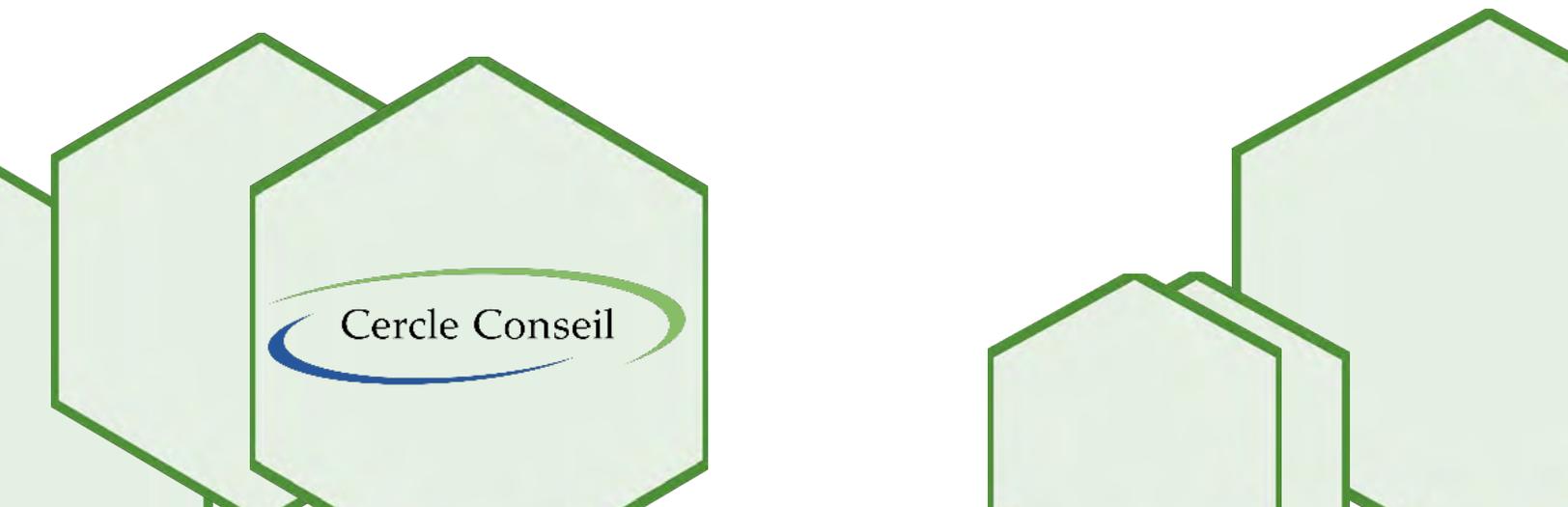




Rapport d'évaluation

Évaluation du degré de satisfaction

CHSLD Hubert-Maisonneuve



Cercle Conseil

A decorative graphic at the bottom of the page consisting of several overlapping hexagons in shades of light green. One hexagon in the foreground contains the text 'Cercle Conseil' in a dark green font, with a blue swoosh underline.

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 – Bien-être	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, 139 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 139 envois, Cercle Conseil a reçu 79 réponses, autrement dit, 57 % 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 : 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.

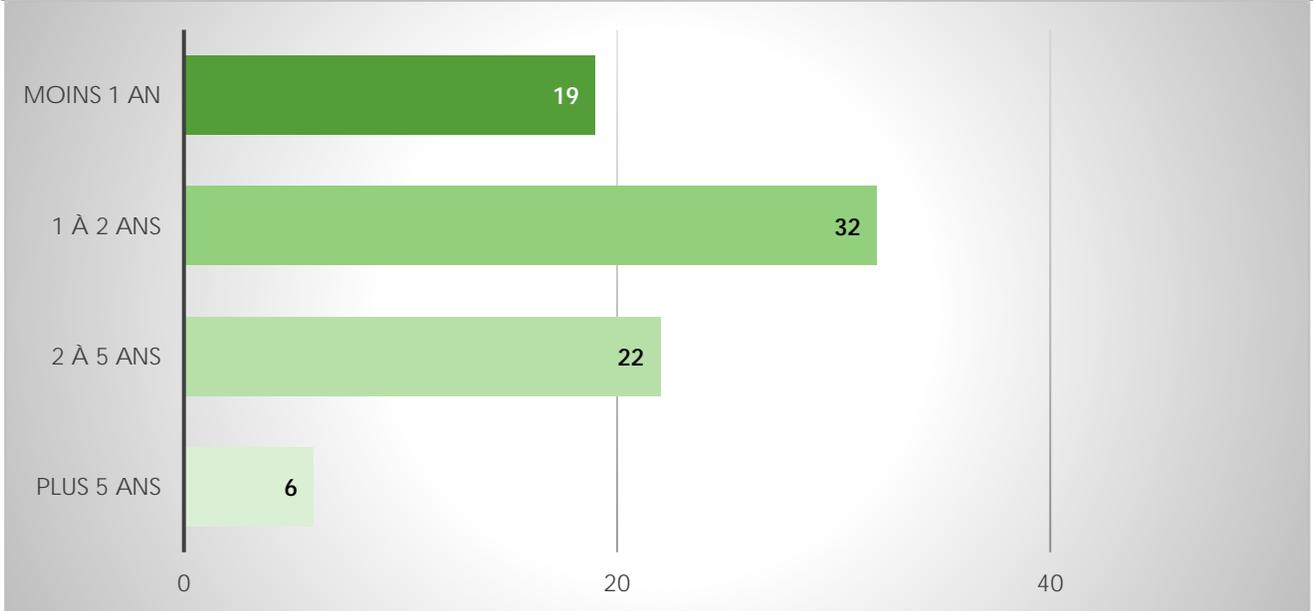
Cette échelle présente plusieurs avantages : elle donne une mesure précise du degré de satisfaction des répondants et elle permet d'identifier les éléments positifs ainsi que les aspects sur lesquels des améliorations sont possibles, souhaitables, voire indispensables.

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 ?

