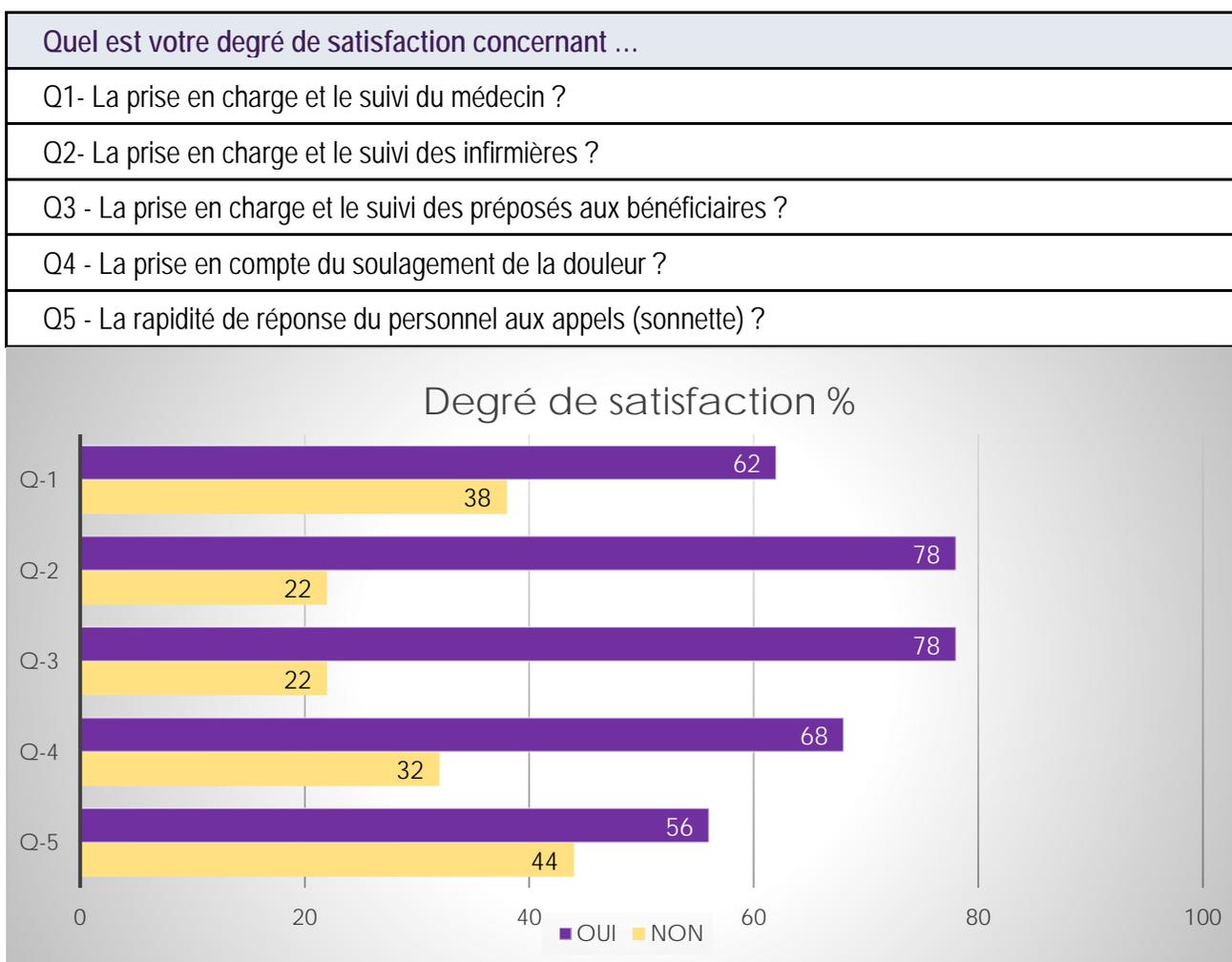
Cependant, seuls 60 % des répondants sont satisfaits des informations contenues dans le guide d'accueil. La transmission d'informations lors de l'accueil permet d'orienter, d'informer, et d'intégrer les nouveaux résidents et leurs proches dans leur milieu de vie. Une attention particulière doit être apportée au contenu du guide, ainsi qu'à la pertinence des informations. Nous remarquons également que 25 % 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 des infirmières et préposés aux bénéficiaires est appréciée par les répondants, même si elle peut être améliorée.

Concernant le suivi fait par le médecin, nous constatons que 38 % des répondants sont insatisfaits. Nombreux sont ceux qui disent ne l'avoir jamais rencontré, malgré les demandes formulées auprès du CHSLD.

Une attention particulière doit être apportée quant à la prise en charge de la douleur, 32 % des répondants estiment que la cette dernière ne répond pas aux besoins du résident.

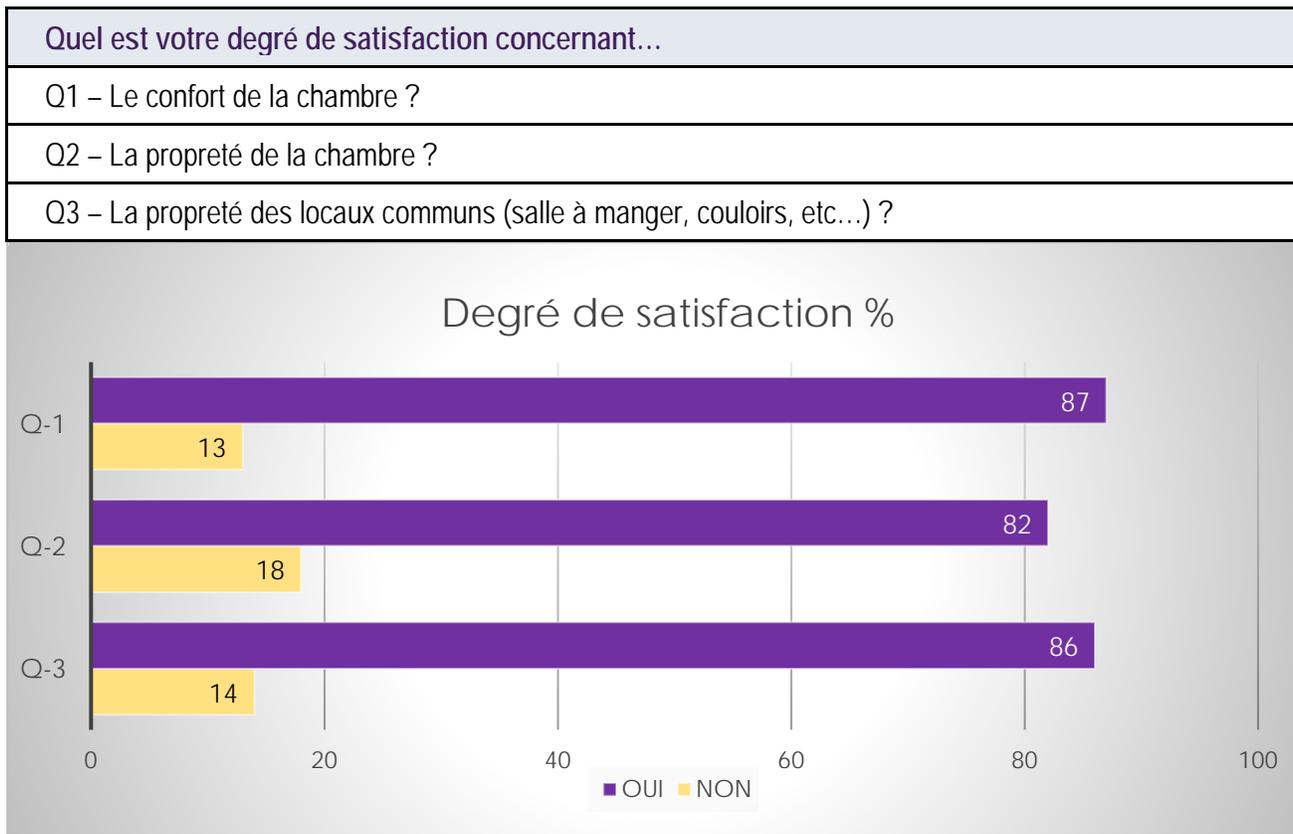
D'après les informations fournies par les répondants, 44 % d'entre eux considèrent que le temps de réponse est trop long entre le moment où le résident sonne et le moment où l'intervenant se manifeste. Il arrive même que ce dernier ne se présente pas

Recommandations :

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

- d'apporter une attention particulière aux résidents ayant des douleurs ;
- de s'assurer que le personnel répond promptement aux besoins et aux demandes des résidents ;
- de mieux informer les répondants concernant les visites du médecin et de leur permettre de le rencontrer.

