



Rapport d'évaluation

Évaluation du degré de satisfaction

CHSLD Drapeau-Deschambault



Cercle Conseil

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of several overlapping hexagons. The hexagons are filled with a light beige color and have an olive green outline. They are arranged in a cluster, with some overlapping others, set against a white background.

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 SONDRAGE	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, 198 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 198 envois, Cercle Conseil a reçu 127 réponses, autrement dit, 64 % 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.

De plus, à ces 127 réponses nous ajoutons, 15 autres qui viennent des résidents eux même. Effectivement, le comité de résidents à consulté les résidents en mesure de répondre afin de connaître leur opinion. Autrement dit, le résultat du sondage se calcule sur 142 réponses.

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.

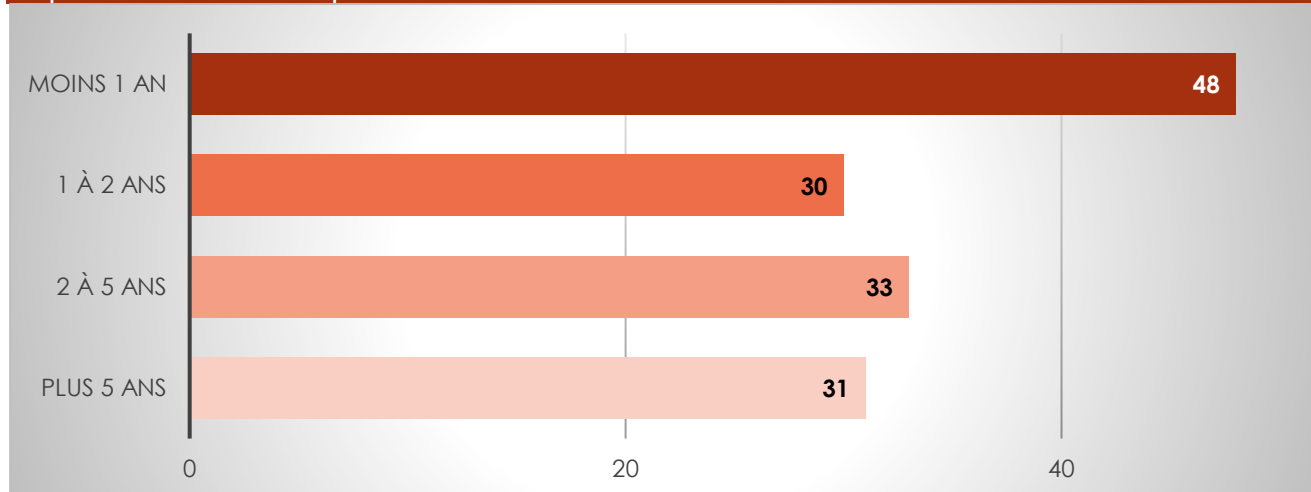
Cette échelle présente plusieurs avantages : elle donne une mesure précise du degré de satisfaction des répondants et elle permet d'identifier les éléments positifs ainsi que les aspects sur lesquels des améliorations sont possibles, souhaitables, voire indispensables.

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 55 % des résidents vivent au CHSLD depuis moins de deux ans. Une minorité, 22 % 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)

Nous ne sommes pas en mesure de remplir ce chapitre car, aucune des réponses données par les répondants n'atteint un indice supérieur à 85.

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

Indice de satisfaction %

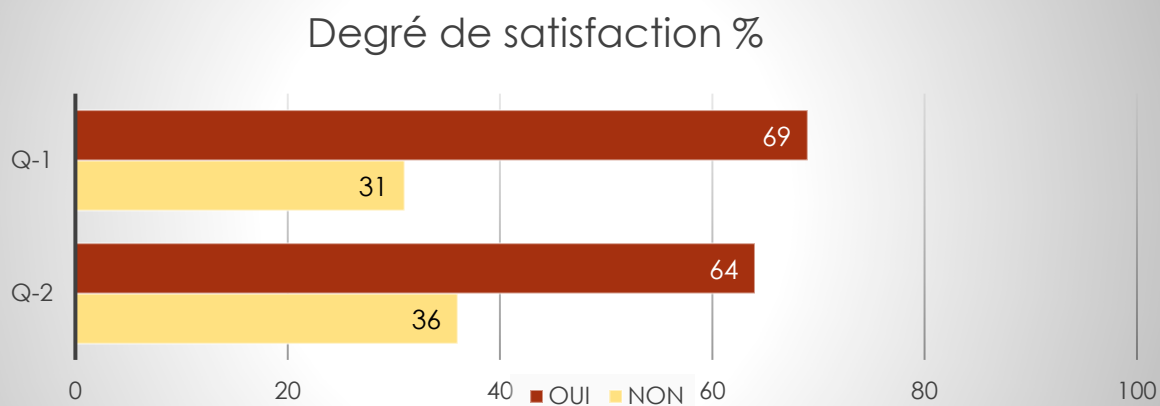
Connaissez-vous votre comité de résidents ?	28 %
Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer dans la chambre ?	30 %
Savez-vous comment contacter votre comité de résidents ?	31 %
La rapidité de réponse du personnel aux appels (sonnette) ?	35 %
La fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs ?	35 %
Le nombre d'animations proposées la fin de semaine ?	38 %
Le goût et l'assaisonnement des plats servis ?	41 %
La fréquence des douches/bains ?	42 %
La propreté des vêtements ?	42 %
Estimez-vous être suffisamment informé sur le fonctionnement du CHSLD ?	42 %
La propreté de la chambre ?	47 %
La propreté des locaux communs (salle à manger, couloirs, etc...) ?	49 %
Le nombre d'animations proposées la semaine ?	49 %
Connaissez-vous les moyens d'exprimer une plainte ou une insatisfaction ?	49 %
Savez-vous à qui vous adresser lorsque vous êtes confronté à un problème ?	50 %
Avez-vous déjà été victime de la perte de linge par le CHSLD ?	54 %
La diversité des plats proposés ?	54 %
Le personnel s'adresse-t-il à vous en vous regardant et utilise-t-il un ton respectueux ?	54 %
Connaissez-vous les droits des résidents/usagers ?	54 %
Considérez-vous la chambre comme un espace privé ?	55 %
Avez-vous reçu le guide d'accueil du CHSLD ?	57 %
Les intervenants de soins de confort (coiffure, pédicure, etc..) ?	57 %
Le délai de retour du linge ?	57 %
Le respect de sa pudeur ?	58 %
La qualité et diversité des animations ?	58 %
Le confort de la chambre ?	60 %
L'aide consacrée aux soins d'hygiène, l'assistance à la toilette et les autres soins dont il a besoin ?	62 %
La prise en compte du soulagement de la douleur ?	63 %
Le cadre extérieur (jardin, parc, bancs, accessibilité) ?	63 %
Avez-vous le sentiment que la liberté de choix et de décision est respectée ?	63 %
Les informations contenues dans le guide d'accueil ?	64 %
Les échanges avec le personnel soignant au moment des soins ?	64 %
La prise en charge et le suivi du médecin ?	65 %
L'écoute des souhaits ?	65 %
L'aide aux déplacements ?	66 %
La prise en charge et le suivi des préposés aux bénéficiaires ?	67 %
Le respect du rythme de vie du résident ?	67 %
L'aide apportée dans les autres activités de la vie quotidienne ?	67 %
L'accueil qui a été réservé au résident à l'arrivée dans le CHSLD ?	69 %

SECTION 1 - Accueil

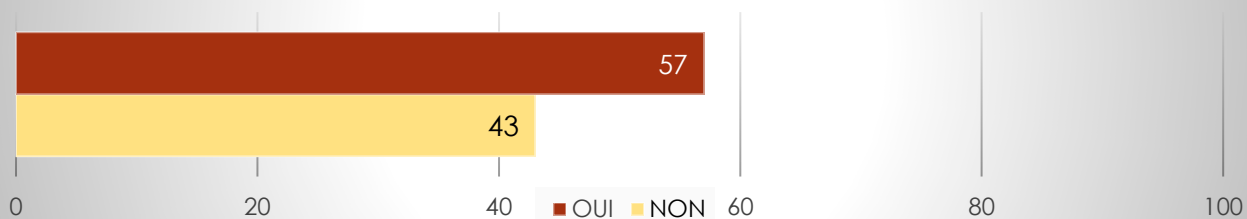
Quel est votre degré de satisfaction concernant...