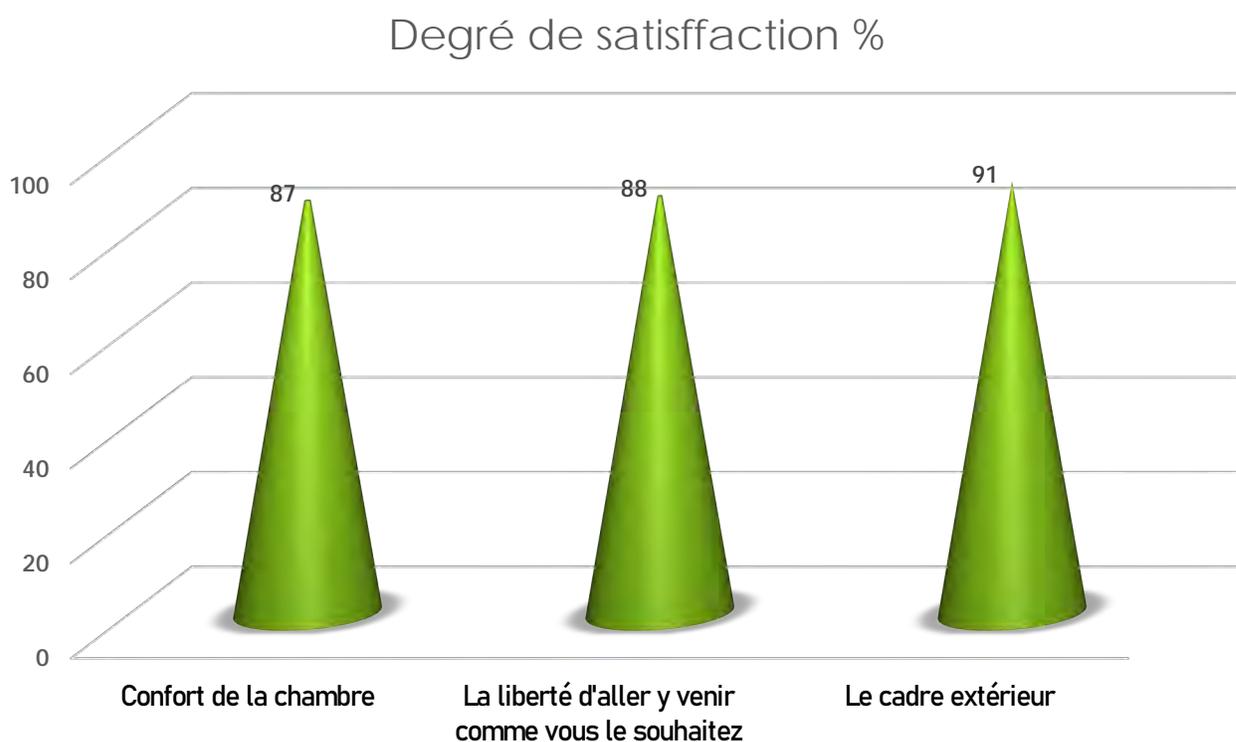


D'après le tableau ci-dessus plus de 65 % des résidents vivent au CHSLD depuis moins de deux ans. Une minorité, 8 % y vit depuis plus de cinq ans

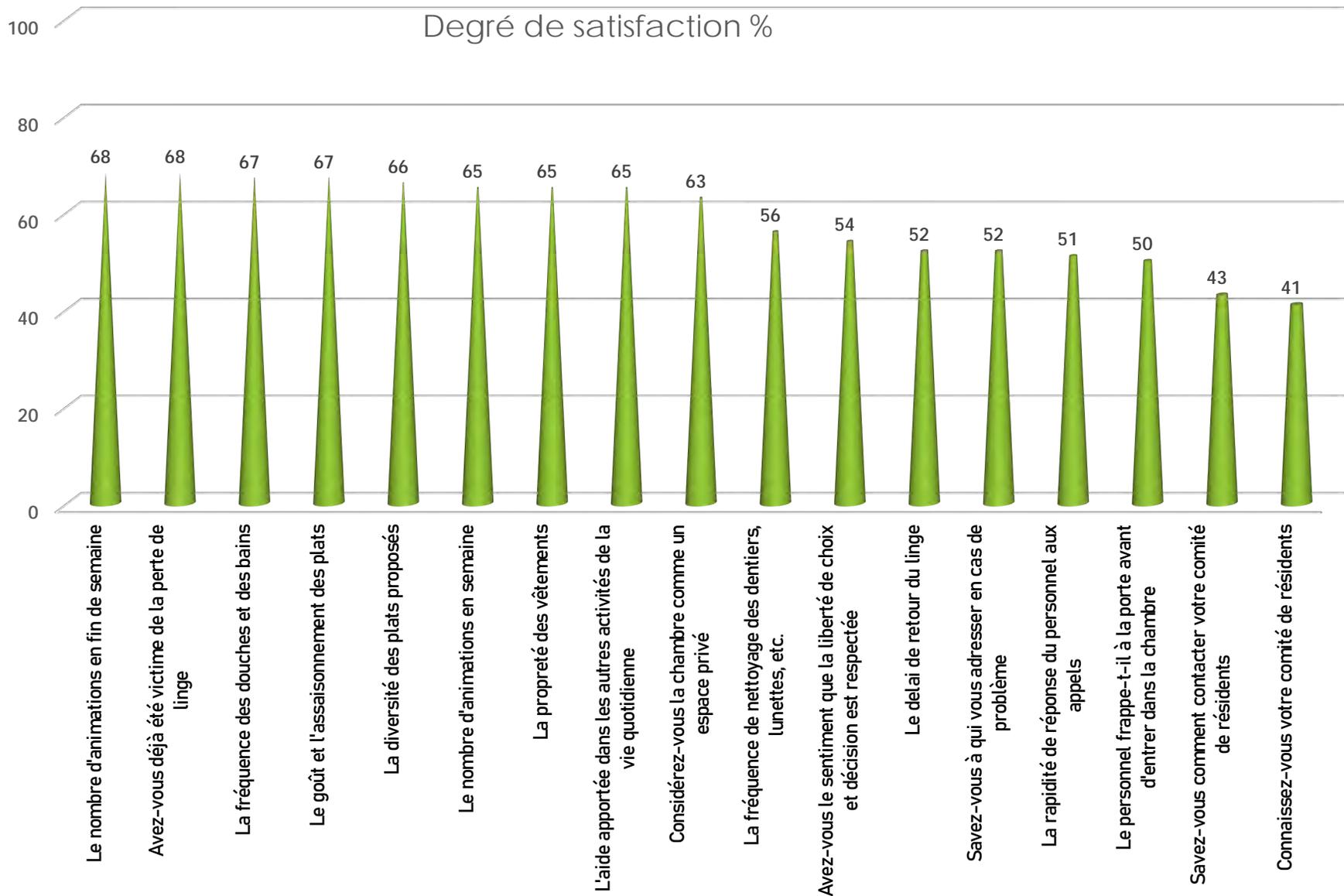
Faits saillants du sondage

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)