SECTION 3 – Cadre de vie



Les personnes hébergées doivent retrouver un environnement où il fait bon vivre qui soit adapté et sécurisé. Hormis la propreté de la chambre, les répondants sont très satisfaits du confort et des lieux communs. Par conséquent, il est important de souligner que, même si le degré de satisfaction est de 82 % des améliorations peuvent être apportées.

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.

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 ?

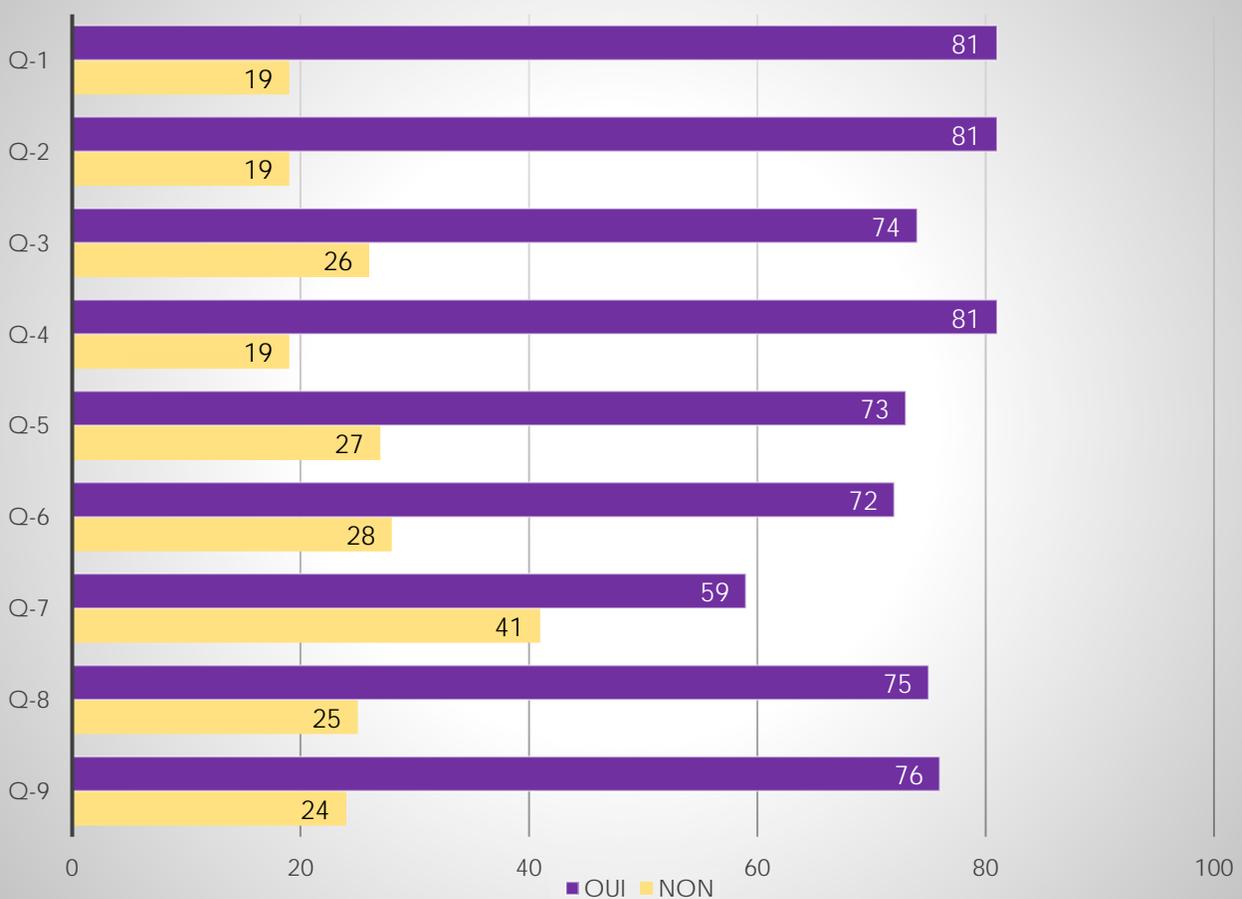
Q6 - La fréquence des douches/bains ?

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 ?

Degré de satisfaction %



Nous remarquons que le degré de satisfaction des répondants concernant le respect du rythme du résident, et les échanges entre le personnel soignant et les résidents est élevé. Selon les répondants, le personnel respecte les résidents et leurs proches et adopte une approche chaleureuse envers eux. Nous constatons que le taux de satisfaction est supérieur à 80 %. Toutefois, des améliorations sont à envisager.

Concernant, *l'écoute des souhaits*, bien que l'indice soit de 74 % des améliorations doivent être apportées. Le personnel doit porter une attention particulière aux souhaits des résidents.

De plus, il est nécessaire de surveiller la fréquence du nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs, car le taux de satisfaction est de 59 %. Cela indique une grande 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.

