



**CHSLD Providence
Notre-Dame de Lourdes**
Un milieu de vie ça se bâtit

Madame Stéphanie Morin
Directrice de la qualité des milieux de vie
Direction générale des services sociaux
Ministère de la Santé et des Services sociaux
1075 chemin Sainte-Foy, Québec, G1S 2M1

Le 27 février 2015

Objet : Rapport préliminaire de visite d'évaluation de la qualité du milieu de vie au CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes

Madame,

Permettez-nous, dans un premier temps, de vous transmettre nos remerciements pour ce rapport émis à la suite de la visite de l'équipe ministérielle au CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes, les 10 et 11 février dernier. Après en avoir pris connaissance, nous souhaitons vous faire part des commentaires suivants concernant les éléments devant faire l'objet d'amélioration au point 3.3 « *Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires* ».

Le rapport indique « *Il a aussi noté qu'un nombre élevé de résidents s'alimentent dans leur chambre, au dîner et au souper, sans que des besoins particuliers le justifient* ». Cette note a donné lieu à la recommandation no 4 : **que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents.**

Nous désirons porter à votre attention que, suite à la dernière visite ministérielle en 2014, il a été souligné que trop de résidents mangeaient dans leur chambre lors des repas. Il est reconnu que les repas en groupe permettent une plus grande socialisation, puisqu'ils deviennent l'occasion privilégiée de parler et d'échanger avec les autres personnes hébergées. Pourtant, **selon le Comité des usagers et le Comité milieu de vie**, les personnes hébergées expriment le désir profond de demeurer dans leur chambre lors des repas, et ce, autant en raison de leur difficulté à se déplacer que pour des raisons de tranquillité, de confort et d'aisance.

Devant cet apparent dilemme, le Comité des usagers du CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes souhaite avant toute chose de défendre les volontés des personnes hébergées et de permettre que les repas soient un moment plaisant et agréable, dans le respect des besoins et des attentes des usagers qu'il représente. De son côté, le Comité milieu de vie a pour objectif de respecter l'individualité des personnes hébergées en leur permettant de

s'alimenter dans l'environnement de leur choix. Ainsi, afin d'établir de façon objective les préférences des personnes hébergées en matière de lieu des repas, un sondage a été effectué sur le sujet auprès de la clientèle hébergée au CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes.

Le sondage a été réalisé chez la clientèle apte à répondre. Concernant les personnes hébergées qui ne pouvaient répondre, un questionnaire a été acheminé par la poste à leur répondant afin qu'ils remplissent le sondage et nous le fassent parvenir. Du côté des résidents sous curatelle publique, un courriel a été envoyé au curateur public afin qu'il remplisse le sondage, pour ensuite nous renvoyer les résultats. Sur les 155 personnes hébergées participant au sondage, 66 ont pu être sondées directement (42%). Parmi les personnes incapables de répondre de manière fiable, 11 courriels ont été envoyés au curateur public (7%) et 80 lettres ont été acheminées à la personne répondante dont 18 personnes ont retourné le questionnaire complété (12%).

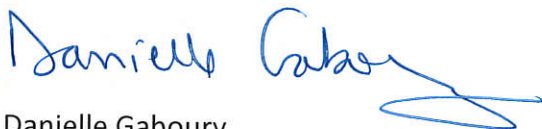
Toutes les personnes aptes à répondre ont été sondées à l'aide d'un questionnaire uniformisé afin de diminuer les biais.

D'ordre général, sur les 66 sondages complétés par les personnes aptes à répondre, nous obtenons une écrasante majorité des personnes hébergées qui souhaitent prendre les repas dans leur chambre, soit plus de 88% des résidents:

Devant les résultats obtenus au sondage de satisfaction sur la préférence du lieu des repas, force est de constater que les personnes hébergées au CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes sont non seulement satisfaites de prendre les repas dans leur chambre, mais c'est aussi, parmi toutes les possibilités offertes, le lieu où elles préfèrent le prendre. D'ailleurs, cette tendance n'est pas exclusive aux personnes hébergées, mais elle s'applique également aux proches de ces dernières. Fort de ce constat sans équivoque et en concordance avec le concept milieu de vie, l'établissement respectera les désirs et les volontés des résidents et de leurs proches en matière de lieu de prise des repas, en permettant aux personnes hébergées de s'alimenter dans le confort de leur chambre

À la lumière de ces faits et éléments additionnels, nous vous demandons de bien vouloir apporter la rectification nécessaire au rapport et retrancher la recommandation no 4.

Veuillez recevoir, madame Morin, nos salutations distinguées.



Danielle Gaboury
Directrice générale

Cc : Madame Patricia Gauthier, PDG, Agence de Montréal
Sœur Claire Houde, présidente du CA