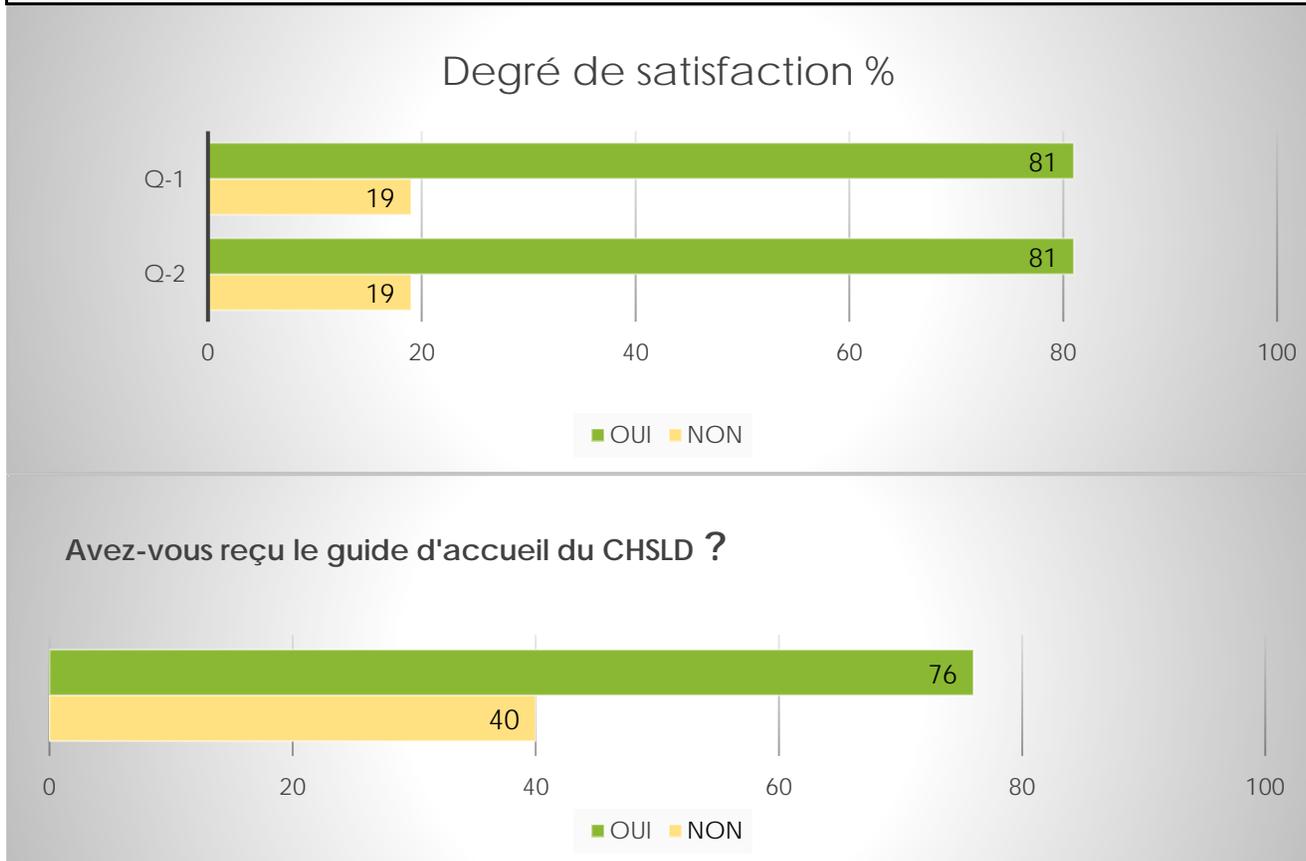


SECTION 1 - Accueil

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, nous remarquons que 40 % 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 ;
- 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 ...

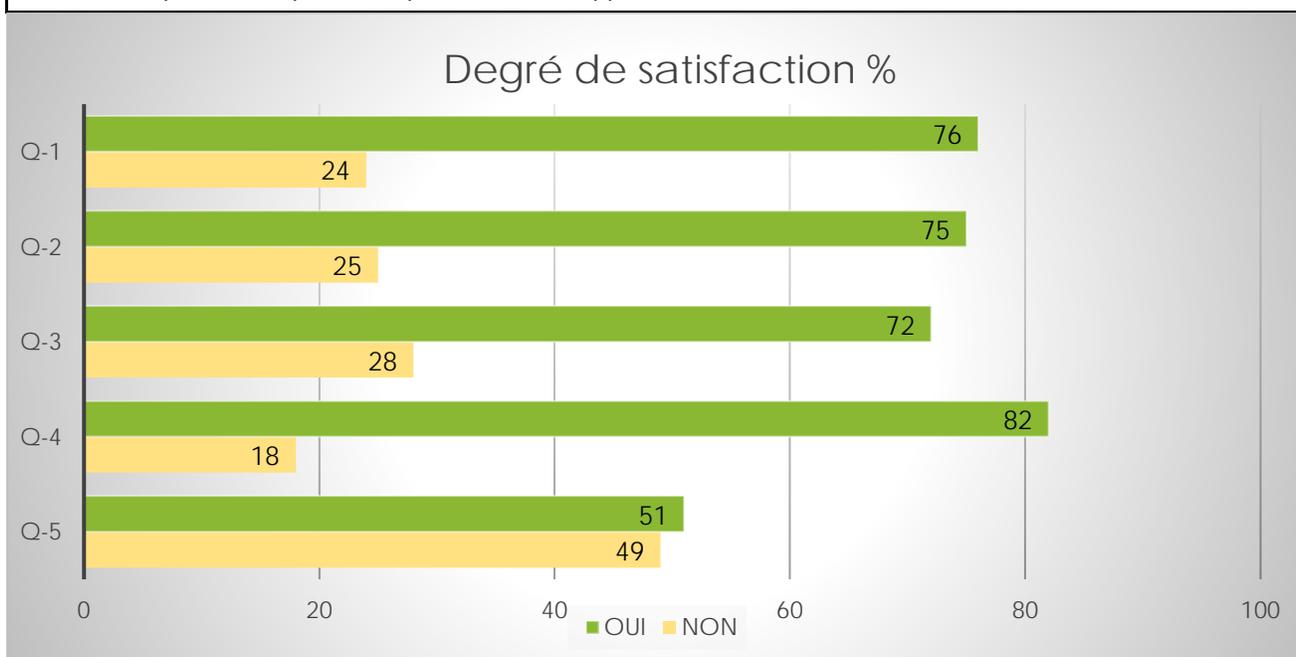
Q1- La prise en charge et le suivi du médecin ?

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 des infirmières et du médecin est appréciée par les répondants, même si elle pourrait être améliorée.

Concernant la prise en charge des préposées aux bénéficiaires, nous constatons que 28 % des répondants sont insatisfaits. Une attention particulière doit être apportée quant à la prise en charge par ces dernières.

D'après les informations fournies par les répondants, 49 % 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.

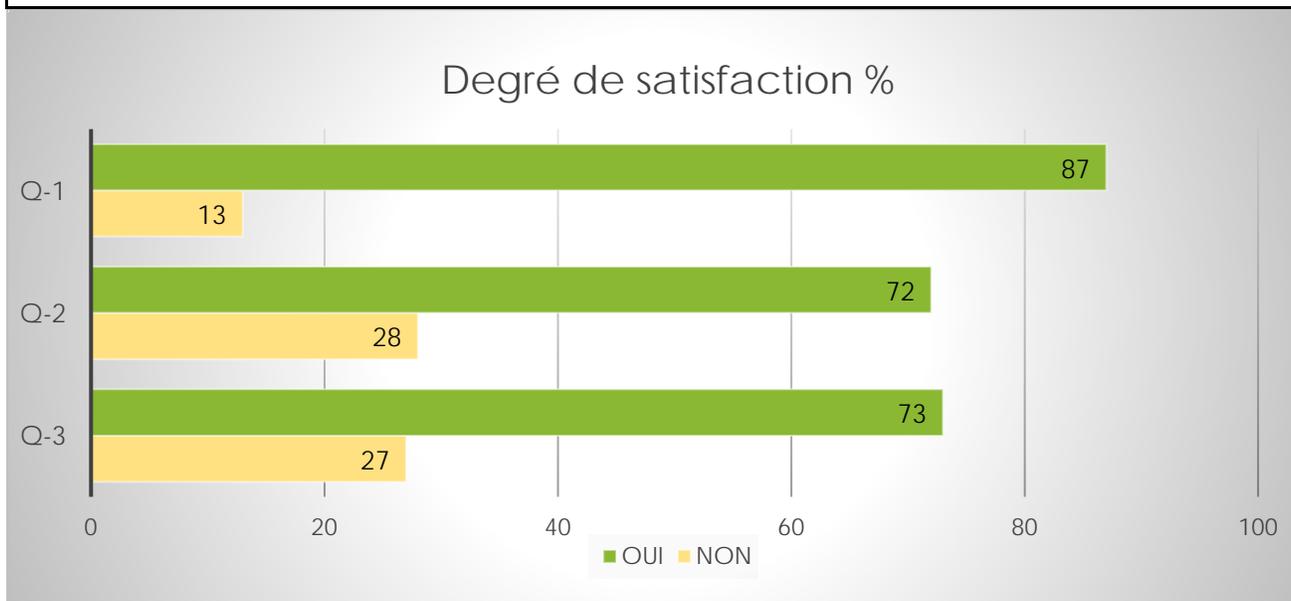
SECTION 3 – Cadre de vie

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 sécurisé. Hormis le confort de la chambre, les résultats nous démontrent un problème réel de propreté de cette dernière ainsi que les lieux communs. Des améliorations doivent être apportées à ces deux niveaux.