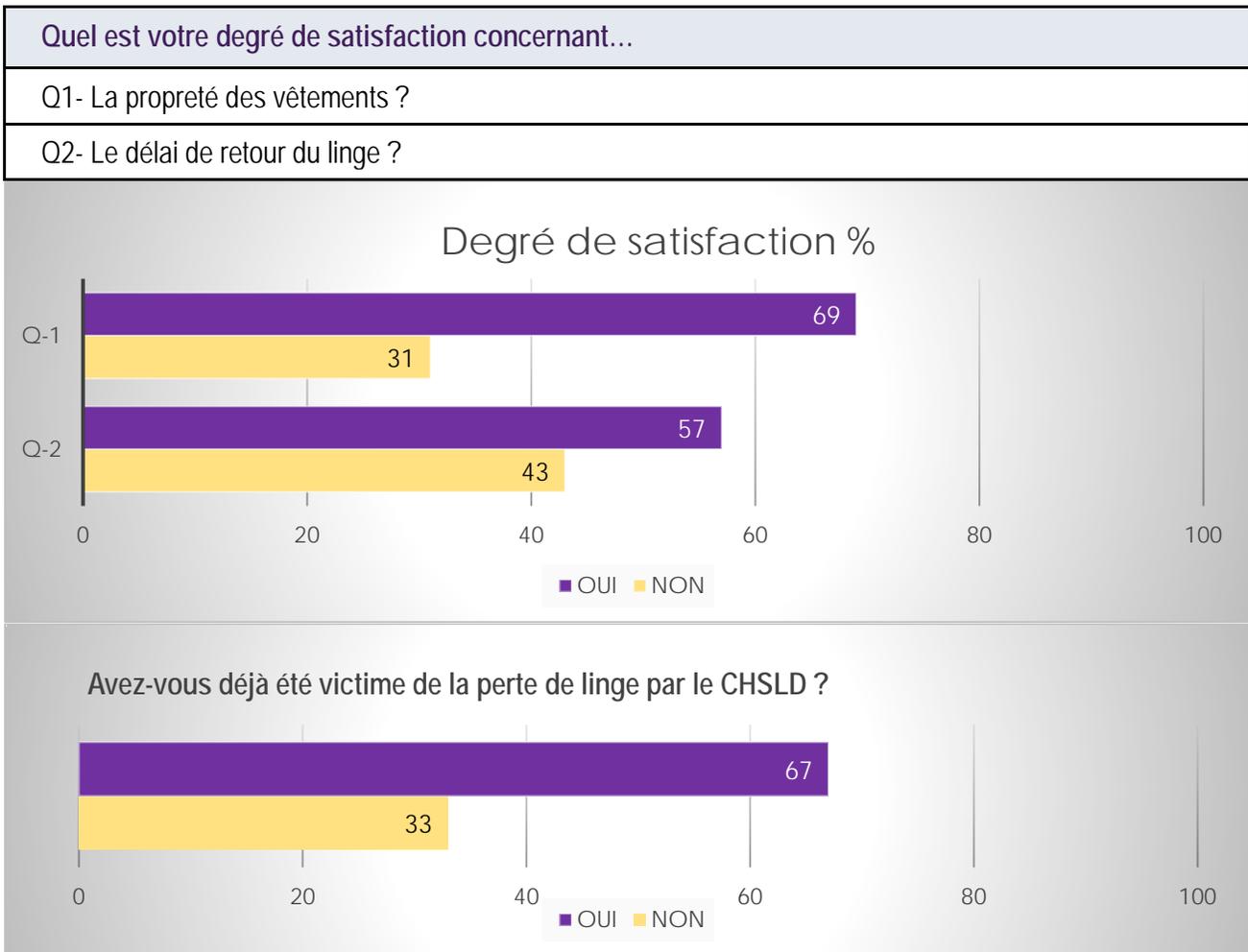
Enfin, même si le taux concernant la *fréquence des douches et des bains* est satisfaisant, il n'est pas optimal. Un résident est en droit de réclamer deux bains ou deux douches par semaine. Or, si nous tenons compte des commentaires des répondants ce droit n'est pas toujours respecté.

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.

SECTION 5 – Linge



Nous observons ici l'immense insatisfaction des répondants concernant le traitement des vêtements des résidents. Tout d'abord, 31 % des résidents estiment que lorsque le linge est de retour après nettoyage n'est pas propre.

De plus, le délai de retour du linge est trop long et les résidents doivent porter des vêtements souillés en attendant le linge propre.

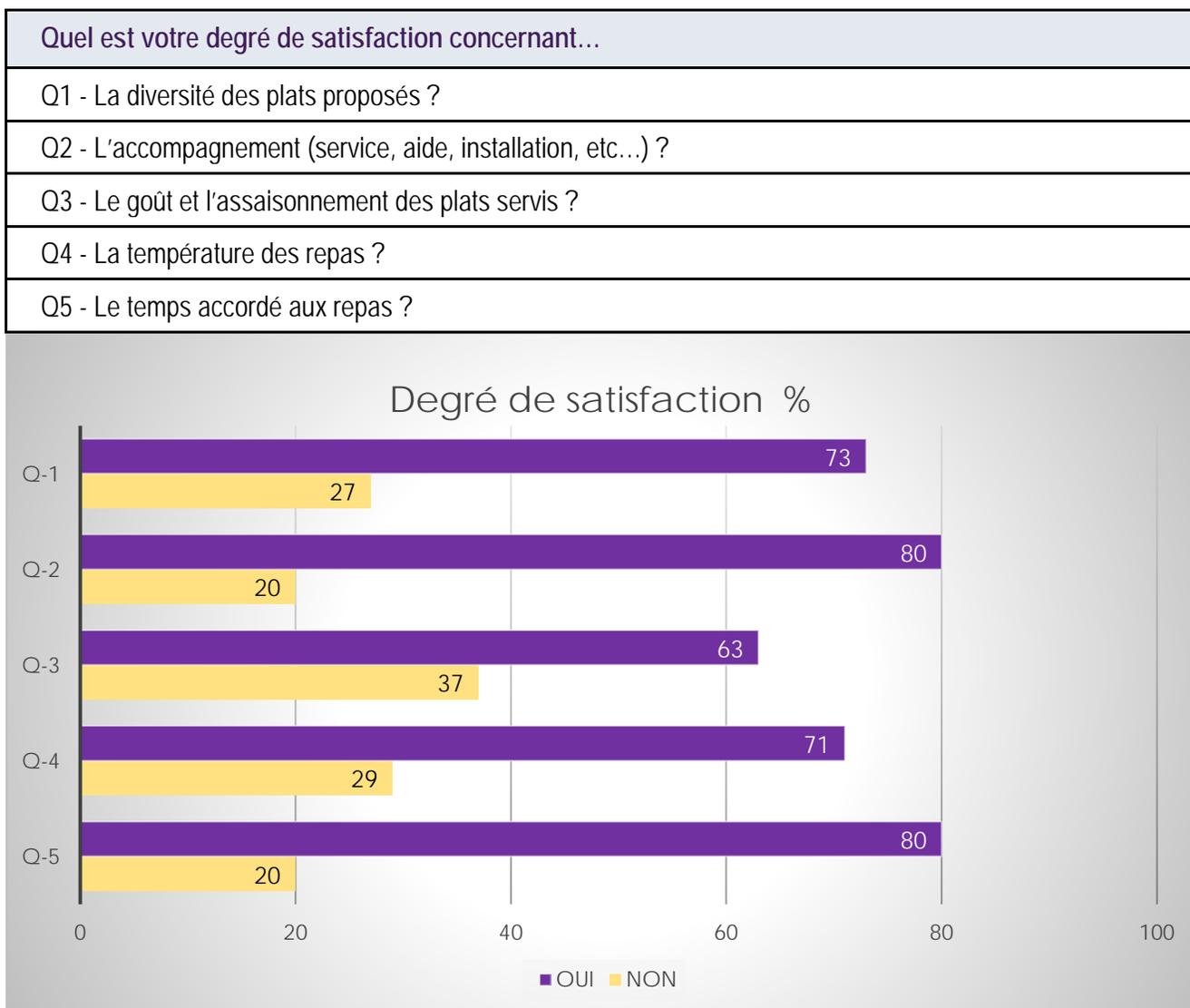
Il est également important de soulever le problème de la perte de linge. En effet, au retour du linge certains résidents ne retrouvent pas l'ensemble de leurs affaires, ou retrouvent du linge qui ne leur appartient pas. Une autre inquiétude soulevée par les répondants concerne la disparition du linge, même lorsque la famille s'en occupe. Le taux de résidents victimes de perte de linge s'élève à 67 %. 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 de retour du 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