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

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



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



Nous considérons que l'accueil réservé aux résidents lors de leur arrivée dans le CHSLD ne répond pas aux exigences de ces derniers, car le degré de satisfaction est de 69 %.

Nous observons aussi que 64 % 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 43 % 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

Quel est votre degré de satisfaction concernant ...

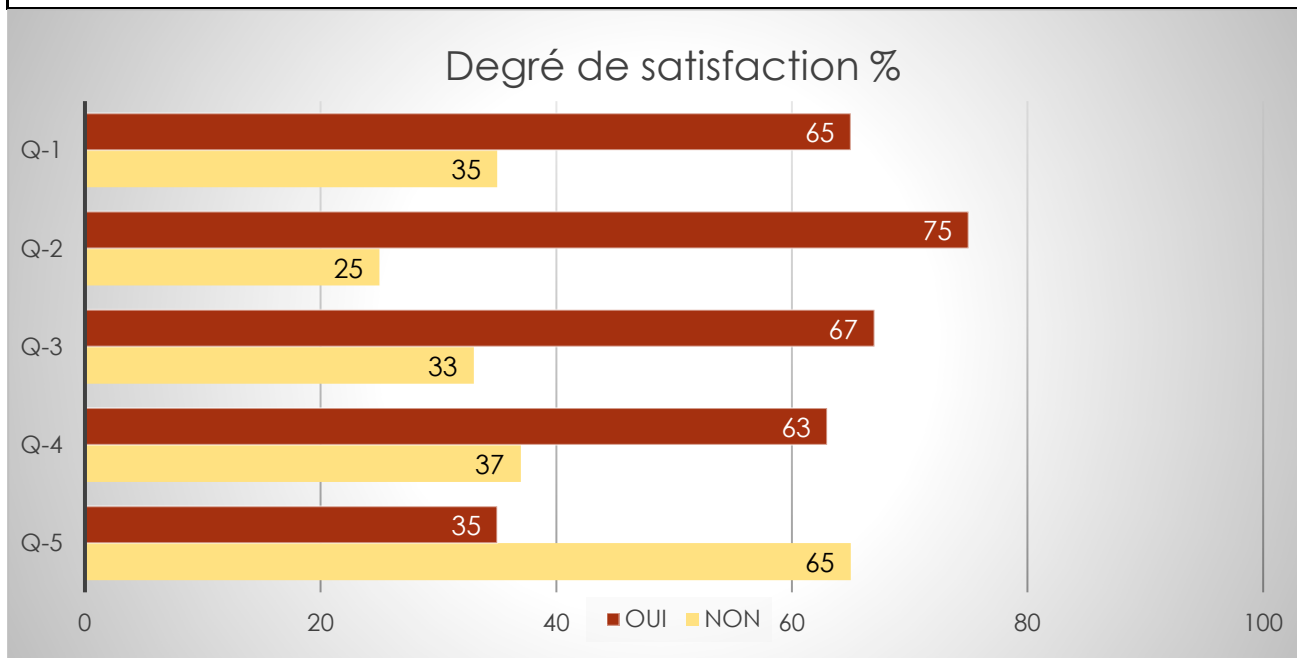
Q1- La prise en charge et le suivi du médecin ?

Q2- La prise en charge et le suivi des infirmières ?

Q3 - La prise en charge et le suivi des préposés aux bénéficiaires ?

Q4 - La prise en compte du soulagement de la douleur ?

Q5 - La rapidité de réponse du personnel aux appels (sonnette) ?



La prise en charge par les infirmières est appréciée par les répondants, même si elle pourrait être améliorée. À propos de la prise en charge et le suivi fait par le médecin et les préposés aux bénéficiaires, nous observons que l'indice de satisfaction est de 67 %, ce qui indique la présence de problèmes à traiter en priorité.

Une attention particulière doit être apportée à la prise en charge de la douleur, 37 % des répondants estiment que la cette dernière ne répond pas aux besoins du résident.

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 :

- d'apporter une attention particulière aux résidents ayant des douleurs ;
- de s'assurer que le personnel réponde 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.

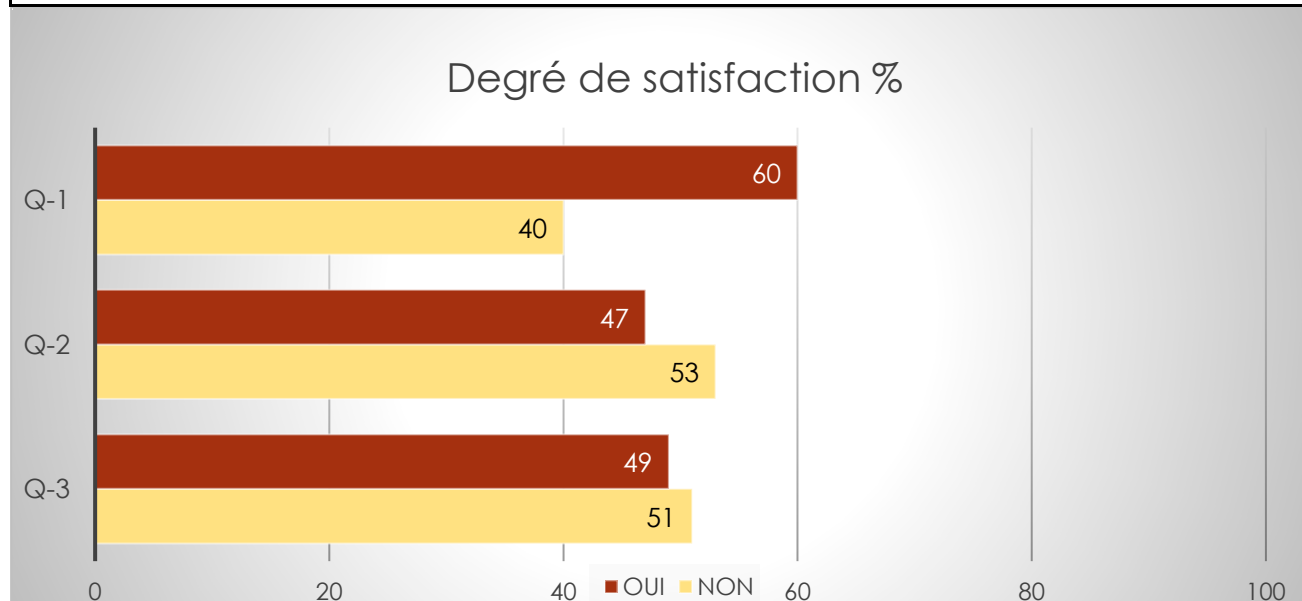
SECTION 3 – Cadre de vie

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1 – Le confort de la chambre ?