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 et 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 ?

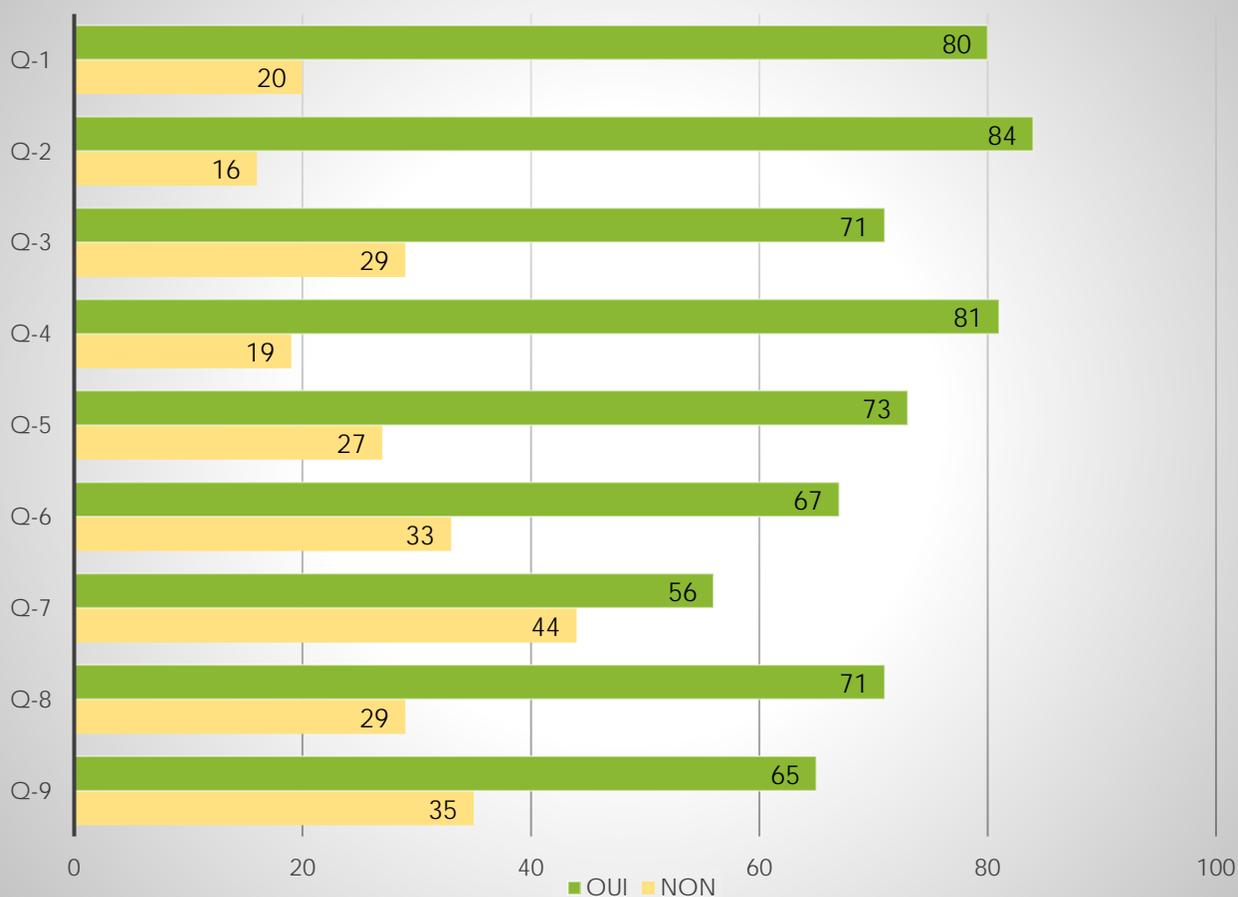
Q6 - La fréquence des douches/bains ?

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 ?

Degré de satisfaction %



Nous remarquons que le degré de satisfaction des répondants concernant le respect du rythme du résident, de la pudeur 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 de satisfaction soit de 71 %, 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 n'est que de 56 %. 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.

Concernant la *fréquence des douches et des bains*, l'indice est inférieur au taux de satisfaction souhaitable. Un résident est en droit de réclamer deux bains ou douches par semaine. Or, si nous tenons compte des commentaires des répondants, ce droit n'est pas toujours respecté.

Enfin, le taux de satisfaction de *l'aide apportée aux autres activités de la vie quotidienne* est de 65 %, donc considéré comme insatisfaisant.

Recommandations :

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

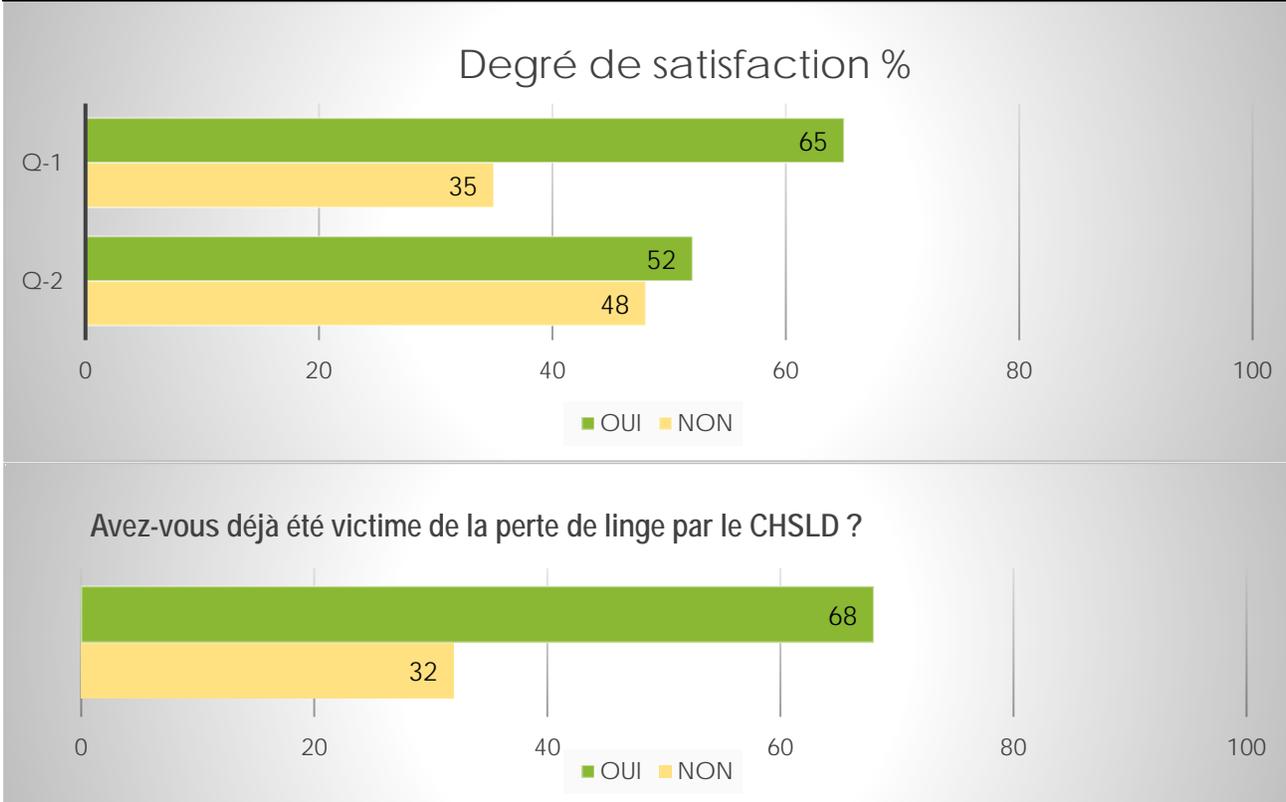
- s'assurer que le personnel porte une attention particulière au nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs pour le bien des résidents ;
- répondre au souhait du résident lorsque celui-ci réclame un deuxième bain ou une seconde douche ;
- apporter de l'aide concernant les autres activités de la vie quotidienne.