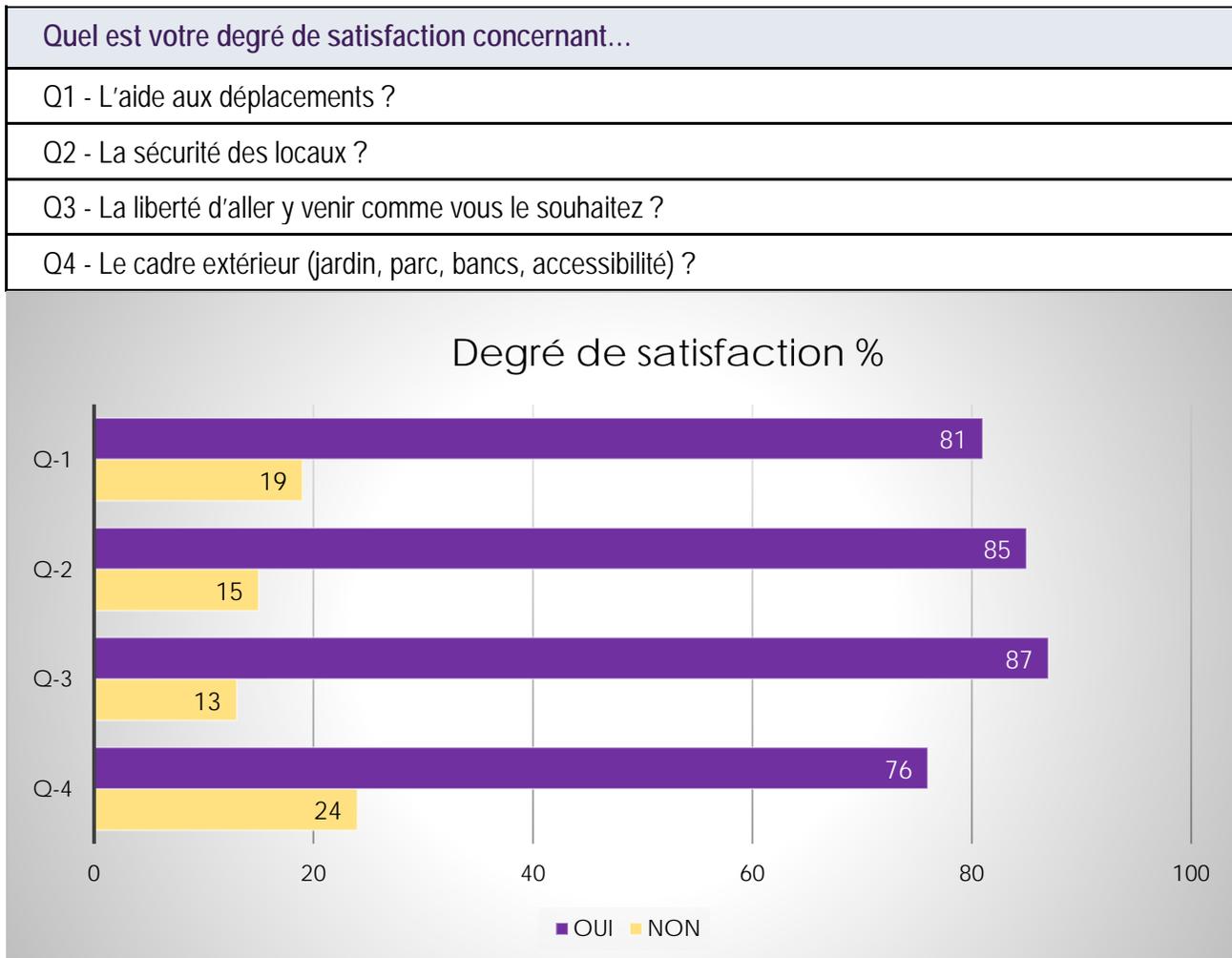
Le repas est une activité qui contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le désir de manger. Or, nous constatons que les répondants sont très insatisfaits du goût et de l'assaisonnement des plats servis. De plus, la diversité des plats et leur température ne satisfont pas les répondants.

Recommandations :

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

- d'améliorer le goût et l'assaisonnement des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents ;
- de prendre les mesures nécessaires, afin que la température des repas réponde aux besoins des résidents ;
- de s'assurer que le rythme des résidents soit respecté.

SECTION 7 – Vie quotidienne



Nous observons que la sécurité des locaux est très satisfaisante pour 85 % des répondants, ainsi que la liberté d'aller et venir dans le CHSLD. Toutefois, le cadre extérieur ne semble pas adapté aux besoins des résidents. Selon les réponses et commentaires des répondants des améliorations doivent être apportées.

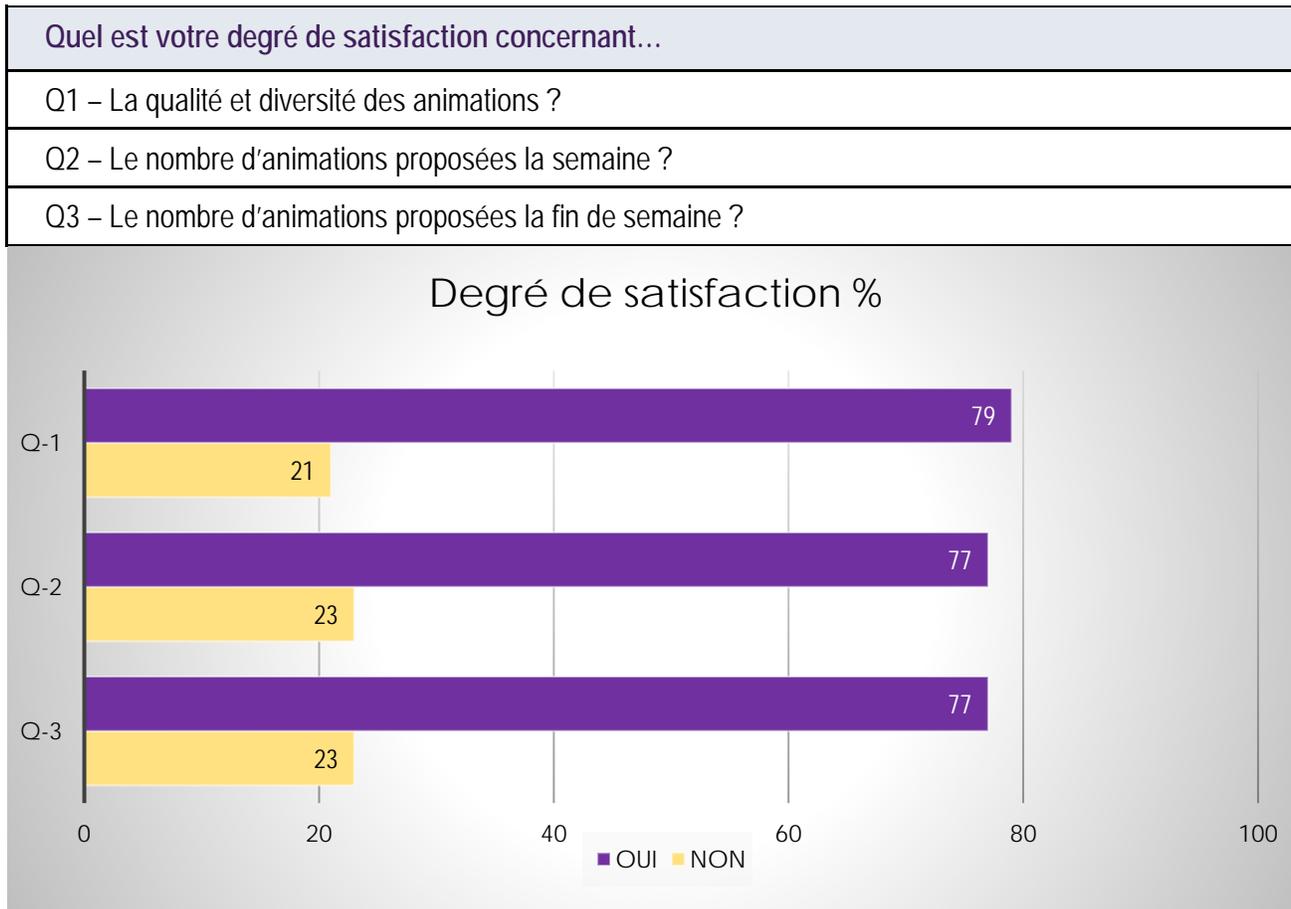
L'aide aux déplacements requiert une attention particulière de la part du CHSLD. Même si le taux de satisfaction est de 81 % des améliorations pourraient être envisagées.

