

Service Assurance-Qualité en milieu de vie

AVRIL 2026

INFOLETTRE



Bonjour!

Le printemps nous rappelle que la qualité est un processus vivant : elle évolue, s'adapte et se renforce avec le temps grâce aux observations, aux apprentissages et aux actions concrètes que nous posons ensemble.

Au cours des derniers mois, notre équipe a poursuivi ses accompagnements auprès des milieux de vie. Cette édition vous propose un bref coup d'œil de nos dernières réalisations, dont le déploiement de 3 nouveaux outils disponibles sur l'extranet des organismes.

Une pratique inspirante d'un milieu de vie en santé mentale vous est présentée, ainsi qu'une réflexion sur le respect de l'intimité.

Vous y retrouverez également un rappel sur l'importance de l'identification des résidents avant toute intervention pour assurer des soins et services sécuritaires

Bonne lecture!

RÉALISATIONS RÉCENTES

Le premier cycle de visites en RPA* de catégories 3 et 4 est complété. Ces visites visaient à évaluer la qualité et la sécurité des soins infirmiers et à cibler les priorités à renforcer.

Le bilan met en évidence plusieurs forces des résidences, soit la collaboration des directions, les correctifs apportés rapidement, la présence infirmière de qualité, la communication inter-quarts, les milieux accueillants et le personnel stable.

Les enjeux prioritaires dégagés qui sont à bonifier sont d'assurer une identification fiable de l'utilisateur (2 identifiants vérifiés), de renforcer la gestion des médicaments (conservation, registres, double vérification), d'améliorer la documentation clinique (notes et suivis) et de structurer la formation et les procédures (plans annuels, mises à jour).

En somme, le réseau est mobilisé, mais un encadrement plus structuré demeure essentiel pour l'identification et la chaîne médicamenteuse, afin de rendre ces pratiques constantes et sécuritaires.

*Signification des acronymes :

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

- RI : Ressource intermédiaire
- RPA : Résidence privée pour aînés
- RTF : Ressource de type familial
- RA : Ressource autre
- CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée

Des questions?

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

DÉVELOPPEMENT D'OUTILS POUR LES RI-RTF et RA

À partir de constats observés lors des visites en RI, RTF et RA, trois outils ont été développés afin de soutenir un accueil structuré et une intégration harmonieuse des résidents ainsi que la prévention dans les milieux de vie :

1. Guide d'accueil : Outil d'aide à la conception

Ce guide propose une structure claire pour aider les ressources à créer leur propre guide d'accueil. Il regroupe les informations essentielles à transmettre aux nouveaux résidents et à leurs proches : fonctionnement du milieu, services offerts, personnes ressources, règles de vie et valeurs du milieu.

Le guide est disponible sur l'extranet du CIUSSS par le biais du lien suivant : [Outil d'aide à la conception d'un guide d'accueil en RNI](#)

2. Protocole d'Intégration : Outil d'aide à la conception

Cet outil présente des étapes clés pour bien préparer l'arrivée d'un résident, l'accueillir chaleureusement et l'accompagner graduellement dans la découverte de son nouveau milieu de vie. Il met l'accent sur des pratiques simples, structurées et bienveillantes pour soutenir une intégration réussie.

L'outil est accessible sur l'extranet du CIUSSS par le biais du lien suivant : [Outil d'aide à la conception d'un protocole d'intégration en RNI](#)

3. Bottin : prévention du suicide

Ce bottin présente les bonnes pratiques ainsi que les ressources spécialisées en prévention du suicide. Nous vous rappelons qu'une formation en prévention suicide aînées destinées aux préposés aux bénéficiaires est disponible sur l'ENA (no 10517).

Le bottin est disponible sur l'extranet du CIUSSS par le biais du lien suivant : [Bottin Ressources en prévention suicide](#)

ZOOM SUR UNE PRATIQUE INNOVANTE

La socialisation et l'art du Kintsugi en santé mentale

Les activités de socialisation jouent un rôle clé dans le rétablissement en santé mentale. Elles permettent de briser l'isolement, de soutenir l'estime de soi et de renforcer le sentiment d'appartenance.

À la RI St-Hubert, une activité inspirée du Kintsugi, art japonais signifiant « jointure en or », a permis aux résidents de transformer des céramiques brisées en symboles de résilience.

Chaque étape (rassembler, réparer, attendre, embellir) est devenue une métaphore du processus de guérison.

Cette initiative illustre parfaitement comment une activité créative peut devenir un puissant levier thérapeutique et communautaire.

Cette belle initiative témoigne non seulement de la force des participants, mais aussi du dévouement de l'équipe terrain de la ressource qui, chaque jour, contribuent à créer des milieux de vie inspirants, humains et porteurs d'espoir.

Forgeard, M. J. C. (2013).

Perceiving benefits after adversity: The relationship between self-reported posttraumatic growth and creativity. *Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts*, 7(3), 245–264.



Des questions?

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

ACTIVITÉS ET ÉVÉNEMENTS :

Veillez noter que la rencontre thématique portant sur les pertes cognitives chez les résidents prévue ce printemps est annulée car des activités de transfert de connaissances sur ce sujet seront données par d'autres instances dans les prochaines semaines.

Merci de votre compréhension!



IDENTIFIER LE BON RÉSIDENT : UN RÉFLEXE ESSENTIEL POUR LA SÉCURITÉ DES SOINS

Dans les milieux de vie, la qualité et la sécurité des soins reposent souvent sur des gestes simples, mais essentiels. Parmi ceux-ci, l'identification des usagers constitue une étape incontournable avant toute intervention. Ce réflexe permet de s'assurer que la bonne intervention est offerte à la bonne personne, au bon moment, et contribue directement à prévenir les erreurs.