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, 35 % 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 32 %. 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

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

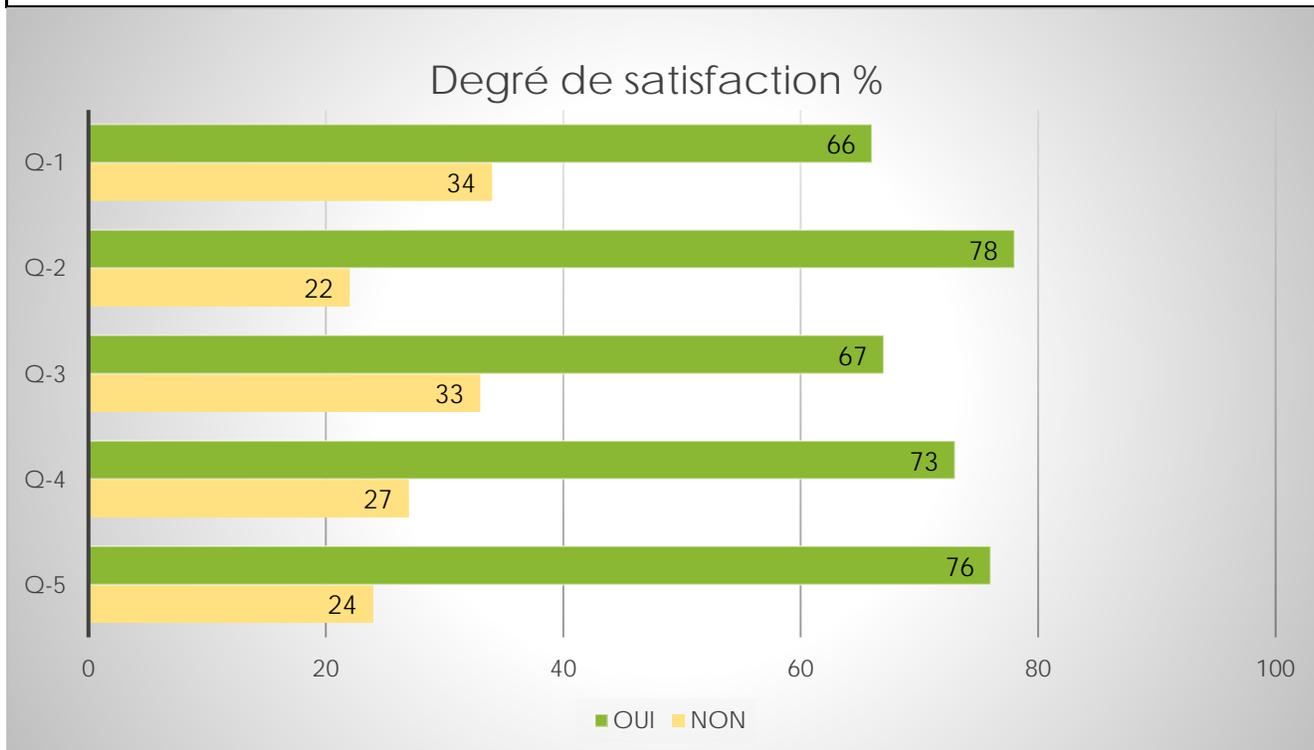
Q1 - La diversité des plats proposés ?

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 du goût de la diversité et de l'assaisonnement des plats servis.

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 réformer la diversité des plats proposés aux résidents ;
- de prendre les mesures nécessaires, afin que la température des repas concorde avec les besoins des résidents.

SECTION 7 – Vie quotidienne

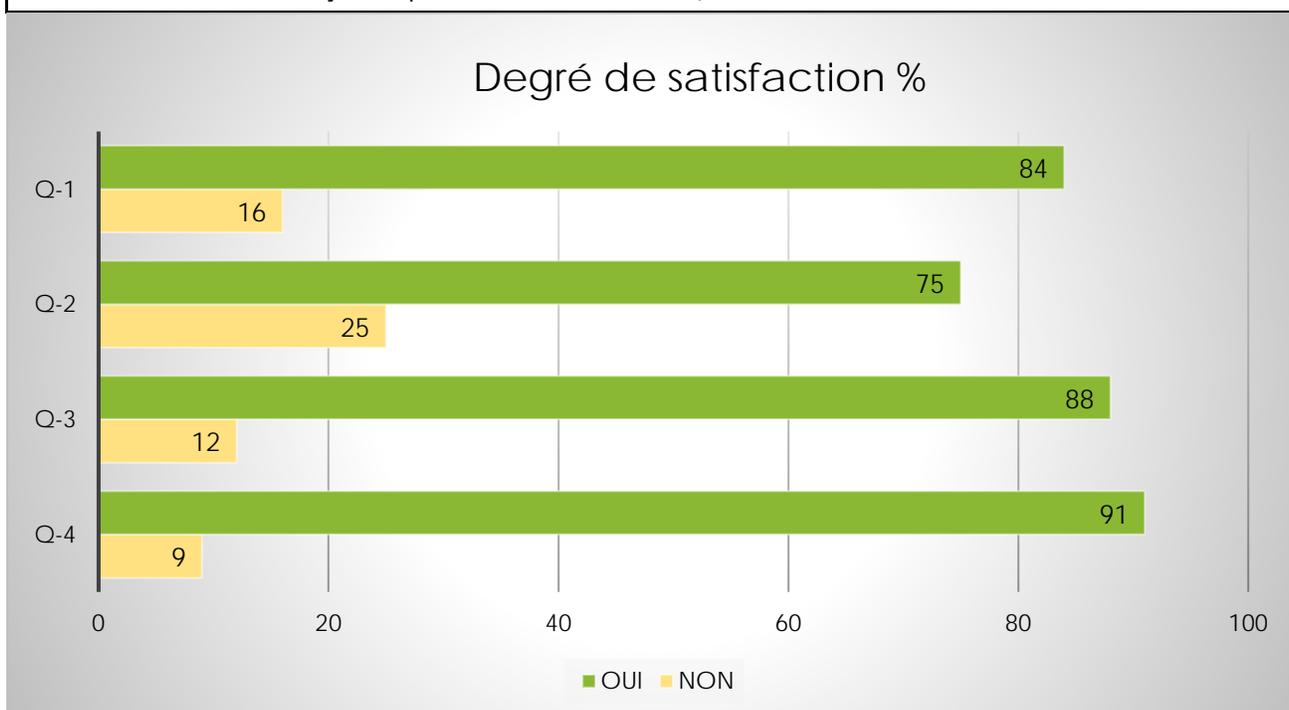
Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1 - L'aide aux déplacements ?

Q2 - La sécurité des locaux ?

