



Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	MAISON DES AÎNÉS ET ALTERNATIVE DE GRANBY		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	48
Établissement	CIUSSS DE L'ESTRIE - CHU DE SHERBROOKE	Adresse	301, rue de la Providence
Région	Estrie	Ville	Granby

Informations sur la visite

Date de la visite	26 novembre 2025
Nbre de résidents le jour de la visite	47

Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée, réalisées par l'équipe d'évaluation de l'inspecteur national, visent à s'assurer que les soins et les services dispensés aux personnes hébergées favorisent leur bien-être physique, mental ainsi qu'émotionnel et qu'ils répondent aux besoins et aux attentes des résidents et de leurs proches.

Le mandat confié à l'équipe d'évaluation est d'évaluer la qualité du milieu de vie, selon les orientations ministérielles; notamment de reconnaître l'engagement de l'établissement à créer un milieu de vie où le résident se sent respecté, de constater les actions mises de l'avant par l'établissement en matière d'approches cliniques et organisationnelles adaptées et personnalisées pour le résident hébergé et de formuler des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

L'inspecteur national encourage donc les établissements non seulement à poursuivre leurs efforts pour une offre de soins et de services de qualité, mais aussi à veiller à l'harmonisation des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles et à en effectuer le suivi, et ce, afin d'assurer la qualité du milieu de vie des résidents et de leurs proches.

Accueil du résident et des personnes proches aidantes

S'assurer de la mise en place d'actions structurées pour favoriser l'intégration des résidents et l'implication des personnes proches aidantes.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> Au moins trois actions structurantes sont réalisées pour favoriser l'intégration des résidents et l'implication des proches au moment de l'accueil. 		

Droits des résidents et personnes proches aidantes

Assure la promotion des droits des résidents autant par l'installation que par le comité de résidents (ou le comité des usagers). Réaliser, dans une optique d'amélioration continue des pratiques, une démarche structurée d'évaluation du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> L'installation informe les résidents et les proches de l'existence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services en utilisant au moins un moyen de diffusion de l'information. 	<ul style="list-style-type: none"> Il n'y a pas de comité de résidents. 	<ol style="list-style-type: none"> S'assurer de mettre en place un comité de résidents.
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> L'installation a réalisé et analysé les résultats d'au moins un sondage pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches au cours des 12 derniers mois. 		

Prestataires de services



Développer des stratégies pour favoriser une culture de bientraitance auprès des personnes hébergées et de leurs proches;
Sensibiliser le personnel, le résident et ses proches ainsi que les différents acteurs du milieu, notamment en lien avec les troubles neurocognitifs majeurs, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que pour contrer la maltraitance.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> • Au moins deux activités d'information ou de sensibilisation concernant les troubles neurocognitifs majeurs ont été réalisées auprès du personnel au cours des 12 derniers mois. • Au moins deux activités d'information ou de sensibilisation concernant les soins palliatifs et de fin de vie sont réalisées auprès du personnel et des bénévoles au cours des 12 derniers mois. • Au moins une activité d'information ou de sensibilisation pour promouvoir la bientraitance et contrer la maltraitance a été réalisée pour les résidents et les proches ainsi que pour les différents acteurs du milieu de vie au cours des 12 derniers mois. • L'obligation de signaler une situation potentielle de maltraitance est connue du personnel et qu'elle doit être rapportée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune activité d'information ou de sensibilisation concernant le concept MDA MA n'a été offerte aux bénévoles au cours des 12 derniers mois. 	<p>2. S'assurer d'offrir aux bénévoles des activités d'information ou de sensibilisation concernant le concept des MDA MA.</p>
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel répond promptement aux besoins et demandes du résident. • Le personnel présente une approche chaleureuse et courtoise lorsqu'il intervient auprès du résident. • Le personnel respecte l'intimité du résident. 		

