

# Service Assurance-Qualité en milieux de vie

AVRIL 2025

## INFOLETTRE



### Bonjour !

Nous sommes très heureux de déployer ce nouvel outil de communication trimestriel qui nous permettra de garder contact avec vous! Cette infolettre présentera généralement les résultats de nos activités, nos collaborations, des bonnes pratiques ainsi que les projets et échéances clés à venir.

Nous réaffirmons notre engagement à poursuivre l'amélioration la qualité et la sécurité des milieux de vie, tout en consolidant nos partenariats internes et externes. Nous souhaitons mettre de l'avant les initiatives qualité et le pouvoir de chaque geste au quotidien.

### Bonne lecture!

### Réalisations :

Au cours de ce trimestre, nos équipes ont réalisé les activités suivantes pour renforcer la qualité des milieux de vie\* :

- **RI-RTF** : 73 visites effectuées pour renforcer les pratiques;
- **RA en santé mentale** : 5 visites réalisées pour analyser les pratiques actuelles et identifier des axes d'amélioration afin d'optimiser la qualité des services;
- **RPA\*** : 63 suivis spécifiques, dont 6 visites effectuées par la conseillère en soins infirmiers pour optimiser les pratiques infirmières;
- **CHSLD publics** : 4 visites effectuées dans le cadre de la marche qualité, incluant un accompagnement personnalisé axé sur la résolution d'un enjeu spécifique identifié dans un CHSLD;
- **CHSLD privé non conventionné** : 1 visite pour assurer un suivi spécifique des enjeux identifiés.

Ces visites permettent d'assurer une vigie qualité et de répondre aux besoins spécifiques des milieux de vie grâce à un accompagnement sur mesure.

*\*Signification des acronymes : Ressource intermédiaire (RI), Ressource de type familiale (RTF), Ressource alternatives (RA), Résidences privées pour aînées (RPA), Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).*

*\*\*Incluant les interventions de l'équipe certification RPA*

### Des questions?

Contactez-nous à l'adresse suivante :

[assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Est-de-  
Montréal

Québec

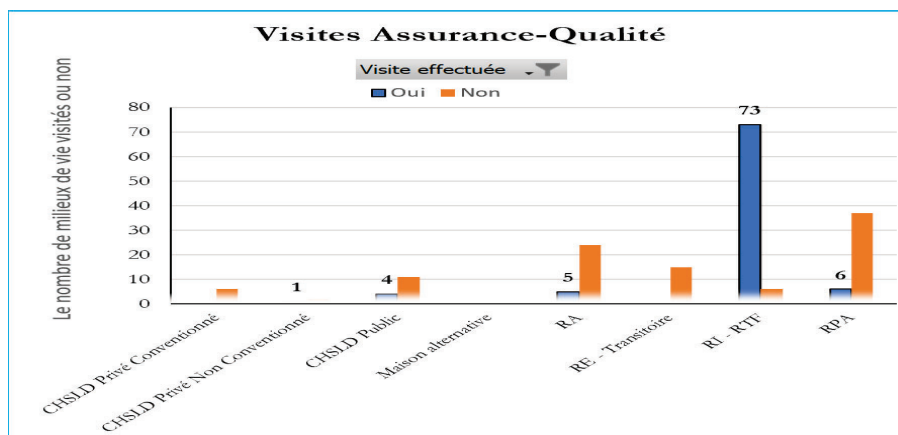
## ❖ Bilan global des activités

Le bilan global des activités offre une vue d'ensemble des milieux de vie visités pendant l'année financière 2024-2025. Les visites ont été effectuées conformément aux phases de déploiement du service demandé par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ainsi que selon les capacités des milieux de vie. Ce déploiement souhaite une mise en œuvre progressive des visites en fonction des types de milieux et des clientèles concernées. Les phases de déploiement du MSSS ont été définies selon les clientèles suivantes\* :

- Phase 1 (P1): Aînée (RI-RTF, RPA, CHSLD, MA)
- Phase 2 (P2): DI-DP-TSA (RI-RTF, RAC)
- Phase 3 (P3): Santé mentale adulte et dépendance (RI-RTF, RAC, RHD)
- Phase 4 (P4): Jeunesse en difficulté et santé mentale jeunesse (RI-RTF, RAC, CRJDA)

Type de milieu	Nombre total de milieux	Visités P1	Visités P2	Visités P3	Visités P4
RI-RTF	80	10	N/A	63	N/A
RA	36		0	5	
RPA**	43	43			
CHSLD public	15	4			
CHSLD privé (conventionné et non conventionné)	9	1			
Maison alternative	1	N/A	N/A		
RE - Transitoire	15				

\*les cases grisées ne sont pas des milieux de vie ciblés par le déploiement du MSSS



\***Signification des acronymes** : Ressource intermédiaire (RI), Ressource de type familiale (RTF), Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), Maison alternative (MA), Déficience intellectuelle (DI), Déficience physique (DP), Trouble du spectre de l'autisme (TSA), Résidence à assistance continue (RAC), Ressources d'hébergement en dépendance (RHD), Centre de réadaptation pour jeunes en difficultés d'adaptation (CRJDA), Ressources alternatives (RA), Résidences privées pour aînées (RPA), Ressource d'Établissement (RE).