Q3 - La liberté d'aller y venir comme vous le souhaitez ?

Q4 - Le cadre extérieur (jardin, parc, bancs, accessibilité) ?



Nous observons que la sécurité des locaux est satisfaisante pour 75 % des répondants. Toutefois, des améliorations doivent être apportées.

Recommandations :

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

- prendre les mesures nécessaires pour améliorer la sécurité des locaux.

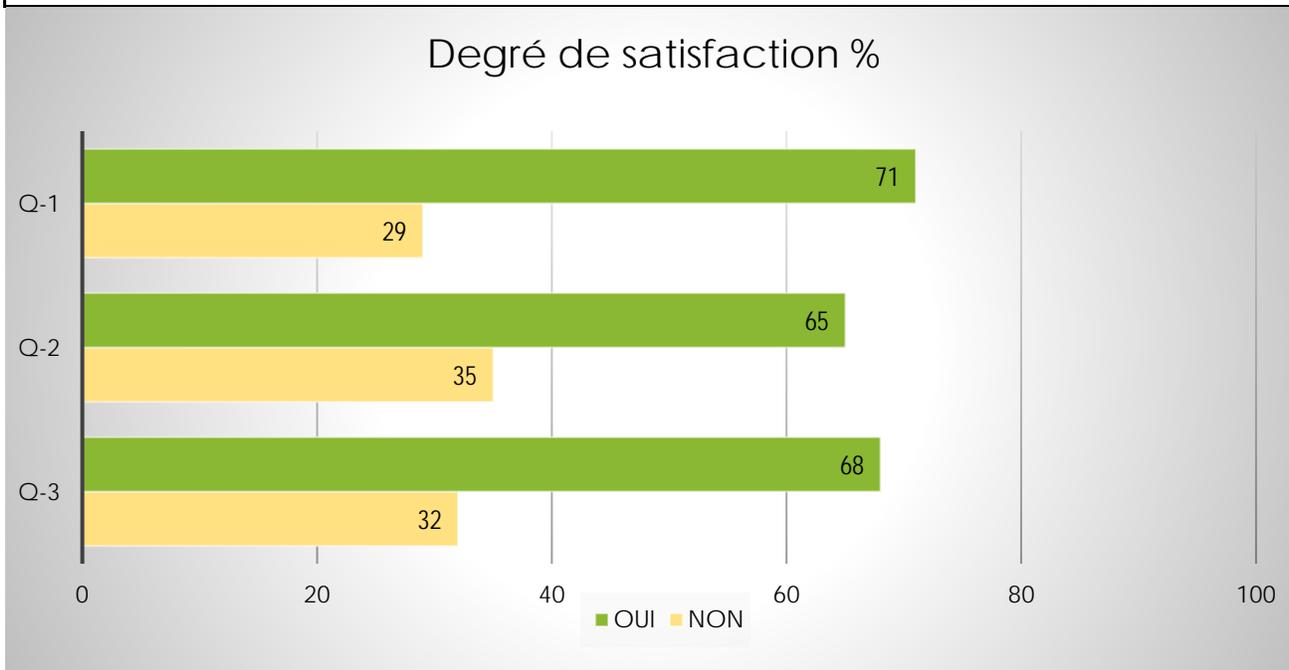
SECTION 8 – Animations et services proposés

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 le service des animations ne satisfait pas les répondants et ne coïncide pas avec leurs besoins. 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 :

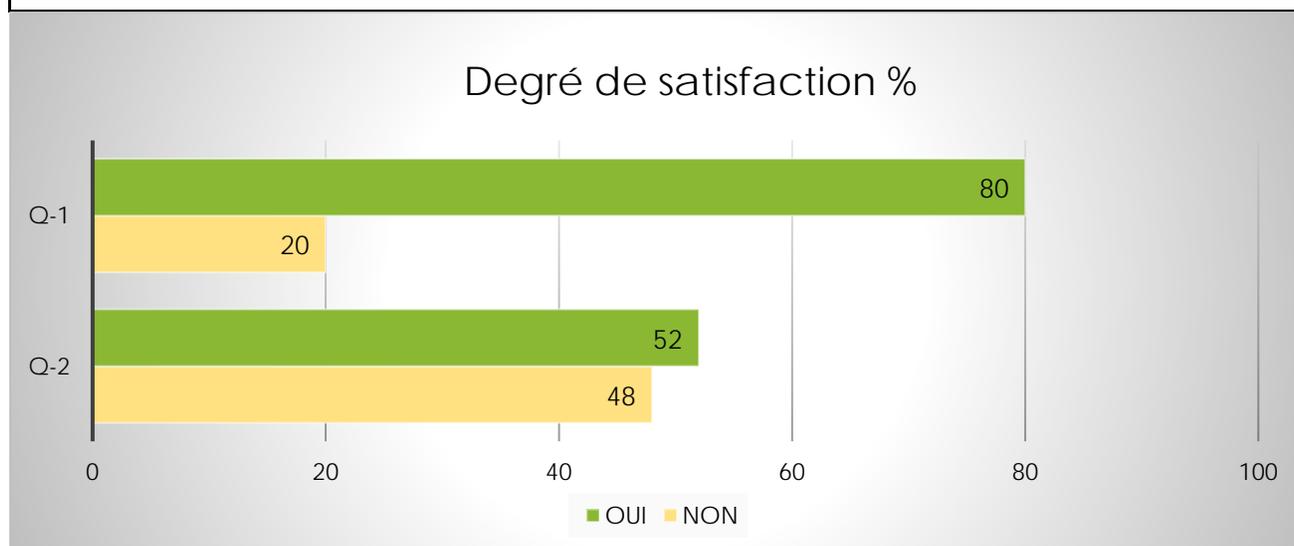
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin :

- qu'une plus grande diversité d'animations soit proposée aux résidents ;
- d'augmenter le nombre d'animations, en semaine et 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 constatons que la communication entre le CHSLD et les répondants ne concorde pas avec les besoins de ces derniers. Les répondants 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 :

- 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 – 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 ?