Les équipes démontrent chaque jour un grand professionnalisme dans l'application des bonnes pratiques. L'identification du résident fait partie des pratiques fondamentales qui soutiennent la sécurité des soins et des services. Elle doit être réalisée de façon systématique, peu importe la nature de l'intervention, qu'il s'agisse de soins, d'administration de médicaments ou de documentation clinique.

Pour assurer une identification fiable, deux identifiants uniques et valides doivent toujours être utilisés, comme le nom et le prénom du résident, sa date de naissance, son numéro de dossier ou son numéro d'assurance maladie. Dans certaines situations non invasives ou psychosociales, la reconnaissance du visage peut également soutenir la confirmation de l'identité.

Il est important de rappeler que le numéro de chambre ou d'appartement ne constitue pas un identifiant valide, puisqu'un résident peut changer de chambre au cours de son séjour. Se fier uniquement à cet élément pourrait entraîner des erreurs et compromettre la sécurité des soins.

La vérification de l'identité doit également être appliquée lors de la comparaison des documents cliniques, notamment lors de l'administration des médicaments. De plus, la double identification doit apparaître sur les documents du dossier clinique afin de s'assurer que l'information inscrite correspond bien à la bonne personne.

Lors du premier cycle de visites réalisées dans les RPA de catégories 3 et 4, l'identification des usagers a été identifiée comme une pratique essentielle à maintenir et à renforcer afin d'assurer la sécurité des soins et des services. La double identification demeure donc un geste simple, mais essentiel, qui contribue à prévenir les incidents et à maintenir des pratiques sécuritaires dans les milieux de vie.

🔗 Pour consulter les politiques, procédures et outils associés à l'identification de l'utilisateur et à l'administration sécuritaire des médicaments, nous vous invitons à consulter l'intranet du CIUSSS : CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2023). *Politique — Administration sécuritaire des médicaments (No. POL-108, version V01)*. CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. https://extranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/POL-108_V01_2022-07-12_2023-08-25.pdf
 CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2023).
Procédure — Administration sécuritaire des médicaments (No. PRO-100, version V01). CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. https://extranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/PRO-100_V01_2022-07-12_2023-07-06.pdf
 CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2024). *Procédure — Identification de l'utilisateur (No. PRO-011, version V02)*. CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. https://extranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/PRO-011_V02_2024-08-13.pdf
 CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2024). *Politique — Identification de l'utilisateur (No. POL-025, version V02)*. CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. https://extranetcemtl.cemtl.rtss.qc.ca/fileadmin/intranet/ciusss/Modernisation_CIUSSS/PPR/POL-025_V02_2024-08-13.pdf

Des questions?

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

DOSSIER QUALITÉ

Cultiver l'intimité : un fondement de la bienveillance

Le respect de l'intimité est un pilier du mieux-être en milieux hébergement. Il touche l'espace physique, émotionnel et informationnel de la personne. Préserver l'intimité d'une personne, c'est affirmer sa dignité, son identité et son droit fondamental à un espace à soi.

Des gestes simples ont un impact majeur :

- Frapper avant d'entrer et attendre la réponse.
- Expliquer les soins et demander le consentement.
- Protéger la pudeur et l'intimité.
- Assurer la confidentialité.
- Respecter les relations affectives et spirituelles.



Ces pratiques renforcent la dignité, l'autonomie et le sentiment de sécurité (Kitwood, 1997 ; HAS, 2023). Une culture de qualité repose sur la constance de ces attentions quotidiennes. Ensemble, cultivons un environnement où l'intimité de chacun est protégée, célébrée et pleinement reconnue.

QUAND LES MARCHES QUALITÉ INSPIRENT LA FORMATION

Dans une perspective d'amélioration continue de la qualité des milieux de vie, une démarche d'observation et d'accompagnement des pratiques a récemment été réalisée en CHSLD afin de soutenir et de renforcer le rôle du préposé aux bénéficiaires accompagnateur (PAB accompagnateur).

Cette initiative visait à mieux comprendre comment ce rôle s'exerce concrètement dans le quotidien des équipes et à identifier des pistes d'amélioration pour soutenir l'accompagnement des résidents et de leurs proches.

La première étape de cette démarche a consisté à réaliser des marches qualité dans les unités de soins. Les observations sur le terrain ont permis d'échanger avec les équipes, d'observer les pratiques en place et de mieux comprendre les réalités du travail quotidien. Elles ont également permis de mettre en lumière plusieurs forces, notamment l'engagement des équipes et leur volonté d'offrir un accompagnement humain et respectueux aux résidents.

En parallèle, des audits portant sur le rôle du PAB accompagnateur ont été réalisés afin de documenter certaines pratiques liées à l'accueil et à l'accompagnement des résidents dans le milieu de vie.

Les constats issus de ces observations ont permis d'identifier certains besoins de soutien. À la suite de cette démarche terrain, une formation sur mesure a été développée spécifiquement pour le CHSLD afin d'outiller les préposés aux bénéficiaires dans l'exercice de leur rôle d'accompagnateur.

Cette initiative constitue un projet pilote, dont les apprentissages permettront d'ajuster l'approche et d'identifier des pratiques inspirantes pouvant être partagées avec d'autres milieux de vie.



« La qualité consiste à bien faire les choses lorsque personne ne regarde. » Henry Ford.

Prochaine infolettre : Juillet 2026