Q2 – La propreté de la chambre ?

Q3 – La propreté des locaux communs (salle à manger, couloirs, etc...) ?



Les personnes hébergées doivent retrouver un environnement où il fait bon vivre, qui soit adapté à leurs besoins et sécuritaire. Or, nous observons que le degré de satisfaction concernant les sujets évalués relatifs au cadre de vie sont inférieurs à 60 %. Résultat qu'indique la présence de problèmes à traiter prioritairement.

Recommandations :

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

- apporter une amélioration dans le confort de la chambre dans l'intérêt du résident ;
- apporter une attention particulière au ménage des chambres des résidents ainsi que des lieux 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 ?

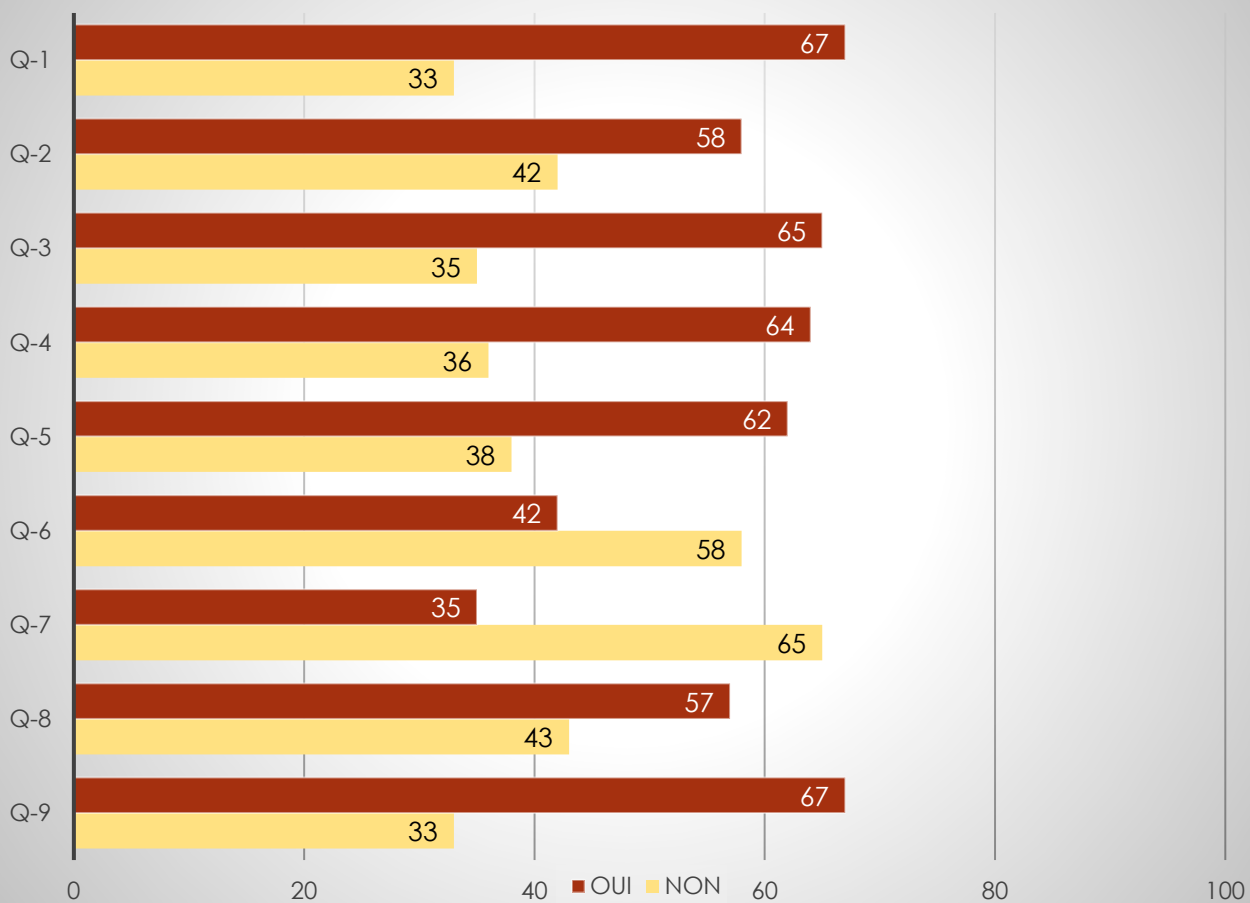
Q6 - La fréquence des douches/bains ?

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 ?

Degré de satisfaction %



Nous remarquons que le degré de satisfaction des répondants concernant l'ensemble des services de soins, a un indice de satisfaction inférieur à 68 %. Ce faible taux indique la présence de problèmes à traiter en priorité.

Recommandations :

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

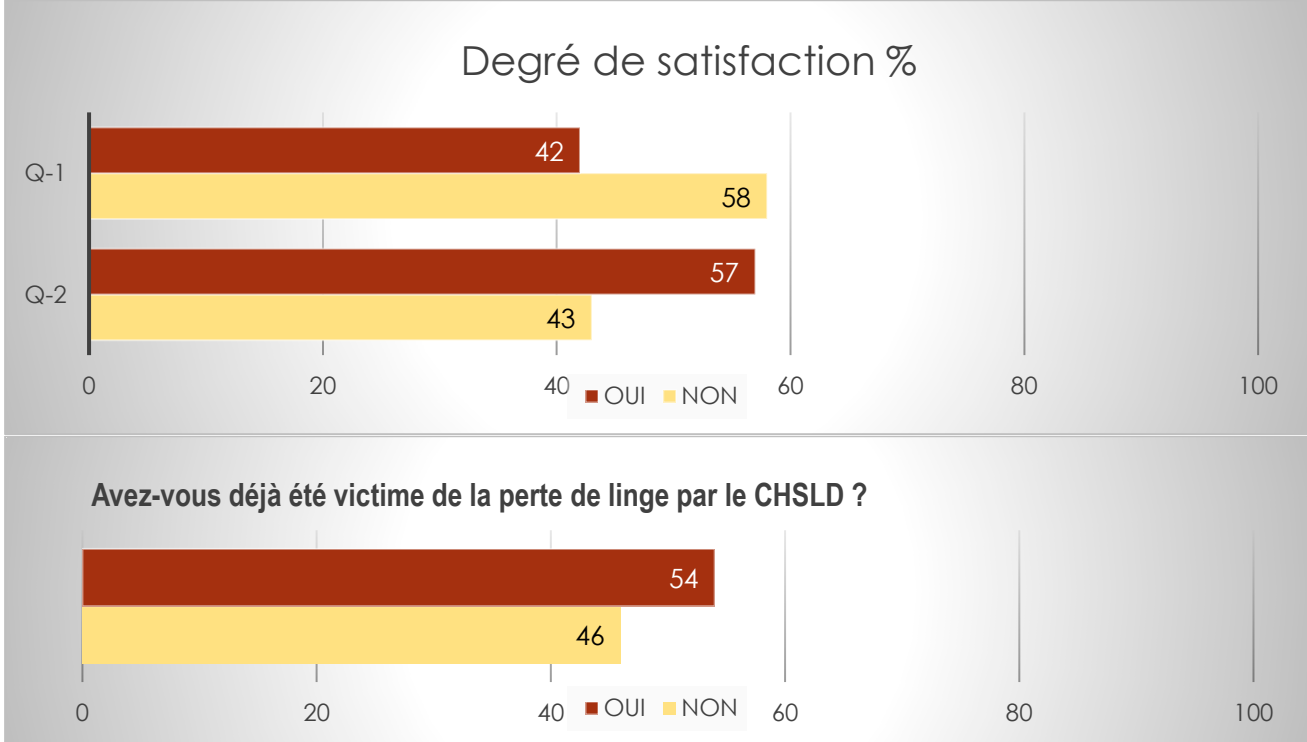
- s'assurer de respecter le rythme du résident en tenant compte de ses intérêts et de ses besoins ;
- s'assurer que le personnel respecte l'intimité et la pudeur du résident ;
- s'assurer que le personnel porte une attention particulière à l'égard des souhaits du résident ;
- s'assurer que le personnel échange avec le résident lors des soins, dans l'intérêt du résident ;
- s'assurer que le résident ait l'aide nécessaire aux soins d'hygiène, et ce, uniquement dans son intérêt ;
- répondre au souhait du résident lorsque celui-ci réclame un deuxième bain ou une douche, et ce, dans son l'intérêt ;
- s'assurer que le personnel porte une attention particulière au nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs en tenant compte des intérêts et des besoins du résident ;
- s'assurer que le résidents dispose des soins de confort, et ce, uniquement dans son intérêt ;
- s'assurer que le résident ait de l'aide dans les activités de la vie quotidienne dans son intérêt.