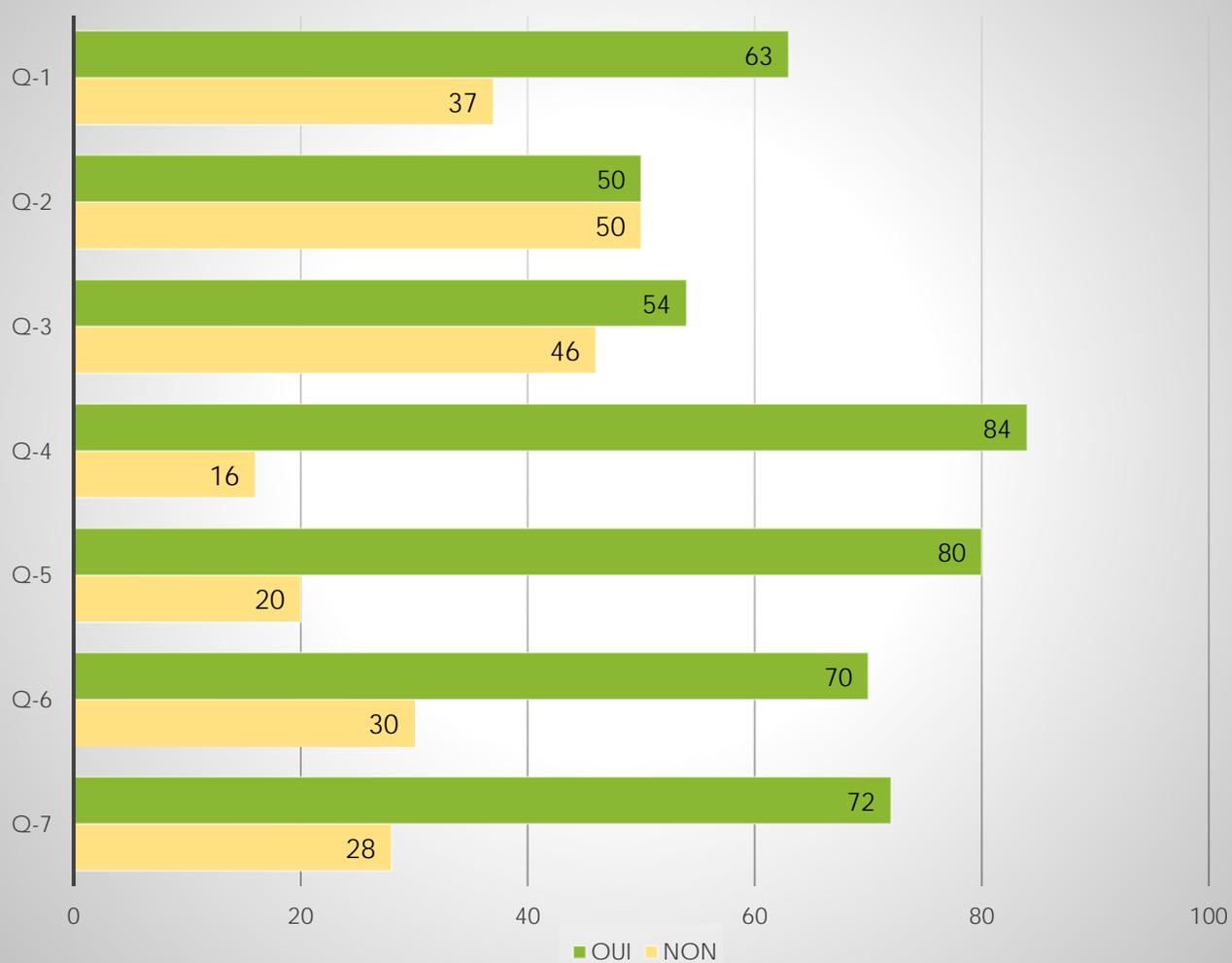
Q4 - Le personnel s'adresse-t-il à vous en vous regardant et utilise-t-il un ton respectueux ?

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 ?

Degré de satisfaction %



Nous constatons que 37 % 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 50 % 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. Car, nous constatons que 46 % des répondants ont le sentiment que la liberté de choix et de décision n'est pas respectée par le personnel.

Pour que les droits de chacun soient respectés, ils doivent être connus. Or, nous constatons que 30 % des répondants ne connaissent pas les droits des usagers.

Recommandations :

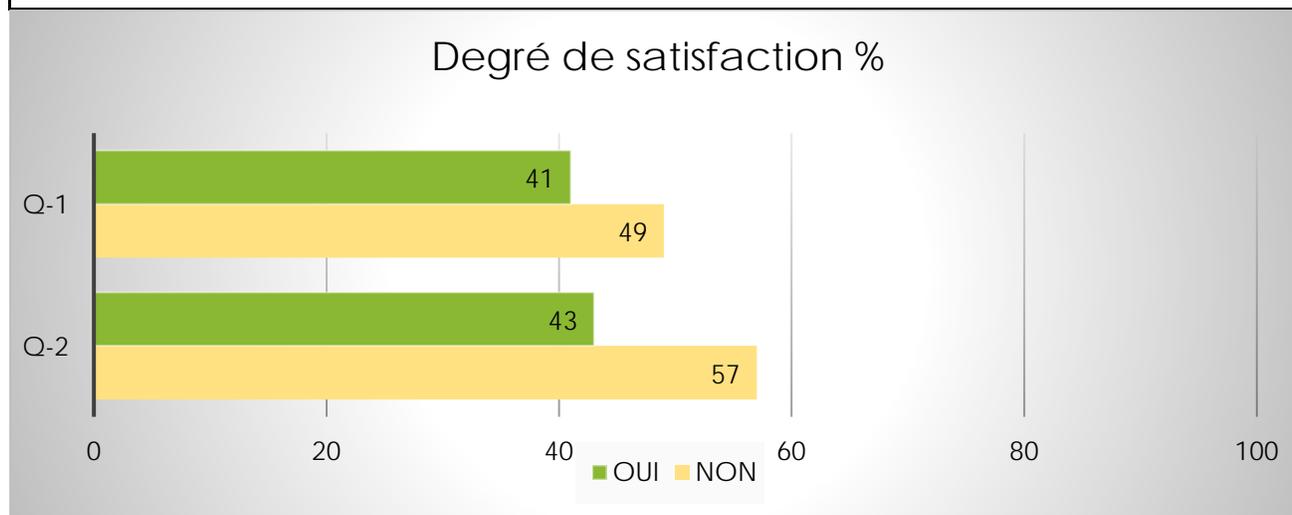
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- 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 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 49 % 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 57 % d'entre eux ne savent pas comment prendre contact avec le comité.

Il est essentiel 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

- Si j'hausse le ton, on ferme ma porte (comme si je n'existais pas !). On m'accuse d'avoir volé une taie d'oreiller et je ne peux me déplacer toute seule !
- Je n'ai que des éloges pour toute l'équipe Hubert-Maisonnette.
- Il arrive souvent que la fin de semaine les résidents soient encore au lit en après-midi ! Et j'ai l'impression que les résidents les plus passifs comme ma mère sont les derniers à sortir du lit.
- J'aimerais bien avoir deux rencontres par année avec l'équipe de soins de ma mère, pas juste une. Mais je comprends que c'est une question de budget.
- Ma mère était au rez-de-chaussée jusqu'en janvier 2020. On m'a contacté le midi pour me dire qu'elle était transférée de chambre en après-midi. Je n'ai pas eu la chance de demander ses effets personnels. Depuis qu'elle est au 2^e, l'habillement semble poser un problème et il y a une odeur dans sa chambre à cause de revêtement de plancher brisé dégageant une forte odeur d'urine. C'est moyen comme environnement. C'est la raison qu'on m'a donnée. Des travaux doivent être faits éventuellement.
- Du premier jour à son arrivée au CHSLD, je n'ai que de bons commentaires pour le personnel soignant et les préposées. Bravo.
- Réside depuis deux mois à ce centre d'hébergement. Merci de veiller sur nos résidents.
- Les questions sans réponse ne concernent pas les résidents. Il y a parfois un manque de personnel les fins de semaine. Donc, pas de bains ces jours-là et la résidente n'est pas levée. Mais, la toilette est faite.
- Les remplaçantes (préposées) ne sont pas toujours au courant des besoins et des petites attentions de la résidente, pourtant mentionnés dans son dossier.
- J'ai souvent demandé que l'on mette chaque jour une camisole à mon mari et ce n'est pas fait. De toute façon, elles sont toujours perdues, de même que les bas.
- Je connais une personne qui a travaillé au CHSLD et qui me dit que c'est un milieu de vie, mais je suis persuadée que ça ne pourra jamais remplacer la maison. Au moins, si le personnel était plus nombreux, les résidents auraient de meilleurs soins et plus d'attentions.
- Propreté de la chambre et du local. Plancher, lavabo, surtout miroir sont souvent sales. Dans sa chambre et dans le couloir de l'étage, ça sent mauvais. Toutes personnes qui visitent trouvent que ça ne sent pas bon.

