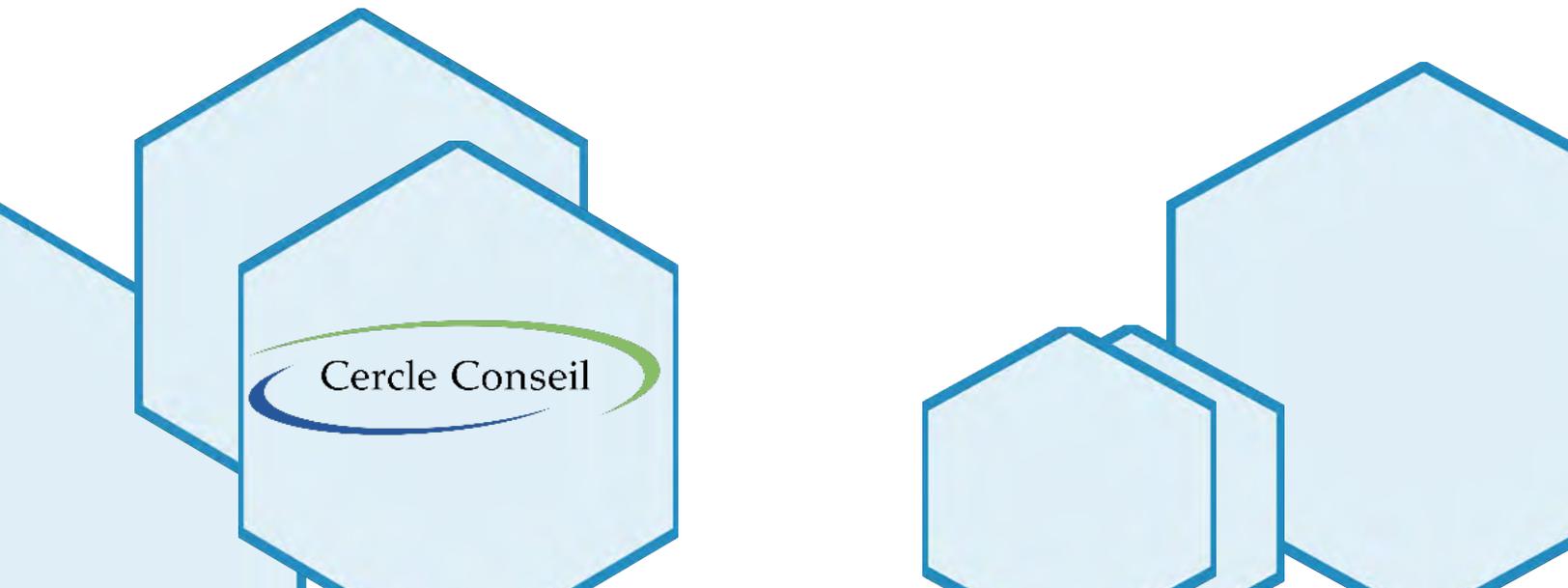




Rapport d'évaluation

Évaluation du degré de satisfaction

CHSLD Saint-Benoît



Cercle Conseil

A decorative graphic at the bottom of the page featuring several overlapping light blue hexagons with dark blue outlines. One hexagon in the foreground contains the text 'Cercle Conseil' in a dark blue serif font, which is partially enclosed by a green and blue swoosh.

Table des matières

Introduction	2
Contexte	2
Méthodologie	2
Questionnaire de sondage	3
Échelle de mesure	3
Interprétation des résultats	3
Depuis combien de temps le résident vit-il dans le CHSLD ?	4
FAITS SAILLANTS DU SONDAGE	4
Résultats très satisfaisants (indice supérieur à 85)	5
Résultats indiquant la présence de problèmes à traiter prioritairement (indice inférieur à 70)	6
SECTION 1 - Accueil	7
SECTION 2 – Prise en charge et suivi par les professionnels	8
SECTION 3 – Cadre de vie	9
SECTION 4 – Soins	10
SECTION 5 – Linge	12
SECTION 6 – Repas	13
SECTION 7 – Vie quotidienne	14
SECTION 8 – Animations et services proposés	15
SECTION 9 – Communication et information	16
SECTION 10 – Bien-être	17
SECTION 11 – Comité de résidents	18
Conclusion	19
Annexe 1 – Observations et commentaires des répondants	20

Introduction

Ce rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par la compagnie Cercle Conseil, pour donner suite au sondage effectué entre janvier et mars 2020 auprès des membres des familles des résidents du CHSLD. L'objectif de ce rapport est d'aider l'établissement à cibler les éléments sur lesquels il est nécessaire d'apporter des correctifs, afin d'améliorer la qualité du milieu de vie des résidents.

