

## Engagements des présidents-directeurs généraux des établissements du réseau de la santé et des services sociaux

# FORUM

## SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN CHSLD

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux sont responsables d'assurer la prestation de services de santé et de services sociaux de qualité qui soient accessibles, continus, sécuritaires et respectueux des droits des personnes. Pour l'organisation des soins et des services en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), les établissements doivent se référer, notamment, aux orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* et ils doivent respecter les *Orientations ministérielles relatives aux standards d'hébergement en soins de longue durée* portant sur les pratiques organisationnelles et les pratiques cliniques en soins infirmiers.

De plus, à l'issue de ce premier Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD, les présidents-directeurs généraux (PDG) des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont confirmé leur intention d'honorer les cinq grands engagements suivants.

### 1. Les PDG s'engagent à ce que les soins et les services offerts aux résidents soient personnalisés et spécifiques afin de répondre à leurs besoins et préférences.

#### Pour ce faire, les gestionnaires doivent :

- accueillir, dès son admission, le résident et ses proches avec respect et attention, et désigner un intervenant accompagnateur;
- recueillir auprès du résident et de ses proches les renseignements permettant de bien connaître ses besoins et préférences, notamment pour les soins d'hygiène et l'alimentation;
- regrouper les résidents ayant des caractéristiques communes et favoriser une meilleure proximité des équipes soignantes auprès des résidents;
- effectuer régulièrement une révision et un bilan comparatif des médicaments et des ordonnances et en retirer au besoin (diminution des principes actifs), tout en privilégiant des approches non pharmacologiques;
- assurer une saine nutrition des résidents et promouvoir le plaisir de l'alimentation (ex. : assister le résident et l'encourager à s'alimenter et à boire et assurer un apport calorique et une hydratation suffisante);
- rendre disponibles les aides techniques et les équipements appropriés pour favoriser l'autonomie fonctionnelle des résidents et pour mieux répondre à leurs besoins et préférences (ex. : utiliser des ustensiles, de la vaisselle et des contenants adaptés à la condition du résident, lui rappelant le milieu familial).

## 2. Les PDG s'engagent à ce que les rôles et les responsabilités de l'équipe soignante soient bien définis et que l'approche collaborative et interdisciplinaire soit implantée.

### Pour ce faire, les gestionnaires doivent :

- s'assurer que les contributions spécifiques de l'infirmière, de l'infirmière auxiliaire et du préposé aux bénéficiaires soient définies, connues et appliquées;
- s'assurer que les zones de partage des compétences entre l'infirmière, l'infirmière auxiliaire et le préposé aux bénéficiaires soient définies, connues et appliquées;
- s'assurer que les contributions spécifiques du médecin et du personnel infirmier soient bien définies; le personnel infirmier étant en situation de responsabilité et le médecin en référence et en appui;
- s'assurer, au moment de l'activité repas et des soins d'hygiène, que l'organisation du travail et la composition de l'équipe soignante soient adéquates;
- réaliser des rencontres de travail en interdisciplinarité, sur une base hebdomadaire, tout en s'assurant de la participation des intervenants concernés.

## 3. Les PDG s'engagent à ce que les lieux prennent en compte les caractéristiques des résidents.

### Pour ce faire, les gestionnaires doivent :

- créer un milieu de vie agréable et intéressant pour le résident et sa famille, incluant des activités sociales et des loisirs adaptés aux caractéristiques des résidents;
- assurer l'intimité, la sécurité, la dignité ainsi que le bien-être physique et psychologique du résident (ex. : limiter les sources de bruit externe et modifier l'intensité lumineuse);
- mobiliser et valoriser les proches, les bénévoles et les acteurs du milieu pour favoriser leur implication dans l'amélioration du milieu de vie des résidents (ex. : favoriser l'accompagnement et l'assistance aux repas, permettre les plats apportés par les proches et assurer la présence des équipements qui en facilitent le partage).

## 4. Les PDG s'engagent à ce que les personnes responsables des CHSLD assument un leadership de proximité et mobilisant auprès du personnel, des résidents et de leurs proches.

### Pour ce faire, les gestionnaires doivent :

- développer les compétences spécifiques à la gestion de proximité en CHSLD;
- assurer une présence quotidienne d'une personne responsable dans les installations de soins de longue durée;
- instaurer une culture de bienveillance pour les résidents, leurs proches et le personnel;
- valoriser les équipes, notamment les préposés aux bénéficiaires, reconnaître leur contribution et s'assurer qu'ils ont la formation, les outils et les équipements nécessaires pour accomplir leur travail.

## 5. Les PDG s'engagent à considérer le comité d'usagers et les comités de résidents comme de réels partenaires dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et des services.