SECTION 5 – Linge

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1- La propreté des vêtements ?

Q2- Le délai de retour du linge ?



Nous observons ici l'immense insatisfaction des répondants concernant le traitement des vêtements des résidents. Tout d'abord, 58 % des résidents estiment que lorsque le linge est de retour après le nettoyage, il n'est pas propre.

De plus, 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 54 %. 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 du 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...

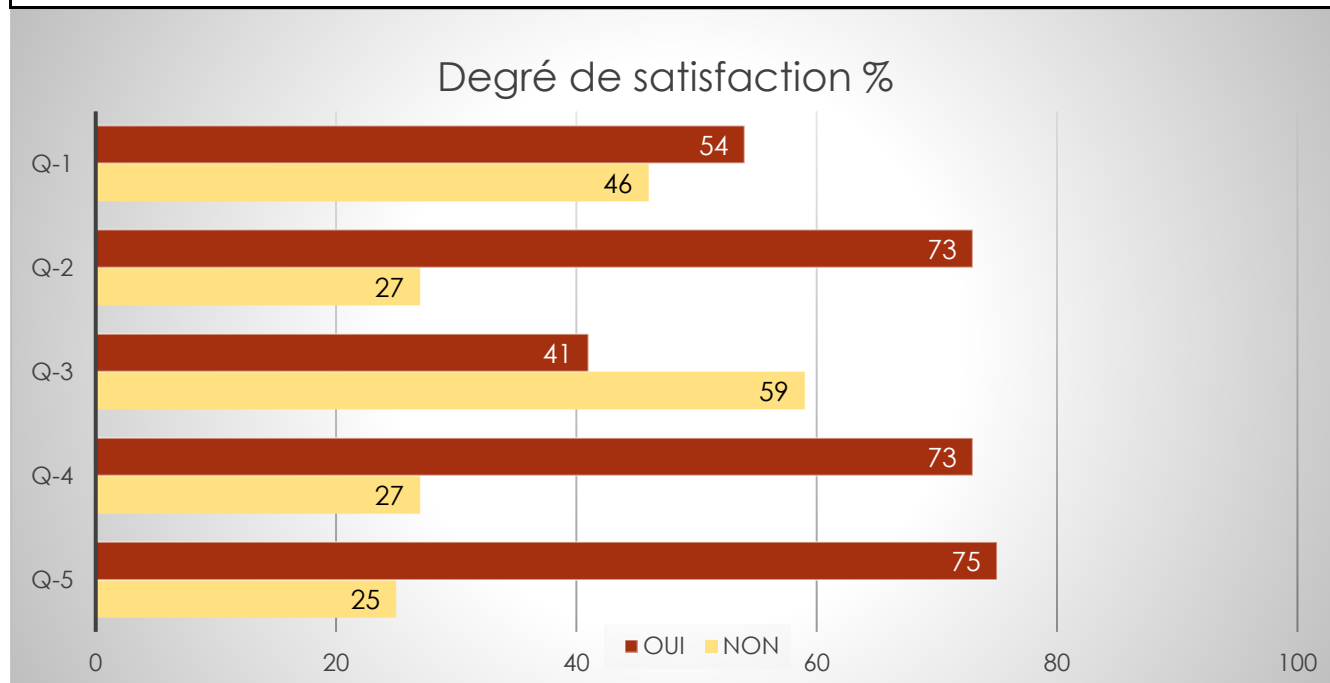
Q1 - La diversité des plats proposés ?

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 ?



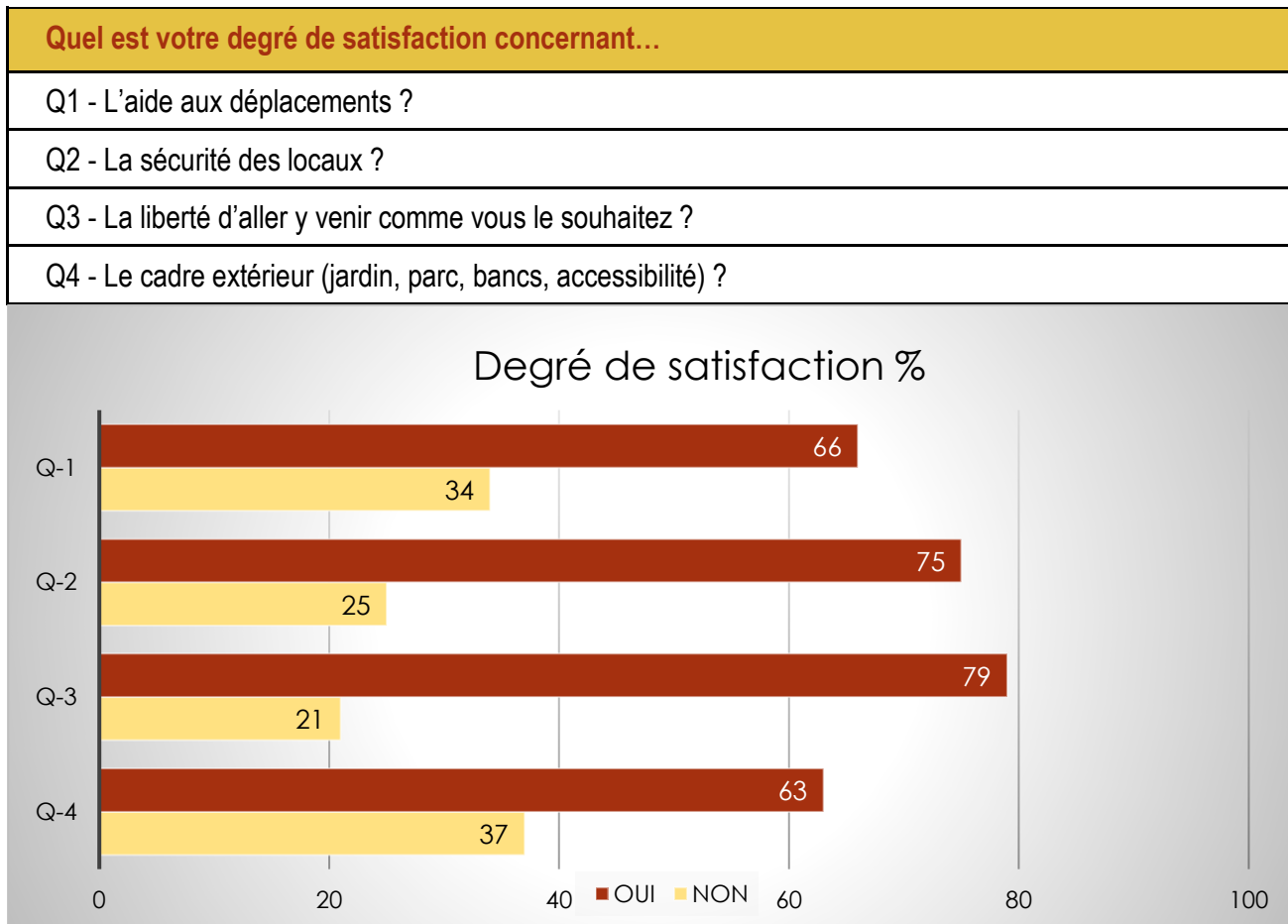
Le repas est une activité qui contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le désir de manger. Or, nous observons que les répondants sont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