Pratiques cliniques



S'assurer que les résidents reçoivent des soins d'assistance et services adaptés à leurs besoins en favorisant l'autodétermination et dans le respect de leur dignité par l'utilisation de l'histoire de vie par les différents acteurs du milieu de vie, la présence du PAB accompagnateur ainsi que les rencontres interdisciplinaires.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> • L'histoire de vie des résidents est complétée suivant son admission et est mis à la disposition du personnel, des proches et des bénévoles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un préposé aux bénéficiaires accompagnateur ou de référence n'est pas désigné aux résidents dès l'admission. 	<p>3. S'assurer que la pratique du PAB accompagnateur soit actualisée et que chaque résident en ait un qui lui est désigné dès son admission.</p>
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> • Une rencontre et un plan d'intervention interdisciplinaire sont réalisés à l'admission des résidents selon le délai déterminé par l'installation. 		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> • Au moins deux actions structurantes sont réalisées pour accompagner les résidents et soutenir les proches en contexte de soins palliatifs et de fin de vie. 		
Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> • Les heures de lever et de coucher des résidents respectent leur préférence. • Des soins d'hygiène partiels sont réalisés quotidiennement et un soin d'hygiène complet est réalisé hebdomadairement. • Le personnel offre et encourage les résidents à s'hydrater à différents moments de la journée. • Des stratégies d'intervention adaptées aux résidents présentant un symptôme comportemental et psychologique de la démence ou une autre condition nécessitant ce type d'approche sont appliquées. • Des mesures de remplacement sont privilégiées afin que le taux d'utilisation des contentions physiques respecte la norme et utilisées en dernier recours. • Le taux de conformité à l'hygiène des mains de 80% et plus. 		

Activité repas



Favoriser une ambiance agréable, conviviale, interactive dans le plaisir de manger.
Le repas est une activité en soi et signifie beaucoup plus qu'uniquement répondre au besoin de se nourrir. Elle contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur les plans physique que social.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> • Au moins deux mesures sont mises en place pour favoriser le plaisir de manger des résidents. • L'installation favorise le repas entre les résidents à la salle à manger. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Des aliments alternatifs sont offerts et disponibles à la demande ou selon le besoin du résident. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel ne nomme pas aux résidents les aliments servis lors de l'activité repas. 	4. S'assurer d'informer les résidents des aliments qui leur sont servis.
<ul style="list-style-type: none"> • Le rythme des résidents est respecté lors de l'alimentation. • Le personnel respecte l'autonomie des résidents en leur offrant une aide adaptée et de la stimulation au besoin au moment des repas. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'offre des aliments ne respecte pas les normes de qualité relative à la saveur. 	5. S'assurer que les aliments respectent les normes de qualité requises relativement à la saveur.

Milieu de vie



Bénéficier d'un milieu de vie accueillant, chaleureux, adapté et personnalisé permettant au résident et à ses proches de sentir comme à la maison;
Demeurer dans un milieu de vie animé, inclusif, évolutif permettant aussi des activités spontanées et qui tient compte des capacités fonctionnelles des résidents;
Favoriser un milieu de vie où les résidents, leurs proches, les bénévoles et la communauté sont en cohésion.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	<ul style="list-style-type: none"> • L'installation a mis en place un comité milieu de vie mais celui-ci n'implique pas les résidents ou leurs représentants. 	6. S'assurer que le comité milieu de vie soit constitué des différents acteurs impliqués auprès des résidents.
<ul style="list-style-type: none"> • Les lieux concilient les concepts milieu de soins et milieu de vie dans l'adaptation aux besoins des résidents. • Les lieux sont propres. • Les lieux sont bien entretenus. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'installation n'aménage pas certains espaces communs avec des éléments décoratifs, particulièrement, il s'agit d'une station autoportante non aménagée dans une maisonnée. 	7. S'assurer que l'aménagement du milieu de vie permette au résident de se sentir chez-lui.
<ul style="list-style-type: none"> • L'installation organise et réalise au moins 4 activités variées de groupe par semaine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Des activités spontanées individuelles ou de groupe ne sont pas initiées quotidiennement auprès des résidents par le personnel. 	8. S'assurer d'offrir aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités spontanées individuelles ou de groupe.
<ul style="list-style-type: none"> • Des bénévoles sont impliqués envers les résidents avec une présence minimale d'une fois par semaine. • Différents partenaires de la communauté sont impliqués minimalement quatre fois par année. 		

Conclusion

À la lumière des éléments non conformes présentés dans ce rapport, nous vous demandons de prendre les moyens nécessaires afin que les améliorations attendues soient mises en œuvre. Pour ce faire, chacune des recommandations devra être traitée dans le cadre d'un plan d'amélioration présentant les actions préconisées ainsi que l'échéancier prévu pour atteindre les résultats escomptés. Vous avez 30 jours après la réception du présent rapport pour élaborer votre plan d'amélioration et le transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations, au moyen de votre plan d'amélioration dont vous êtes responsable, devient la pierre angulaire du processus des visites d'évaluation. Il vous incombe donc d'en assurer la mise en œuvre avec toute l'attention requise, et ce, dans un souci d'amélioration continue de la qualité du milieu de vie pour les personnes hébergées dans votre installation.