Recommandations :

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

- prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'aide aux déplacements afin de mieux répondre aux besoins des résidents ;
- mettre en place des améliorations concernant le cadre extérieur, afin que les résidents et les membres des familles puissent se réunir dans de meilleures conditions.

SECTION 8 – Animations et services proposés



Nous constatons que le service des animations ne satisfait pas les répondants et ne correspond pas aux besoins des résidents. En résumé, d'après les répondants, la qualité et la diversité des animations ne sont pas adaptées. De plus, pour les résidents le nombre d'animations proposées soit en semaine ou en fin de semaine n'est pas suffisant.

Recommandations :

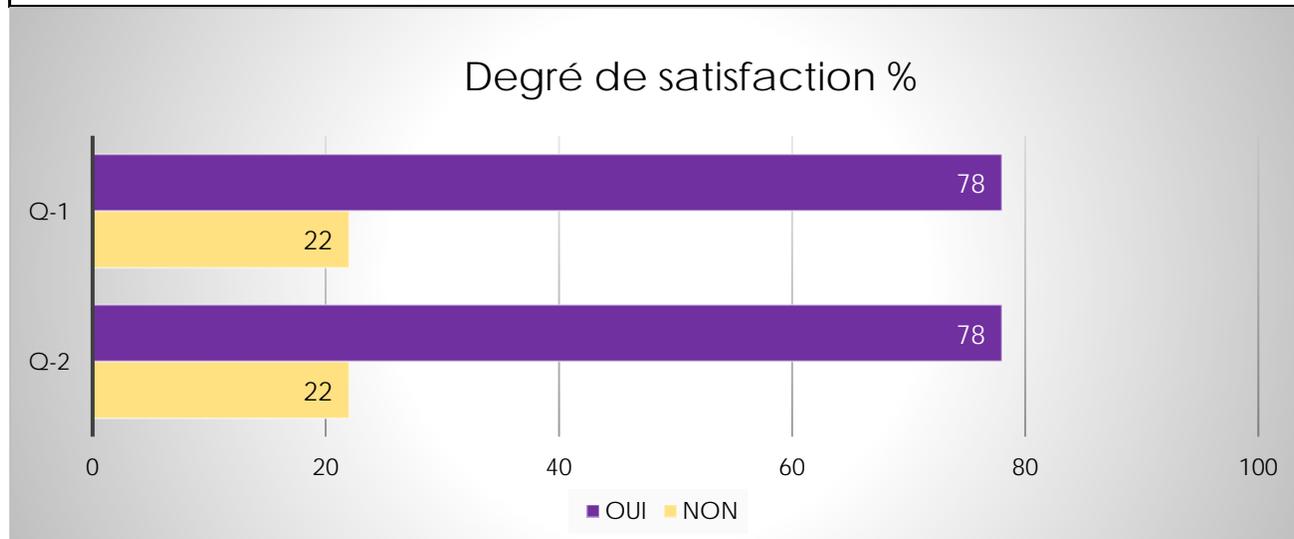
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin :

- qu'une plus grande diversité d'animations soit proposée aux résidents ;
- d'augmenter le nombre d'animations, en semaine et fin de semaine, et de les adapter d'avantage aux besoins des résidents.

SECTION 9 – Communication et information

Q1 – Estimez-vous être suffisamment informé sur le 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 correspond pas aux besoins de ces derniers. Les répondants manquent d'information sur le fonctionnement du CHSLD et surtout, ils ne savent pas à qui s'adresser en cas de question ou de problème.

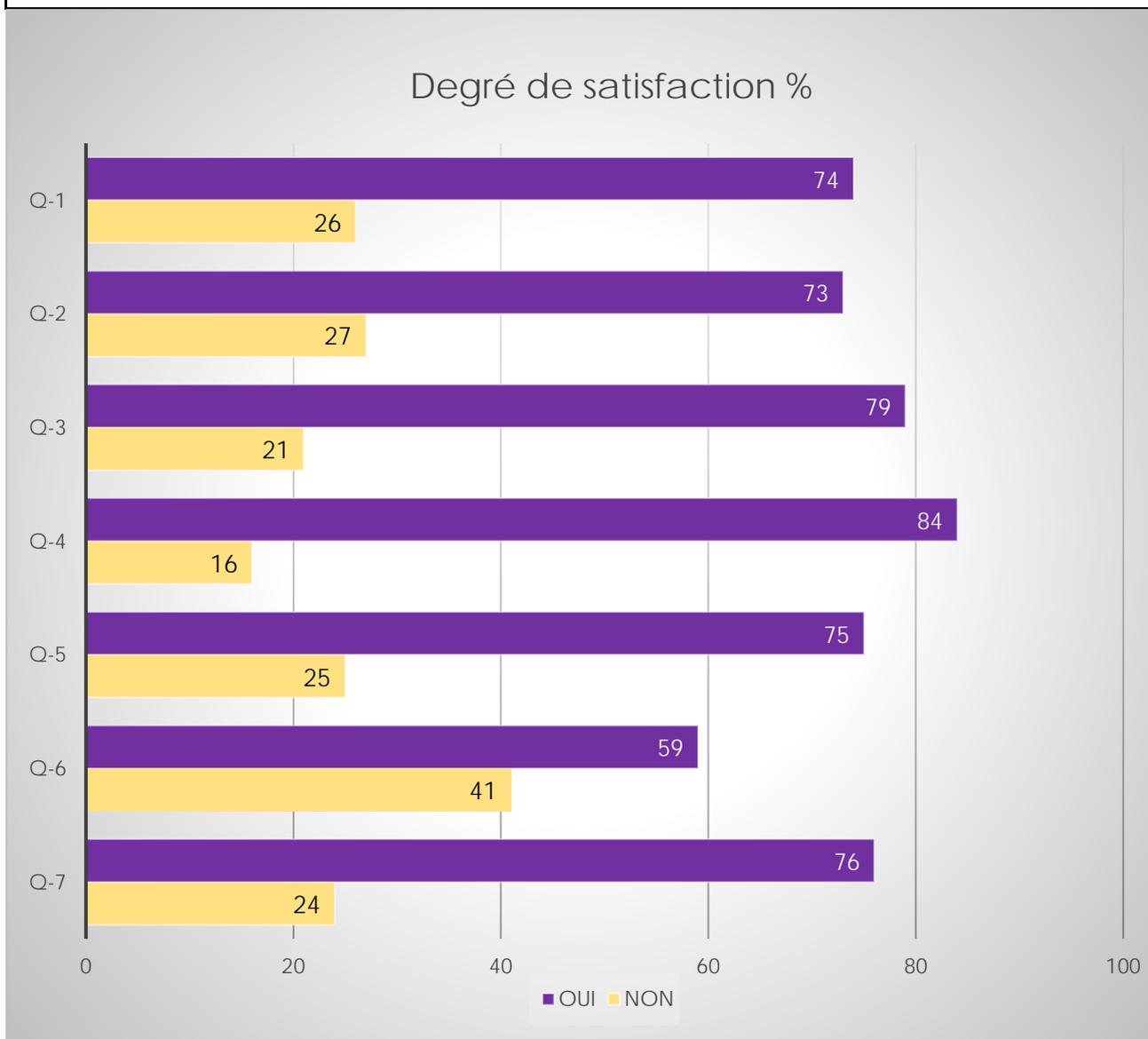
Recommandations :

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 savoir à qui s'adresser en cas de questionnement ou de situation préoccupante.

SECTION 10 – Bienveillance

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 26 % des répondants ne considèrent pas la chambre du résident comme un espace privé. De plus, la réponse à la question 2 confirme cette information, car dans 27 % des cas le personnel ne frappe jamais à la porte avant d'entrer dans la chambre du résident.