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 ;
- d'assurer une plus grande diversité des plats proposés dans l'intérêt du résident.

SECTION 7 – Vie quotidienne



Nous relevons que le degré de satisfaction concernant la liberté d'aller et venir dans le CHSLD ainsi que la sécurité des locaux est satisfaisante pour 79 % des répondants. Toutefois, le cadre extérieur ne semble pas adapté aux besoins des résidents. Selon les réponses et les commentaires des répondants des améliorations doivent être apportées.

L'aide aux déplacements requiert une attention particulière de la part du CHSLD, étant donné que 34 % des répondants sont insatisfaits de ce service.

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.

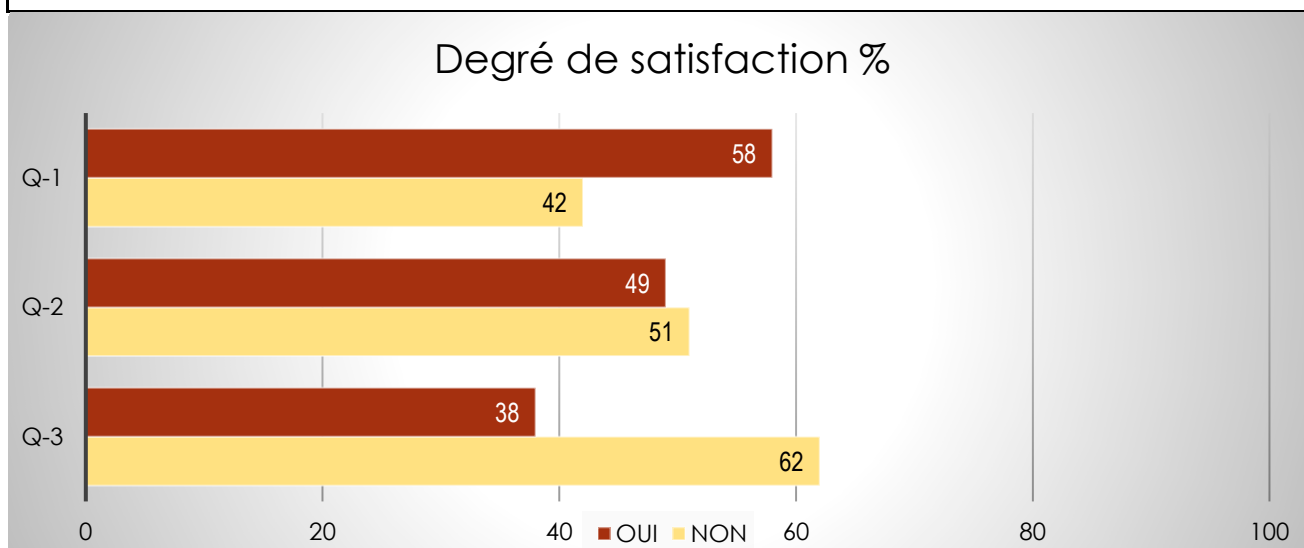
SECTION 8 – Animations et services proposés

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 notons que le service des animations ne satisfait pas les répondants et ne coïncide pas avec les 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 en semaine ou en fin de semaine n'est pas suffisant.

Recommandations :

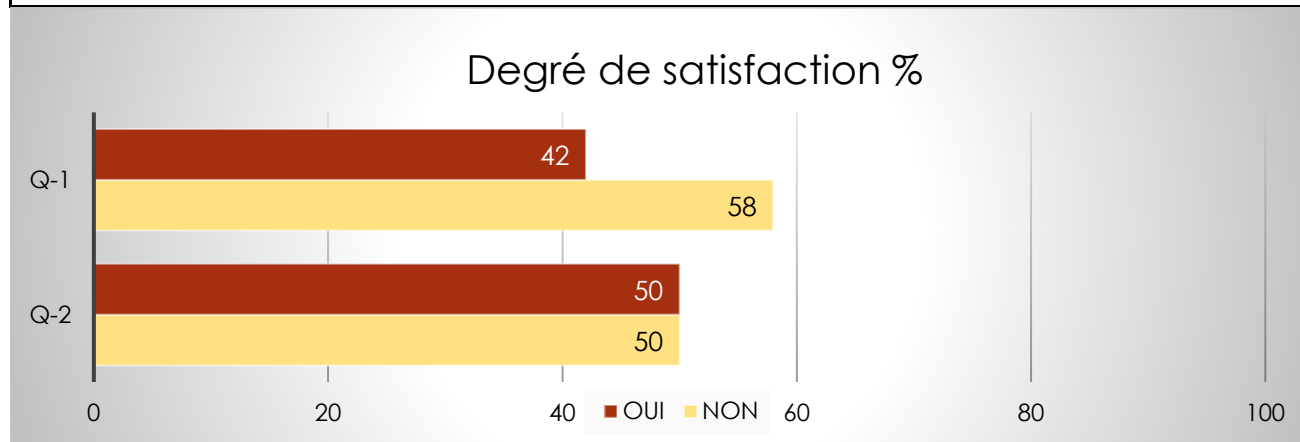
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin :

- qu'une plus grande diversité d'animations soit proposée aux résidents ;
- d'augmenter le nombre d'animations, en semaine et en fin de semaine, et de les adapter davantage 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 relevons que la communication entre le CHSLD et les répondants ne reflète pas les besoins de ces derniers. Les répondants manquent d'informations sur le fonctionnement du CHSLD et surtout, ils ne savent pas à qui s'adresser en cas de questions ou de problèmes.