- Le 2 février 2020, la personne sentait le pipi et mauvais, la chambre et le corridor aussi. On m'a dit qu'il manquait des personnes dans la journée, est-ce une raison ?
- Certains patients doivent être surveillés plus étroitement. Ma mère a été agressée trois fois. Dans sa chambre, une fois nécessitant hospitalisation et deux fois à la salle à manger. Très inquiétant que les patients sont mélangés. Merci.
- Caméra dans les chambres reliées au poste d'infirmière. Plus de personnel c'est l'équivalent au ratio proposé par patients. Ce qui signifie plus de soutiens, soins, rapports humains.
- Il y aurait place à un rafraichissement de peinture dans les couloirs... C'est un peu désuet. Merci.
- Plus de préposés seraient grandement appréciés. Moins de changements de personnel, préposés différents à chaque semaine pratiquement. Le lien entre préposés et résidents serait beaucoup plus sécurisant.
- Nous sommes obligées de laver le linge dû à la perte et le vol des vêtements (couvertures, gilets, chemises, même si identifiés). Le Journal de Montréal a été très souvent volé (spécialement le samedi et le dimanche). Une petite amélioration pour le journal (livraison à la chambre) a été constatée pour les jours de la semaine. Selon mon père, il y a des résidents qui volent ou entrent dans sa chambre pendant son sommeil. J'ai demandé de poser une barrière en tissu écrit « stop », mais elle a été installée pour deux jours et après jamais !
- Linge : Nous avons demandé de barrer les armoires, car beaucoup de fouilles et pertes de vêtements, de pantoufles.
- Odeur dans le corridor vers les chambres.
- Ma mère a passé cinq ans chez vous. Elle était très heureuse dans tout. Elle faisait beaucoup de peintures.
- Beaucoup de difficultés à pouvoir parler à une responsable à la réception du 1^{er} étage. Plusieurs infirmiers ou préposés sont là, mais ont fait comme s'ils ne nous voyaient pas à travers la vitre.
- Les infirmiers et préposés font bien leurs travaux.
- Ce que je n'aime pas c'est le tutoiement de la part des préposés.
- Le centre a jeté les dents de mon père, car il les avait enlevées et ils n'ont pas regardé le plateau et ont jeté celui-ci.
- Pas assez de personnel et il en manque souvent les fins de semaine.
- L'accueil. Téléphone vendredi, « Vous avez une place en CHSLD (HB). Lundi 10 h, à prendre ou retour au bas de la liste d'attente. Le comité d'accueil sera là. » Même pas

possibilité de gagner quelques jours en offrant de payer les jours de délais. Lundi 10 h, le comité d'accueil ? La réceptionniste. L'inscription puis : « Prenez l'ascenseur et montez au premier ». Après une dizaine de minutes, une préposée nous a repérés et nous a montré la chambre, « l'infirmière va venir vous voir ». Elle est venue environ trente minutes plus tard.

- Pas assez de désinfection et de nettoyage des rampes et des endroits communs (salles et fauteuils).
- Salon non confortable, pas d'espace pour le bien-être des malades.
- L'état des lieux est lamentable, les corridors et endroits publics demandent de la peinture et de l'entretien constant ; c'est urgent, très déprimant pour les patients.
- Depuis un an et demi que je demande d'avoir du personnel (préposées) plus qualifié les fins de semaine et l'été durant les vacances. La direction demeure sourde et muette.
- Sondage : je me demande si notre opinion compte vraiment ou si c'est pour faire bonne figure. J'ose espérer que ce n'est pas une perte de temps qui pourrait être comptabilisée ailleurs, le besoin se fait sentir. Merci.
- Des bacs de couches et de linges souillés dans les corridors font en sorte que lorsqu'ils sont situés près d'une chambre, cette chambre sent mauvais en tout temps.
- La salle à manger, le plancher et les tables ne sont pas toujours très propres.
- Pour ce qui est du lavage, beaucoup de morceaux de vêtement disparaissent ou ne reviennent pas même si les noms sont bien en vue sur lesdits vêtements. Nous devons aller fouiller dans la salle de vêtements où au fond s'entasse une bonne cinquantaine et plus de pantalons, de chandails et autres, non redistribués dans les chambres. Bas et bobettes disparaissent régulièrement. Les garde-robes et tiroirs de bureaux sont toujours en désordre.
- Le ménage est à refaire à chaque visite.
- De manière générale, ma mère, en tant que bénéficiaire, vit dans un état de béatitude, de sérénité quotidienne. Je remercie le ciel qu'il y ait des services pour voir aux besoins, au bien-être et à la sécurité de nos parents démunis pour cause de problèmes de vieillesse et de démence.
- Lorsque ma mère est arrivée à Hubert-Maisonnette, ma grosse déception fut de ne pas pouvoir personnaliser sa chambre davantage. J'ai dû donner sa chaise berçante à défaut de pouvoir la lui laisser dans sa nouvelle chambre. C'est parce qu'elle est dans l'unité prothétique. Néanmoins, il y aurait eu de la place pour une chaise, et lorsque je viens la voir et qu'elle est somnolente, je n'ai d'autre choix que de m'asseoir au bord de son lit ou rester debout... À part ce détail, je n'ai que de la reconnaissance pour les soins qu'elle reçoit !

- À L'entrée principale, aucune surveillance et pas de présence. Aucun suivi des entrées et sorties.
- Fins de semaine, personne à l'accueil du rez-de-chaussée. Pour le reste, c'est parfait. Merci.
- Infirmier(e)s et préposé(e)s, quelques-uns sont difficiles à approcher. On dirait que nous les dérangeons. Et si le résident demande, par exemple, de changer de culotte d'aisance, on leur répond souvent : « Elle est encore bonne ».
- Sonnette : Si urgence, il faut que le résident ou le proche aidant enlève le fil de la sonnette pour que la sonnerie retentisse sans cesse et là les infirmier(e)s et préposé(e)s viennent rapidement. Sinon, ils vont demander par intercom le pourquoi de l'appel et ils vont venir voir dès qu'ils peuvent. Cela peut prendre plusieurs minutes.
- Le matin, après déjeuner, la table n'est jamais nettoyée. Elle est seulement nettoyée une fois par semaine.
- Le plancher des salles communes nettoyé, surtout à la cafétéria, une fois par semaine.
- Dans la chambre de ma mère, la poubelle n'est pas vidée tous les jours.
- Jardin extérieur, entretien négligé. Si ma mère désire se rendre au jardin, elle ne peut y aller, sauf si la famille est là.
- Prévoir plus d'animations pour les personnes qui n'ont pas de problèmes cognitifs, mais que leur corps ne suit plus. Pourquoi ne pas mettre deux jours de bingo par semaine ?
- Lorsque la famille est présente, porte de la chambre fermée. Donc, espace privé. Toutefois, si ma mère est seule, la porte est ouverte. Donc, espace libre d'accès. Alors, les personnes à problèmes cognitifs rentrent sans cesse malgré la banderole « stop ».
- Même s'il est écrit lavage fait par la famille, souvent le linge est envoyé à la buanderie et il prend un moment à revenir et même ne revient pas.
- Avoir moins d'équipes volantes ou d'agence et autant que possible, garder le même personnel pour les patients ayant un trouble d'Alzheimer.
- Possibilité d'avoir plus de bains ou de douches par semaine.
- Avoir plus d'activités adaptées (Alzheimer).
- Laver les lunettes plus régulièrement.



*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*