\*\*Incluant les interventions de l'équipe certification RPA

### Des questions?

Contactez-nous à l'adresse suivante :

[assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)



## ❖ Projets et objectifs clés pour le prochain trimestre

### Développement de nouveaux outils adaptés pour les milieux de vie permettant :

- Une meilleure évaluation de la qualité des services lors des visites;
- D'offrir des options aux milieux de vie face aux enjeux constatés sur le terrain.

### Élaboration de tableau de bord avec des indicateurs qualité ayant pour objectif de :

- Consolider les données des visites;
- Identifier les points de vigilance prioritaires;
- Faciliter le suivi et la mise en œuvre des actions correctives.

## ❖ Activités et événements

### Avril 2025 :

- Finalisation des visites RI-RTF en Santé mentale et au Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
- Développement d'outils pour les exploitants des RI-RTF suite aux constats effectués;
- Révision des gabarits des grilles de visites et des rapports transmis conformément aux suggestions reçues et à notre bilan de pérennisation.

### Mai 2025:

- Rencontre avec l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) pour présenter notre offre de services et renforcer notre collaboration en alignant nos actions sur les besoins des ressources intermédiaires;
- Révision de nos modes de fonctionnement en collaboration avec les directions cliniques conformément aux suggestions reçues et à notre bilan de pérennisation.

### Juin 2025:

- Déploiement de tableaux de bord permettant d'évaluer les progrès réalisés dans les milieux de vie et d'identifier les axes d'amélioration;
- Début des travaux visant l'élaboration d'une offre de formation « marche qualité » pour les gestionnaires en CHSLD.

## CONSEILS D'EXPERT

### Le rôle des employés dans l'amélioration du quotidien des usagers

#### Écoutez pour agir :

- Recueillez les idées des usagers et transformez-les en actions concrètes.

#### Valorisez les efforts :

- Soulignez chaque succès, aussi petit soit-il, pour motiver les usagers.

#### Suivez les progrès :

- Utilisez des outils simples pour évaluer l'amélioration des pratiques, comme une grille de suivi.

### Rappelez-vous !

Chaque geste contribue à un milieu de vie plus harmonieux et bienveillant.

#### Des questions?

Contactez-nous à l'adresse suivante :

[assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

## ❖ Zoom sur une bonne pratique

Valoriser les talents des usagers permet de renforcer leur estime de soi, de favoriser leur inclusion sociale et de dynamiser la vie communautaire\*.

### Pourquoi valoriser les talents ?

- Les usagers possèdent des compétences et des passions qui, lorsqu'elles sont mises de l'avant, favorisent leur bien-être, renforcent leur estime de soi et dynamisent la vie communautaire.

### Exemples inspirants :

- **Ateliers artistiques** : Un usager passionné de peinture anime des ateliers pour partager son savoir avec les autres;
- **Jardinage collaboratif** : Création et entretien d'un jardin collectif dirigé par des usagers ayant une expérience dans ce domaine;
- **Moments musicaux** : Organisation de mini-concerts où des usagers musiciens jouent pour leurs pairs et le personnel;
- **Partage culinaire** : Les usagers contribuent à préparer des plats traditionnels, partageant ainsi leur histoire et leurs souvenirs à travers la cuisine.

### Comment encourager ces initiatives ?

- Identifiez les talents et passions des usagers à travers des échanges simples;
- Créez un espace dédié où ces talents peuvent être mis en valeur (expositions, événements, etc.);
- Impliquez les équipes pour organiser et accompagner ces activités.

### Impact

- Ces pratiques favorisent un environnement positif et participatif, tout en créant des moments de partage riches de sens pour tous.



#### \*Références:

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000) – *Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being*. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.

Rowe, J. W., & Kahn, R. L. (1997) – *Successful Aging*. *The Gerontologist*, 37(4), 433-440.

Kitwood, T. (1997) – *Dementia Reconsidered: The Person Comes First*.



#### Des questions?

Contactez-nous à l'adresse suivante :

[assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)

## ➤ La minute qualité

### Un geste simple pour un impact durable

#### Astuce du mois\* :

Chaque jour, prenez 2 minutes pour demander à un usager :

- ✓ Comment puis-je rendre votre journée plus agréable ?

Pourquoi c'est important ?

- ✓ Ces petits gestes favorisent l'écoute active et renforcent la relation de confiance avec les usagers.

En partageant ces retours lors de vos rencontres d'équipe, vous pouvez transformer des suggestions simples en actions concrètes, contribuant ainsi au bien-être général.

#### Mise en pratique :

- ✓ Notez les commentaires recueillis;
- ✓ Discutez-en avec votre équipe pour identifier des solutions applicables;
- ✓ Évaluez l'impact de ces actions à travers des retours réguliers des usagers.

#### Rappel :

La qualité, ce sont les petites attentions quotidiennes qui, cumulées, produisent de grands résultats !



### À vous de jouer !

#### \*Références:

- **Haute Autorité de Santé (HAS).** (2023). *Manuel de certification des établissements de santé pour la qualité des soins.*
- **Centre Hospitalier de Denain.** *La Minute Qualité - Journal mensuel interne.*
- **Haute Autorité de Santé (HAS).** *Programme Qualité de vie en EHPAD.*

Ce mois-ci, prenez 2 minutes chaque matin auprès d'un usager différent!



« La qualité n'est pas une action — c'est une habitude. » - Aristote