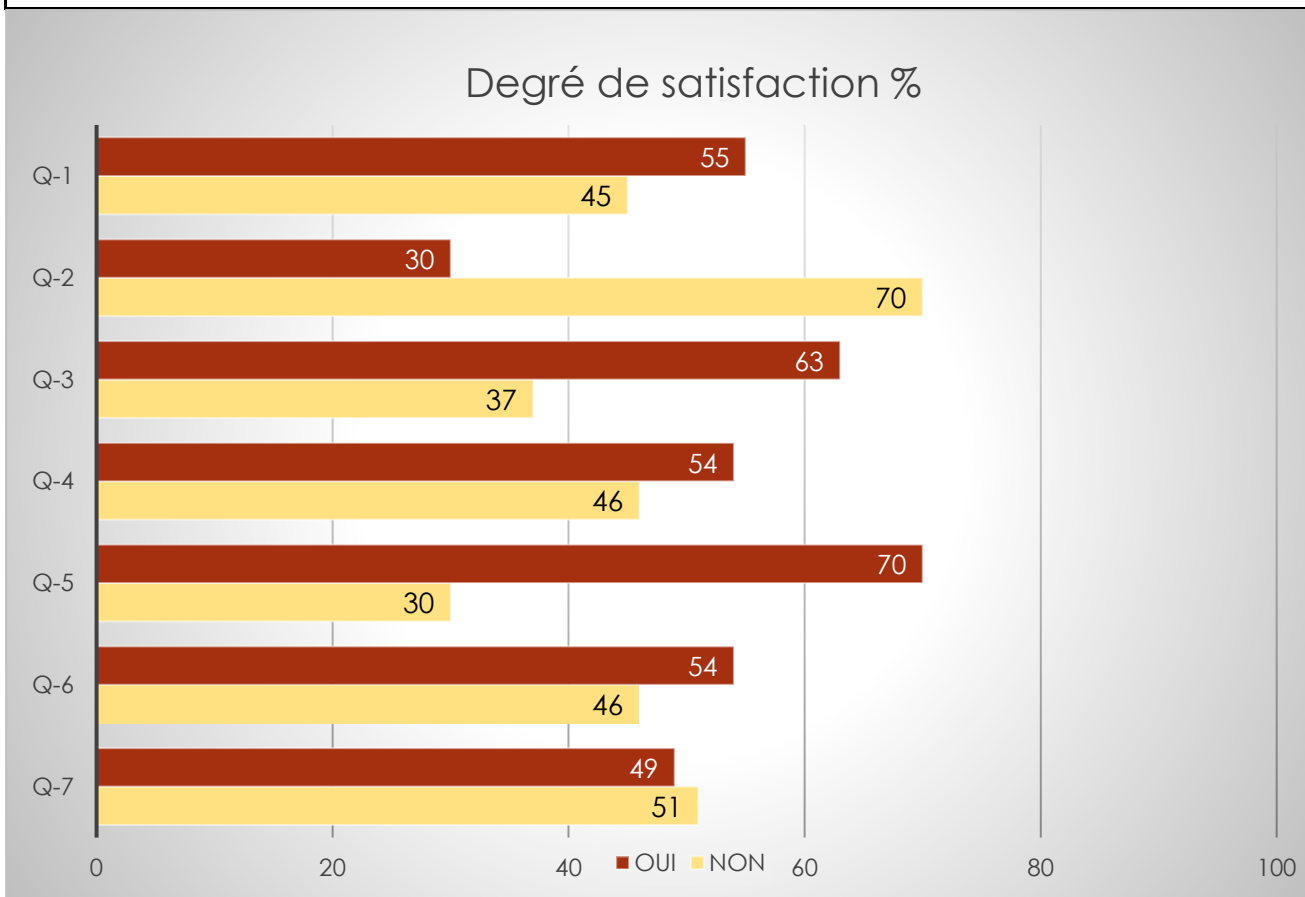
Recommandations :

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 savoir à qui s'adresser en cas de questionnements ou de situations préoccupantes.

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 45 % 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 70 % des cas le personnel ne frappe pas à la porte avant d'entrer dans la chambre du résident.

D'autre part, 37 % des répondants estiment que la liberté de choix et de décision n'est pas respectée par le personnel. Ainsi, uniquement 54 % des répondants révèlent que le personnel s'adresse à eux en les regardant et en utilisant un ton respectueux.

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 54 % des répondants connaissent les droits des usagers, et parmi eux, 30 % estiment que leurs droits ne sont pas respectés.

Recommandations :

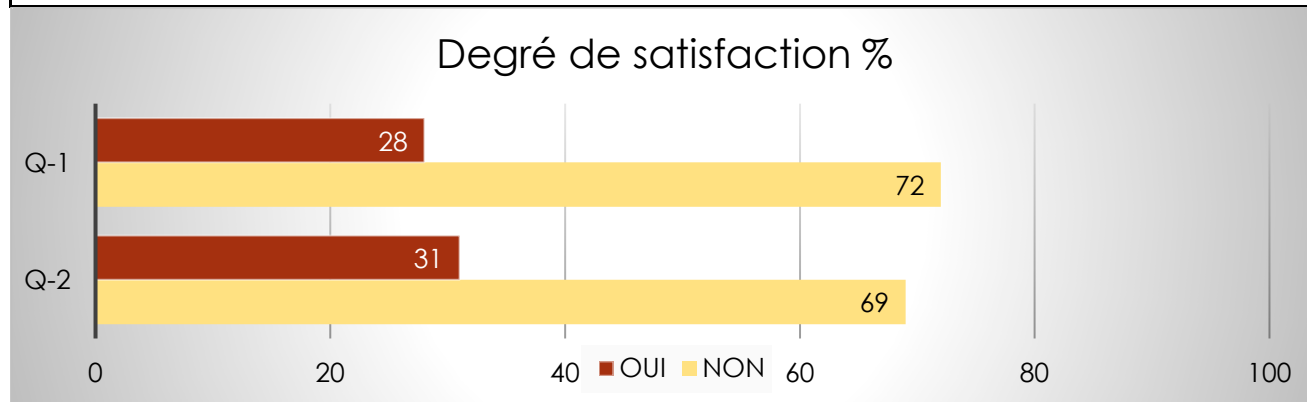
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que 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 souhaits et décisions des résidents soient respectés ;
- s'assurer que le personnel s'adresse aux résidents et aux répondants respectueusement ;
- s'assurer que les droits des résidents/usagers soient respectés dans l'intérêt du résident ;
- 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 72 % 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 69 % d'entre eux ne savent pas comment prendre contact avec le comité.

