

Service Assurance-Qualité en milieux de vie

JANVIER 2026

INFOLETTRE



Bonjour !

Nous espérons que vous avez passé de joyeuses fêtes et que cette période vous a permis de vous ressourcer! Alors que débute cette nouvelle année, notre équipe poursuit avec détermination l'accompagnement des milieux de vie dans une perspective d'amélioration continue.

Le dernier trimestre a été marqué par des avancées concrètes, la poursuite de nos visites, ainsi que le développement d'outils et de projets destinés à soutenir la qualité des services offerts aux usagers. Dans cette édition, vous trouverez de l'information sur nos dernières réalisations. Nous vous présenterons entre autres un court bilan de nos visites en Ressources autres en santé mentale ainsi que les outils que nous avons développés à l'intention des Ressources intermédiaires et les Ressources de type familiale.

Surveillez l'invitation en page 3 à notre première rencontre thématique qui aura lieu le 19 février 2026 sur un thème que vous nous avez suggéré! Nous espérons vous y retrouver en grand nombre!

Bonne lecture !

Réalisations récentes

Bilan des visites : Ressources autres en santé mentale (RA)

L'équipe de l'Assurance-Qualité a visité 25 ressources autres en santé mentale en 2025. Les échanges avec les intervenants et les résidents ont mis en lumière un haut niveau de satisfaction, un fort sentiment de sécurité et un accompagnement adapté aux besoins de chacun.

Les ressources démontrent une excellente connaissance de leurs résidents et un souci constant de soutenir leur autonomie et leur bien-être. Un point d'amélioration fréquent a été identifié concernant la régularité des exercices d'évacuation. Une attention particulière sera apportée à l'amélioration de cette pratique essentielle dans la prochaine année.

L'équipe tient à souligner la qualité remarquable du travail des ressources autres et l'appréciation exprimée par les résidents rencontrés.

Des questions?

Contactez-nous : assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

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

Québec

ACTIVITÉS CLÉS DU TRIMESTRE

Développement d'outils pour les RI, RTF et RA* suite aux constats observés lors des visites dans ces milieux afin de soutenir l'accueil et l'intégration des nouveaux résidents. Un bottin présentant des ressources en prévention du suicide a également été élaboré. Ces outils sont actuellement en validation auprès des directions cliniques. Surveillez leur diffusion lors de notre prochaine infolettre!

Poursuite des visites du deuxième cycle dans les ressources intermédiaires et de type familial en santé mentale et en soutien à l'autonomie des personnes âgées.

Avancement du développement des tableaux de bord, qui offrira prochainement une vision consolidée des visites et des indicateurs de vigilance, et permettra d'appuyer l'analyse des données afin d'orienter les priorités d'interventions.

Participation active aux communautés de pratique provinciales, contribuant au partage d'expertise et à l'harmonisation des approches.

Début du déploiement de l'offre de services personnalisée en CHSLD, incluant une formation sur les marches qualité.

Poursuite du suivi des recommandations issues des visites afin de soutenir les milieux dans la mise en œuvre d'actions concrètes et durables.



*Signification des acronymes :

Pour faciliter la lecture de cette infolettre, voici la signification des principaux acronymes utilisés :

- *RI : Ressource intermédiaire*
- *RTF : Ressource de type familial*
- *RA : Ressource autre*
- *CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée*

CONSEILS D'EXPERT

Créer un climat de confiance facilite les interventions et contribue au bien-être des usagers.

1. Expliquer chaque étape

Se présenter, dire ce qu'on fait et pourquoi.

→ Rassure et réduit l'anxiété.

2. Respecter le rythme de la personne

Parler calmement, une consigne à la fois.

→ Réduit les tensions et encourage la collaboration.

3. Valider les émotions

« Je vois que c'est difficile... »

→ Apaise et crée un lien humain.

Référence. : Kitwood, 1997 ; OMS, 2017



Des questions?

Contactez-nous : assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

PROJETS EN COURS

Préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagnateur

Développement d'un projet visant à soutenir l'intégration et l'encadrement des PAB afin d'améliorer la qualité des interactions et le soutien aux équipes.

Marches qualité en CHSLD

Le déploiement se poursuit par l'accompagnement des gestionnaires dans la résolution d'enjeux prioritaires, la mobilisation des équipes et l'amélioration continue des pratiques.

Offre de services pour les Ressources autres en santé mentale (RA)

L'offre de services destinée aux ressources autres est maintenant complétée. Les prochaines étapes porteront sur sa présentation et sa diffusion auprès des exploitants, afin de soutenir une compréhension commune et une utilisation cohérente de l'offre.



ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS : RENCONTRES THÉMATIQUES POUR 2026

19 Février 2026 | 13 h 30 à 15 h 30

Optimiser la qualité et les niveaux de services en tenant compte du budget.

Objectif : Soutenir les milieux dans leurs décisions et l'utilisation optimale des ressources.

Les modalités d'inscription vous seront précisées prochainement par courriel. Une invitation contenant le lien de connexion sera transmise ultérieurement aux personnes inscrites.

Mai 2026

Distinguer les pertes cognitives, les troubles du comportement et les problèmes émotionnels à tout âge.

Objectif : Améliorer l'analyse des comportements observés et adapter les interventions.

Les informations concernant la date, l'horaire et les modalités d'inscription seront communiquées dans la prochaine infolettre.



« La qualité n'est jamais un accident; c'est toujours le résultat d'un effort intelligent. » - John Ruskin

Prochaine infolettre : avril 2026

Des questions?

Contactez-nous : assurance-qualite.milieu.de.vie.cemtl@ssss.gouv.qc.ca



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

Québec