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 59 % des répondants connaissent les droits des usagers, et parmi eux, 25 % estiment que leurs droits ne sont pas respectés.

Recommandations :

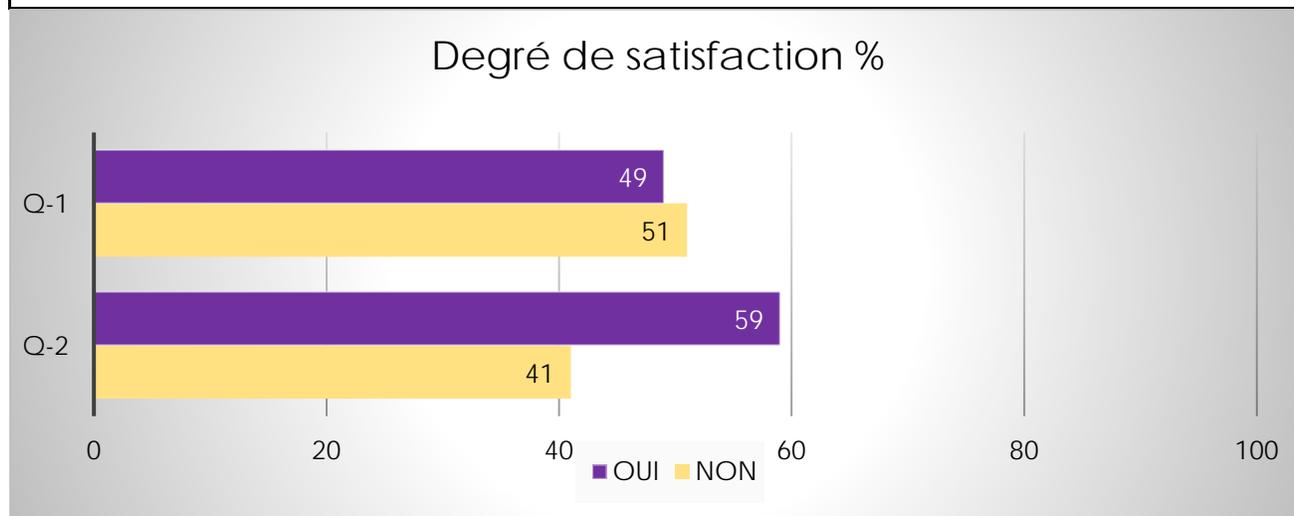
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques favorisant un milieu de vie de qualité ;
- s'assurer que les souhaits et décisions des résidents soient respectés ;
- 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 répondants prennent connaissance des droits des usagers comme mentionné dans la LSSSS ;
- s'assurer que les résidents et 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 51 % des répondants ne connaissent pas leur comité de résidents. Plus précisément, ils n'ont jamais eu l'occasion de le rencontrer. Nous notons également que 41 % d'entre eux ne savent pas comment prendre contact avec le comité.

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

- Quand moi et ma famille allons voir ma sœur, nous aimerions qu'il nous dise s'il y a quelque chose qui ne va pas. Nous avons une réunion par année, j'aimerais qu'il y en ait deux par année. Mais, cependant nous pouvons avoir les informations dont nous avons besoin. Ma sœur ne parle pas. Nous ne pouvons pas savoir s'il y a quelque chose qui ne va pas. Quand nous ne lui rendons pas visite, nous ne savons pas si elle participe à des activités. Nous la visitons au moins quatre fois par semaine. Quand nous allons la voir, le personnel est gentil si nous leur demandons si elle va bien, si sa santé est bien. Dans l'ensemble nous sommes satisfaits.
- Merci pour la qualité des questions et pour l'intérêt que vous portez à la protection de nos aînés.
- À l'occasion, les préposés ne sont pas très soignés avec les habits des résidents (ils les lancent par terre, donc ces derniers ne peuvent plus les porter).
- Je suis très satisfaite de tout au CHSLD. Les deux points où je trouve qu'il y a lacune sont :
 - 1) le médecin traitant de ma mère dont je ne connais que le nom et dont les visites semblent être espacées. Ma mère n'a pas de problèmes de santé majeurs, mais j'aurais souhaité un peu plus de vigilance à une ou deux occasions et qu'il se présente à la famille. Heureusement qu'il y a le personnel soignant efficace en tout ;
 - 2) pour ce qui est du respect de la pudeur du résident, le personnel est tellement changeant qu'on doit se dire qu'on ne compte plus le nombre élevé de préposés qui ont vu nu ma mère. Heureusement qu'elle ne semble pas trop s'en faire avec cela.
- Certaines personnes sont errantes et cela incommode ma sœur, même dans la nuit ou peut-être la soirée, elles entrent et c'est déplaisant.
- Merci à toutes les personnes qui travaillent (personnel et aussi bénévoles). Merci.
- La diversité des plats proposés. Je crois que plusieurs résidents aimeraient avoir un vrai œuf (miroir ou tourné) avec pain croute, bacon ou saucisse comme dans un restaurant sans sortir bien sûr. Peut-être une fois par mois.
- À notre goût, tout est merveilleux.
- Nous aimerions que le brossage des dents soit incorporé au programme de soins au minimum une fois par jour.
- Voir aussi à ce que le bénéficiaire puisse avoir de l'eau à boire plus souvent.
- Tiroirs en désordre. Linge pêle-mêle. Linge perdu. Pantoufles égarées.
- Laisse cheveux mouillés, non séchés avec séchoir.

- Temps de réponse trop long quand le résident demande de l'aide.
- Souvent pas de bas dans les pieds, pieds froids, doit garder les bas même la nuit.
- Le nettoyage du dentier ne pas fait chaque jour.
- Besoins de soins de pédicure et manucure.
- Personnel pas toujours aimable, nous fait savoir qu'on est trop impliqué émotionnellement pour être cohérent.
- Plus de préposés lors des repas, besoin d'aide pour manger, manque de personnel.
- Placer la résidente dans un fauteuil confortable avec une bonne couverture, car elle a froid au lieu de la laisser dans son fauteuil roulant seule pour l'après-midi.
- C'est la famille qui fait le lavage à la suite de pertes de vêtements ou détérioration de vêtements.
- Nourriture, souvent pas appétissante. Semble sèche ou dans une bouillie. Pas toujours chaude. Pas une belle présentation.
- Employés très dévoués dans leurs fonctions mais trop de résidents à occuper. Alors, pas de grandes stimulations individuelles sur les étages. Il y a place à amélioration. Merci d'essayer d'améliorer la qualité de vie des résidents qui sont à la fin de leur vie et qui méritent une belle fin de vie.
- Nous sommes choyés d'avoir du très bon personnel au CHSLD Saint-Jérôme, surtout à l'aile prothétique. Les employés sont dévoués, patients et respectueux. Je n'ai aucun commentaire négatif, au contraire, les résidents sont bien traités. Les préposés sont vraiment aux petits soins avec tous, malgré leur charge de travail, ils prennent le temps nécessaire. Bravo.
- À l'unité prothétique, mon proche reçoit un très bon suivi. Toutefois, au troisième, où se situent d'autres de mes proches, l'une d'elles est souvent coucher même après quinze heures, alors qu'elle pourrait être en fauteuil roulant. En d'autres temps, je note que des bénévoles l'amènent pour être témoin de certaines activités. Au troisième, un autre de mes proches doit toujours rester coucher et sa radio est pour lui un grand plaisir. Souvent lorsque je le visite, sa radio est fermée. Étant donné qu'il ne voit pas et qu'il reçoit peu de visite, je souhaite que sa radio soit automatiquement allumée le matin et fermée pour la nuit et que cela soit inscrit au plan d'intervention.
- Je propose qu'on offre régulièrement de l'eau aux résidents afin qu'ils soient bien hydratés et qu'ils ne se retrouvent pas toujours à consommer des boissons sucrées.
- Les portions de gâteaux aux bananes pourraient être plus petites et peut-être accompagnées d'un peu de costard pour qu'elles soient plus facile à avaler.