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

- J'ai perdu deux chandails.
- Repas chaud l'été et sandwich en février.
- Sandwich en février.
- Les cheveux ne sont pas toujours propres et les ongles ne sont pas toujours coupés. Cependant, j'ai remarqué qu'elle sent bon, donc j'en déduis que sa toilette est bien faite et j'en suis bien content.
- On m'indique un changement dans le ratio, nombre de personnel par patient à la baisse : je suis inquiète ; le personnel régulier semble aussi avoir changé. Incertitudes quant au suivi des soins et de la stabilité des liens — très important pour nous.
- Deux rencontres par an avec la présence des préposés qui sont plus près des patients. Commentaires écrits (rapports) deux ou trois fois par an sur évolution de la santé. Ex. de tableau de santé quotidienne comme en garderie avec pictogramme auquel on aurait accès. Merci.
- 3^e étage. Il manque « terriblement » de personnel.
- 1^{er} étage, souvent des remplaçantes d'agence qui ne connaissent pas la routine.
- 3^e étage, il y a un manque énorme de personnel pour les grands besoins des résidents.
- Mon mari a un fauteuil roulant qui n'est pas approprié pour nous deux. Chaise trop petite pour lui et trop basse pour moi, qui roule difficilement. J'ai demandé plusieurs fois qu'on me la change, on m'a dit d'attendre le transfert des gens pour le nouveau CHSLD. J'aimerais qu'on s'occupe de ce problème.
- Pour beaucoup d'employés, conditions de travail très difficiles, insatisfaites. Ils ont à travailler avec des êtres humains malades et sensibles.
- Manque de connaissances de la condition physique et mentale des résidents.
- Équipe de jour est extraordinaire. Toujours à l'écoute, douce et disponible pour les résidents et pour la famille si nécessaire. Cependant, je trouve que l'équipe de soir n'est pas autant à l'écoute et semble pressée pour leur faire avaler leur repas, toilette... pyjama, on dirait que tout est robotique et vite en ne respectant pas la vitesse des résidents. Pour avoir suggéré de mettre de la musique pendant l'heure du souper et du coucher, rare sont les fois où j'en ai eu connaissance.
- Ce qui est très désagréable : plancher collant et sale et odeur fort désagréable d'urine et de selle.
- Équipe de jour bravo vous êtes des anges.
- Insatisfaction des soins d'hygiène. Manque de communication entre les répondants concernant le suivi médical du résident et le personnel soignant.

- Temps de réaction est trop long pour tenter de régler un problème de santé.
- Manque de surveillance autant dans les airs communs que dans les chambres.
- Chaque semaine, perte de vêtements, lunettes de lecture, de produits pour soins corporels, d'oreillers, de couvertures, de chaussures, qui n'ont jamais été retrouvés à ce jour.
- Les médicaments ne sont pas toujours offerts au moment opportun. Exemple : pilule pour dormir trop tôt (exemple à 19 h au lieu de 22 h).
- Nous avons été témoins de cinq ou six événements de chute de résidents en l'espace de cinq mois, dont un décès dû à la chute de la résidente. Aucun(e) employé(e) n'était sur place lors des événements. Nous avons dû aller chercher des secours nous-mêmes.
- Peu ou pas de stimuli pour l'unité des gens qui font de l'Alzheimer. Des jeux de société seraient appréciés pour divertir les résidents.
- Des jeux adaptés aux personnes ayant des problèmes cognitifs.
- Lorsque les personnes ne sont pas incontinentes, elles ne devraient pas porter de « pull-up ».
- Les préposés qui ne font toujours pas attention au linge qui doit être lavé par moi. Il est souvent mélangé avec l'autre lavage.
- Sale, malpropre, mal entretenu. Incompétence des préposés surtout venant des agences. Pas ou peu de personnel sur place. Perte et vol d'objets et de vêtements.
- Cela fait deux semaines que je veux faire une plainte contre une préposée et personne n'est encore venu me voir. La vitesse pour venir mettre la bassine est nulle. C'est toujours très long.
- La stabilité du personnel est importante.
- Les malades atteints d'Alzheimer ont peu de moyens de stimulation. Les activités ne répondent pas à leurs besoins. Les exercices physiques ne sont pas présents (faute de locaux, d'équipements, et de personnel adéquat).
- Menu : Trois semaines le même menu, c'est trop redondant. Offrir plus de variétés. Choix des ingrédients : Essayer d'utiliser des produits de saison. Par exemple cet été, les tomates étaient blanches. Salade de fruits en conserve au lieu de fruits frais ?
- Odeur dans les aires communes; c'est tellement désagréable de sentir les couches dans les corridors. Pour le respect des résidents et des familles qui viennent visiter, vous devriez ranger les paniers à linge et ceux de couches souillées dans des placards et fournir au personnel des désodorisants en aérosol pour les corridors.
- Les vêtements étaient parfois lavés par le CHSLD, malgré l'affiche « lavage par la famille ».
- Les personnes confuses mêlées aux mêmes étages que les autres résidents. Ma mère était anxieuse. À plusieurs reprises, des résidents confus et des résidentes confuses

sont entrés dans sa chambre. Ma mère est en fauteuil roulant et ne peut se lever. Toutefois, c'était moins mauvais vers décembre 2019.

- Préposées et infirmières excellentes !
- Propreté de sa chambre : pleins de Kleenex, saletés, mousses par terre, poubelle pas vidée souvent. Télévision jamais époussetée c'est la famille qui s'en occupe.
- Très peu de personnel, la patiente est laissée seule trop souvent dans sa chambre. Retirée des activités car trop bruyante (verbale), donc consignée dans sa chambre autant pour les repas. Ayant un handicap à la suite d'un accident, elle a toujours eu la mentalité d'un enfant et ne parle que quelques mots. Donc, elle ne peut s'imposer à défendre ses besoins. C'est avec beaucoup de peine que je réalise à quel point elle est isolée injustement et laissée à elle-même.
- En général c'est correct. J'ai toujours un suivi sur mes questionnements si besoin il y a. Merci !
- Beaucoup trop d'absences de préposées qui ne sont pas remplacées ou remplacées par des préposées venant des agences qui ne savent pas quoi faire et sont peu intéressées par leur travail.
- Sécurité des locaux, très peu de sécurité ; n'importe qui peut entrer sans difficulté.
- Manque flagrant de préposés la fin de semaine, des préposés qui ne savent pas faire leur travail, ne connaissent pas les malades. Manque aussi de réguliers. Des préposés qui s'absentent la fin de semaine et ne sont pas remplacés. Il devrait y avoir plus de préposés pour ne pas qu'ils (les malades) restent très longtemps dans leurs urines et selles.
- Les infirmières qui donnent les médicaments sont pour la plupart adéquates. Les infirmières sont à l'écoute.
- Le médecin n'est pas souvent là.
- Je crois que le personnel en général fait de son mieux. En revanche, il y a beaucoup de préposés qui sont dans leurs bulles donc « pas réceptifs à l'écoute, se saisissent de leurs vacances d'horaires, etc. au lieu de s'occuper du travail à faire ».
- Concernant la propreté, cela est négligé souvent dans les chambres et dans les toilettes. Cependant, les espaces communs sont « assez propres ».
- Un gros manque d'informations et de communications entre le personnel. Personne ne sait qui fait quoi, souvent du personnel qui ne connaît pas le poste qu'il remplace... Ça doit être très difficile pour eux aussi.
- Toujours très difficile à savoir quand le médecin travaille. Il y a aussi beaucoup de positif, mais quelquefois, on dirait que le manque de tout ceci fait qu'on « oublie ». C'est décevant !!!
- Le lieu où ma mère habite. C'est une belle résidence et on s'occupe beaucoup des patients malgré le manque de personnel.

- Ils n'ont pas toujours le temps d'avoir un bon service. On n'en veut pas au personnel. Ils font leur grand possible. Mais c'est quand même une grande responsabilité, les patients veulent se sentir en sécurité.
- Le problème, manque de personnel.
- Un manque de personnel total.
- Pour le linge quelques fois égaré. S'il vous plaît, lire les pancartes dans les chambres des résidents. Les étiquettes fournies s'effacent facilement et rapidement. Côté positif, très belle équipe au niveau du personnel ; ce qui fait qu'on se sent en famille avec les résidents.
- Vous avez une réputation hors du commun. Félicitations.
- Pour les soins corporels, souvent des hommes. C'est difficile à accepter pour une personne âgée.
- Les préposés tutoient les personnes. Non acceptable, un peu de respect s'il vous plaît.
- Nous sommes très satisfaits et le personnel est à l'écoute très rapidement et ils sont efficaces. Un gros merci à tout le monde.
- Il y a un manque de services aux résidents. Malgré toute la bonne volonté des préposées et infirmières, il y a un manque flagrant de personnel. Je crois sincèrement que si ces emplois étaient plus considérés et avec un meilleur salaire, la qualité et la quantité des personnes seraient grandement améliorées.
- Changez la technique de lavage des vêtements.
- Merci beaucoup. Vous faites du beau travail ! Ne lâchez pas.
- Son matelas est sacrément inconfortable.
- Je trouve que les activités sociales ne sont trop souvent pas intéressantes (plates) pour les résidents. Je comprends que la configuration des lieux amène une sectorisation des activités. Mais, il manque de chansons (chanteurs) entraînant pour des gens de cet âge. Nous sommes passés par le boisé de Sainte-Thérèse où les activités étaient très nombreuses et très intéressantes. Tout le reste est excellent.
- Depuis l'automne dernier, les soins et services ont de beaucoup diminué. Il y a en général un laisser-aller ou désintéressement de la part des employés depuis que le nouveau CHSLD va ouvrir cet hiver.
- La propreté laisse à désirer et la chambre de ma mère aurait besoin d'être peinte, le plancher lavé et la salle de bain nettoyée. Aujourd'hui, ça sentait mauvais dans la chambre quand nous sommes entrés. Ma mère est seule dans sa chambre. J'ai déjà complété un sondage en mentionnant tout ça cet été et rien n'a changé. Je dirais même que présentement, c'est pire.
- Trois choses : Il n'y a personne qui nous reçoit à l'entrée au rez-de-chaussée. Ça me fatigue de voir des résidents tout seuls à l'entrée. Souvent, les infirmières et les préposées ne sont pas là. Elles sont ensemble à leur bureau. Elles sont en réunion

toutes ensemble. Il devrait avoir au moins une personne. Les soirs, quelques fois, il y a des odeurs désagréables. Nous en avons parlé aux infirmières et préposées, elles répondent : « Manque de personnel ».

- Chaque fois que je rends visite à mon oncle, le personnel est toujours accueillant et aidant. Je sens que mon oncle est très heureux chez vous et qu'il est apprécié par votre personnel. Mon oncle n'est pas sénile donc il voit tout ce qui se passe et apprécie vraiment. Il va à toutes les activités qu'il peut. Il s'amuse beaucoup. Merci de bien vous en occuper.
- N'étant pas à la résidence. Je ne peux estimer ou évaluer correctement. Mais, je sais que mon père adore énormément sa résidence et son personnel respectif. Je n'ai jamais entendu de sa part un commentaire négatif sur ses soins. Il semble très heureux.
- Le personnel comme les bénévoles sont super avec les résidents. Rien à redire contre eux. Quand j'avais des questions, il y avait toujours quelqu'un pour me répondre.
- Communication avec le médecin : difficile à rejoindre.
- Je déplore qu'on attribue des privilèges à certains résidents au détriment des aidants concernant le stationnement. Malgré des plaintes, aucune intervention de la part de l'administration n'a eu lieu.
- Dans l'ensemble, je suis très positif concernant les soins à Drapeau-Deschambault. Personnel très dévoué. Merci.
- Lorsqu'on appelle pour dire qu'on vient chercher notre parent pour aller dîner à la cafétéria et qu'on amène le dîner, on nous demande de ne pas lui servir le repas en haut. Alors, on arrive et notre parent est déjà en train de manger. Les préposés disent ne pas avoir reçu cette information.
- Je trouve qu'on devrait avoir une ou deux fois par année de l'information santé et clinique. On n'a pas beaucoup de suivi médical sur notre parent. Ex. : Sa médication a-t-elle changé ? On ne sait pas. À quoi doit-on s'attendre pour l'année à venir ? Cela nous aiderait. Merci.
- Les résidents devraient avoir deux bains par semaine. Les résidents devraient avoir les mêmes préposés durant la semaine.
- Le lavage se fait par la famille à cause de pertes de linge ou le linge endommagé par la buanderie.
- S'il vous plaît, dire aux auxiliaires de ne pas dire à voix haute dans le couloir lorsqu'il y a un résident qui meurt. C'est dur pour la famille et pour les autres qui ont des parents avoisinants ainsi que pour les patients qui entendent ça. Cette information devrait se dire à proximité d'une employée à l'autre.
- J'ai fait une demande pour un exterminateur, car il y a des mouches à drains dans la chambre de ma mère.
- Il faut demander de nettoyer les chambres, ce n'est pas normal. La propreté, c'est la base de tout.

- Laissez le même personnel aux aînés. Exemple, lorsque vous avez déménagé au nouveau CHSLD à Blainville, on a pris le personnel de Drapeau-Deschambault pour le mettre là-bas et happer des postes. On a laissé Drapeau-Deschambault en manque de personnel. Les aînés ont besoin de stabilité ; on ne change pas le personnel continuellement avec des agences qui ne connaissent pas nos parents.
- Ma mère est heureuse à Drapeau-Deschambault.
- Le service alimentaire du CHSLD Drapeau-Deschambault est sans nul doute l'un des plus exécrables du réseau public d'hébergement de la province. Les plats préparés sont sans goûts, sans odeurs et sans saveurs. Le « salon familial » de notre section respirait une forte odeur d'urine et d'excréments émanant des résidents stationnés en rang d'oignon en début de chaque journée de notre séjour. Ce CHSLD dégage une triste image de mouvoir humain.
- A l'arrivée de mon mari, c'était bon il y a quatre ans. Je vais tous les jours le voir, je vois beaucoup de choses. Ce que je n'approuve pas, ils ne les changent pas de couches souvent. Difficile d'avoir de l'aide pour le faire. Il est changé le matin et au coucher, car il mouille ses pantalons et son fauteuil roulant.
- Ils ne lui font pas la barbe, c'est moi qui la lui fais.
- Il a seulement un bain par semaine. Avant il en avait deux. Ils disent qu'ils manquent de personnel.
- Il y a des aides-infirmières qui font des choses graves comme donner les médicaments ensuite pas d'eau, les médicaments écrasés, ensuite vouloir donner l'oxygène, pas d'eau avant, car il a pris ses médicaments.
- Il voulait aller à la toilette, il y a une préposée qui a dit à une autre qu'elle ne le ferait pas, car elle avait eu un accident de travail et qu'elle avait mal au bras.
- Je vais très souvent au diner. Presque tous les jours, il manque d'aide. Beaucoup de résidents qui ne s'alimentent pas seuls attendent jusqu'à vingt minutes avant d'avoir de l'aide à manger. Ils regardent leur cabaret, ils n'ont pas faim. Ce n'est pas la faute des préposés, ils ne sont pas assez. Ceux à blâmer sont après diner au resto pour se faire servir.
- Changement de personnel dans mon secteur. C'est étourdissant. Comment une personne âgée peut s'habituer à des visages et avoir confiance. Ils sont vulnérables et sans défense.



*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*