- J'apprécie beaucoup quand le personnel répond à mes demandes, même petites, de manière ponctuelle. Ainsi, cela diminue mon anxiété et je suis rassurée de l'importance que le personnel soignant accorde aux besoins de mon proche.
- Ma tante est résidente depuis seulement quelques mois. Pour le moment, je suis très satisfaite des soins qu'on lui donne, en espérant que le tout soit toujours comme cela. Je suis quand même très rassurée de la savoir dans cet établissement.
- Comme je ne peux être présente très souvent, j'apprécie le grand dévouement, l'extrême générosité du personnel et leur sourire contagieux. Je souhaiterais récompenser les préposés, le personnel, mais c'est impossible et je le regrette énormément. Ces personnes sont des perles rares et le salaire qui leur est versé ne reflète pas leur compétence, leur professionnalisme et leur attitude positive. Je note aussi le travail des bénévoles que je ne connais pas, mais qui sont présentes auprès des résidents.
- La cote a été faite en tenant compte d'éléments généraux. Certaines situations particulières feraient baisser celle-ci et sont directement liées aux agissements d'individus ciblés. Ces situations sont soulevées par la résidente ou la famille lorsqu'elle arrive. Des interventions ou changements sont habituellement apportés rapidement. On se sent écouté en tant qu'usagers et proches aidants. Bonne journée !
- Nous sommes satisfaits de l'ensemble des soins apportés à notre mère. Le personnel est attentionné et sensible aux besoins des résidents.
- Ils ne peuvent pas s'habituer aux personnels, même nous on est mêlé. Mais, le personnel qui est là quand on y va est très gentil et aimable.
- Ma mère est satisfaite des soins qu'elle reçoit. Il y a des patients qui entrent dans sa chambre, mais elle est capable de leur dire de sortir. Quand un patient parle fort, chante fort, ou crie fort, elle ferme sa porte pour plus de tranquillité.
- Ma mère a été transférée dans le nouveau CHSLD en mai 2018. Depuis ce transfert, son environnement (chambre, etc.) ne pourrait être meilleur. C'est vraiment très bien et tous les résidents bénéficient maintenant d'une chambre privée. Excellent !
- En ce qui concerne le personnel, je n'ai que de bons commentaires à formuler. Les employés (infirmières, préposées et autres) sont très dévoués et ceux que je connais ont toute ma confiance. Ma mère est entre de bonnes mains et je n'ai aucune inquiétude. Je veux aussi ajouter mes félicitations aux préposées du premier et du troisième étage du CHSLD Saint-Jérôme pour leur patience et leur compréhension. Ce sont des anges.
- Le manque de personnel fait que :
 - Attente trop longue pour aller aux toilettes.
 - Attente trop longue sur la toilette pour retourner au fauteuil.

- À la salle à diner, ceux qui ont besoin d'aide pour manger n'en ont pas. Ceux qui ont besoin d'être stimulés pour manger restent devant leur assiette pleine, sans manger.
- Les résidents qui ont toute leur tête, capable de comprendre et de s'exprimer, n'ont pas d'explications lors des manœuvres, exemple, du lit à la chaise pour qu'ils puissent collaborer pour éviter les chutes. Encore une fois par manque de personnel. Certains résidents ont besoin de deux personnes pour être manipulés et souvent il n'y a qu'une personne pour aider le résident. J'espère que ces commentaires sauront nous aider à améliorer vos services. Merci de nous donner la chance de nous exprimer !
- Malgré quelques points de non-satisfaction, le milieu de vie est très bien. Bel endroit, belle équipe de travail. Aux différents comités, continuez votre bon travail à travailler pour améliorer le milieu de vie des résidents et de ce fait, apporter de la sécurité aux familles.
- Le fauteuil roulant de ma belle-mère est souvent sale. Elle a des difficultés à s'alimenter donc beaucoup de nourritures se logent un peu partout. On a fait des demandes à multiples reprises afin que son fauteuil soit lavé régulièrement. Ce n'est qu'au bout de plusieurs mois que cela a été fait. Il nous a fallu faire appel aux responsables de ce service. Les demandes ont débuté en juillet et le fauteuil a été nettoyé en décembre. Nous la nettoyons sommairement quand nous y allons, sachant très bien qu'on ne peut exiger qu'il soit lavé toutes les semaines.
- Les vêtements de ma belle-mère sont lavés au centre depuis l'automne 2019. C'est incroyable de constater comme ses vêtements ont changé de couleurs, sont abimés et certains morceaux égarés. Ses vêtements sont étiquetés.
- Nous tenons à souligner le travail exceptionnel du personnel soignant, nous l'apprécions énormément. Maxime infirmier au troisième est un ange pour les personnes. Merci pour votre dévouement.
- Le nouveau bâtiment aidant, il y a eu une nette amélioration depuis son transfert de la Résidence l'Auberge au CHSLD Saint-Jérôme. Le personnel est très dévoué, malgré un manque de personnel à l'occasion.
- J'ai demandé d'avoir une bavette tous les jours, car elle bave beaucoup. Lui mettre quatre à cinq petits toutous sur sa table, car elle ne parle pas, ne se lève pas, c'est son seul jouet. Lui donner de l'eau, car elle ne peut en prendre seule. Merci.
- Malheureusement, leur tranquillité est perturbée par certains patients agités. Est-ce que ces derniers pourraient être placés dans une unité à part avec du personnel plus nombreux pour répondre à leurs besoins différents ? C'est une suggestion, il y a certainement d'autres solutions. Merci !
- Ma mère est dans l'unité prothétique et, je suis très satisfaite des soins et de l'unité (lieu). Le personnel soignant régulier est très humain et respectueux. Pour cette unité-là, je n'hésiterais pas à vous référer.

- Je suis entièrement satisfait et je considère que ma sœur est très chanceuse de se retrouver à cet endroit.
- L'inaccessibilité des boutons du panneau à l'intérieur de la cabine d'ascenseur, pour un résident à mobilité réduite, ne permet pas l'utilisation autonome de l'ascenseur.
- Manque de services en ergothérapie, exercice, physiothérapie.
- Beaucoup de plaintes ont été faites de ma part à propos du lavage. Souvent, mon père s'est retrouvé en jaquette parce qu'il n'avait plus de pantalons, de camisoles et de bas. Passer une journée dans des souliers sans bas, ce n'est pas très confortable. Le problème est que les préposés ne rendent pas à la chute à linge les poches de lavage. Les poches ne sont pas ramassées tous les soirs, donc les filles à la buanderie ne peuvent faire le lavage de linge qu'elles n'ont pas. Je ne crois pas que mon père manque de linge : sept paires de pantalons, six chemises manches longues, six chemises manches courtes, six camisoles, six paires de bas.
- Très ennuyant pour mes parents sur les étages. Manque de musique du temps de mes parents et avoir quelqu'un qui fait fonctionner le CD, lorsque terminé.
- Devrait avoir du personnel qui vient parler aux résidents lorsqu'on les installe au salon, car sinon ils sont laissés à eux-mêmes et le prochain échange est au repas.
- Elle perd souvent des bas et ils sont étiquetés.
- On aimerait plus d'aide pour la marche.
- Plus de changements de culottes.
- Il y aurait une amélioration pour le lavage de vêtements. Il y a souvent pertes de vêtements.
- Problème avec la pédicure et la manucure.
- Problème pour avoir un deuxième bain. Content pour les soins à venir des prothèses dentaires.
- Elle n'a que de bons commentaires pour sa résidence, les soins et surtout la façon dont on la traite. Elle se sent chez elle. Je ne l'ai pas à date entendue se plaindre de quoi que ce soit ou pour quoi que ce soit. Pour ma part, je tiens à remercier le grand dévouement des responsables et je n'ai aucun regret qu'elle soit avec votre équipe. Merci à tous.
- Un centre très humain avec personnel sympathique et souriant. Nous nous sentons en confiance de le savoir à cet endroit.
- Quand on a un petit problème, on en parle avec ma sœur et moi, et on va voir la personne qui est en charge et tout s'arrange. Nous sommes très satisfaits des services qu'il offre à ma sœur.

- Ma mère va de moins en moins bien depuis qu'elle est là. Vous lui avez mis un fauteuil roulant dans sa chambre. Donc, elle a arrêté de se servir de son déambulateur (pas assez de personnel pour l'aider ou l'accompagner) et elle a perdu ses forces.

- L'alarme du lit ne fonctionne pas souvent puisqu'elle a fait de nombreuses chutes.

Les choses perdues maintenant : lunettes de soleil, dentiers, appareil auditif. Je vous ferai remarquer qu'elle ne va pas bien loin pour perdre tout cela.

C'est arrivé une fois, son dentier (celui qui reste) était tellement dégueulasse que j'ai dû le laver.

Son linge n'est pas bien placé dans les tiroirs et la garde-robe. Parfois, certains préposés ne regardent pas le linge ou les chaussures qu'elle possède et disent qu'il lui manque des choses.

L'été, elle a peur d'aller dehors, car elle n'est pas capable de monter les marches de l'entrée toute seule et les préposés n'ont pas toujours le temps.

Ces commentaires ne s'appliquent pas à tout le monde, il y a des personnes dévouées qui aiment leur emploi.

- Super belle équipe. Merci pour tout ce que vous faites !
- Je trouve que les urinoirs de la salle de bain sont très mal entretenus, peu hygiéniques.
- Il y a encore des améliorations à faire pour la propreté. La manucure laisse à désirer, le lavage du visage et les oreilles. Merci, je suis très reconnaissante.
- En général tous les soins et interventions sont très bons et même plus. Le personnel... J'adore !
- Le retour aux culottes d'incontinence « Tena Flex ». Les nouvelles culottes sont difficiles à manipuler pour quelqu'un en perte d'autonomie lorsqu'il doit la détacher et la rattacher dans le but d'utiliser l'urinal. Ce qui fait en sorte de brimer l'autonomie chez quelqu'un en fauteuil roulant, incapable de se lever pour aller à la toilette, mais qui désire tout de même contrôler le plus possible sa vessie et ne pas toujours faire appel au personnel. Merci.
- Ce serait bien d'avoir de la zoothérapie comme choix d'activité. Merci de bien vous occuper des membres de notre famille qui résident dans vos établissements. Vous faites tous du bon travail !
- Est-ce normal que le médecin ne contacte jamais le répondant ou ne voit jamais le patient en soin palliatif en deux mois ?
- Les oreilles ne sont jamais lavées.
- La nutritionniste n'a jamais été rencontrée ! Ce n'est pas normal !

- Trop de changements de préposés, certaines sont rudes aux soins, à la politesse. Les préposés les plus expérimentés sont des anges.
- Personnel auprès du patient devrait être plus stable.
- Pas respecter le linge, ne doit pas sortir de la chambre, cherche toujours son linge. Ne pas mal placer le linge lors du changement le soir comme de jour.
- Le repas sera mieux fait par la place directe.
- Le déplacement, c'est moi la plupart du temps pour aller avec elle.
- Changement de préposés aux bénéficiaires. Salle de bain pour deux résidents.
- Le respect du rythme de vie du résident dépend du préposé aux bénéficiaires.
- L'écoute de ses souhaits, il faut répéter, car le chef d'unité est peu à l'écoute. Implants il faut répéter. Faire marcher.
- La propreté des vêtements est faite par la famille, moins de troubles et pas de pertes de vêtements.
- Dois demander pour avoir des toasts.
- Entrée principale à revoir.
- Le cadre extérieur n'est pas encore accessible.
- Manque de variétés, toujours les mêmes musiciens. Le nombre d'animations proposées la fin de semaine est redondant. Voudrait être certaine que personne ne rentre si je ne le désire pas.
- Pas toujours le sentiment que les droits sont respectés.
- Le CHSLD de Saint-Jérôme est nouvellement bâti, plus ou moins en 2018. Chambres privées pour tous les résidents. Lavabo dans la chambre et une toilette pour deux résidents. Un bémol pour l'intimité du résident et accessibilité limitée si porte barrée.
- Ouverture systématique de la lumière sécuritaire.
- Belle fenestration et ameublement.
- Mécanisme sécuritaire lit et fauteuil.
- Quantité toujours suffisante de literies et de serviettes.
- Le service alimentaire « cuisine » n'est pas dans le bâtiment. Il est à l'hôpital de Saint-Jérôme, qui est à proximité. Pour les membres de la famille, ce n'est pas possible de commander un repas. L'accès à la cuisinette est possible. Une salle pour recevoir les familles (frigo et poêle) est aussi disponible sous réservation.

- Service des loisirs très dynamique. Profil mensuel de toutes les activités disponibles pour le résident et la famille. Intérêt marqué par ce service pour faire participer le résident.
- Propreté des lieux irréprochable, autant la chambre du résident que les espaces communs.
- Aménagement extérieur, une cour, BBQ, chaise, balançoire, vivace. Personnel accueillant, à l'écoute. Ce milieu de vie représente bien nos attentes pour le quotidien de nos parents.
- Rencontres avec l'équipe de soins multidisciplinaires très intéressantes. Beaux échanges et ouverture de tous. Merci.
- En tant que mandataire, je devrai être informée de tout changement dans la médication ou les soins ceci de façon plus fréquente que la rencontre annuelle. Je trouve que la première rencontre après l'admission était plus satisfaisante que les deux autres qui ont suivi.
- Je ne comprends pas qu'on fasse pas le ménage de la salle à manger plus souvent pendant le repas des résidents, surtout dans une unité prothétique où il y a beaucoup de nourriture qui tombe sur le plancher. Par ailleurs il y a eu des fins de semaine où le ménage n'a pas été fait. L'odeur était insupportable. Urines dans les poubelles, toilettes sales, plancher collant. Il y a quand même une nette amélioration. L'objectif : que ce soit toujours bien nettoyé. Dans cette unité ce sont toujours des gros dégâts, ça n'attend pas.
- Est-ce que les résidents ont le choix entre une douche ou un bain ? Les fesses sont souvent très mal nettoyées. Le pavillon interne et externe des oreilles n'est pas nettoyé. La bouche n'est pas essuyée avant les repas et après avoir mangé. Les mains ne sont pas essuyées. Il arrive qu'un résident refuse qu'on le touche, ce n'est pas nécessairement tout le temps. Pas une excuse pour ne jamais essayer.
- Le linge personnel est lavé dans une eau trop forte. N'y-a-t-il pas moyen de désinfecter avec un produit plus doux. Les étiquettes d'identification à l'encre indélébile se décolorent en dedans de 6 mois c'est toujours à recommencer. Des préposés au lavage ont mis plusieurs fois des bas, pyjamas que bien identifiés dans les tiroirs de la mauvaise personne. C'est frustrant. De plus, deux pyjamas complets ont disparu, plus le haut, d'un et la culotte de l'autre, un pull à manches longues et un gilet.
- Les assiettes ne conviennent pas toujours aux aliments présentés ex : viande en sauce dans une assiette sans rebord.
- Les animations dans les unités prothétiques sont très rares.



*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*