Le sondage avait pour but de :

- mesurer le degré de satisfaction des résidents en s'adressant aux membres des familles ;
- comparer leurs attentes et besoins avec leur degré de satisfaction à l'égard du service obtenu ;
- cerner les lacunes en matière de service ;
- identifier des moyens permettant d'améliorer le service.

Ce rapport présente les principaux constats ainsi que les recommandations émises par l'entreprise Cercle Conseil, responsable de l'évaluation effectuée auprès des membres des familles et répondants.

Son objectif consiste à aider le comité de résidents à cibler les éléments que l'établissement doit corriger, afin d'améliorer la qualité de vie des résidents.

Contexte

L'une des fonctions légales des comités consiste à *évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus par l'établissement et à promouvoir l'amélioration de la qualité de vie des résidents.*

Cela implique d'attirer l'attention de l'établissement sur certains points à optimiser, de les faire valoir et, de démontrer la nécessité des améliorations.

Méthodologie

Un seul type de sondage, à savoir une enquête par envoi postale, a été réalisé auprès des membres des familles et répondants des résidents du CHSLD.

Le sondage a été effectué entre janvier et mars 2020 par la compagnie Cercle Conseil. Il est important de rappeler que seuls les répondant dont Cercle Conseil a obtenu les données postales complètes ont reçu le questionnaire.

Il est également nécessaire de préciser que ce même questionnaire a été envoyé par courriel aux répondants dont Cercle Conseil détenait les adresses.

Au total, 62 répondants, recensés dans la base de données du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides et, ayant une adresse postale complète, ont reçu un questionnaire pour participer au sondage. Ils ont également reçu, une enveloppe affranchie permettant de retourner le questionnaire. Il n'est pas exclu que plusieurs membres d'une même famille aient reçu le formulaire. Cela implique qu'une même famille ait pu répondre deux fois, voire trois fois, pour le même résident.

Le questionnaire n'étant pas nominatif, il est impossible d'identifier les résidents et les membres des familles ayant répondu. L'entreprise Cercle Conseil assure la confidentialité de toutes les données dans ce rapport.

Sur 62 envois, Cercle Conseil a reçu 41 réponses, autrement dit, 66 % des répondants ont participé au sondage. Il est essentiel de préciser que les résultats sont comptabilisés par rapport au nombre de répondants, et non par rapport au nombre d'envois.

Questionnaire de sondage

Le questionnaire de sondage a été élaboré par Cercle Conseil. Initialement, le questionnaire comportait 75 questions. Il a été demandé à l'ensemble des membres des comités de résidents de la région des Laurentides de sélectionner 30 questions parmi les 75 proposées.

Par la suite, Cercle Conseil a regroupé les questions sélectionnées par les membres des comités de résidents et a réalisé le questionnaire final qui comportait 47 questions.

Il faut souligner que les répondants ayant reçu le questionnaire ont été rassurés du fait de la totale confidentialité de leurs données personnelles et leurs réponses.

Le questionnaire était divisé en onze sections :

Section 1 : accueil ;

Section 2 : prise en charge et suivi des professionnels ;

Section 3 : cadre de vie ;

Section 4 : soins ;

Section 5 : linge ;

Section 6 : repas ;

Section 7 : vie quotidienne ;

Section 8 : animations et services proposés ;

Section 9 : communication et information ;

Section 10 : bien-être ;

Section 11 : comité de résidents.

Échelle de mesure

L'échelle de mesure utilisée pour évaluer le degré de satisfaction des répondants se compose de quatre niveaux, à savoir : très satisfait, satisfait, peu satisfait et pas du tout satisfait.

L'échelle allant de 0 à 100, nous considérons qu'un indice supérieur ou égal à 85 indique qu'une amélioration a été obtenue et qu'elle doit être maintenue. Lorsqu'un indice est compris entre 70 et 85, nous estimons que la satisfaction est modérée et que des améliorations doivent être apportées. Si un indice est inférieur à 70, nous constatons une insatisfaction préoccupante, voire problématique, nécessitant des améliorations prioritaires.

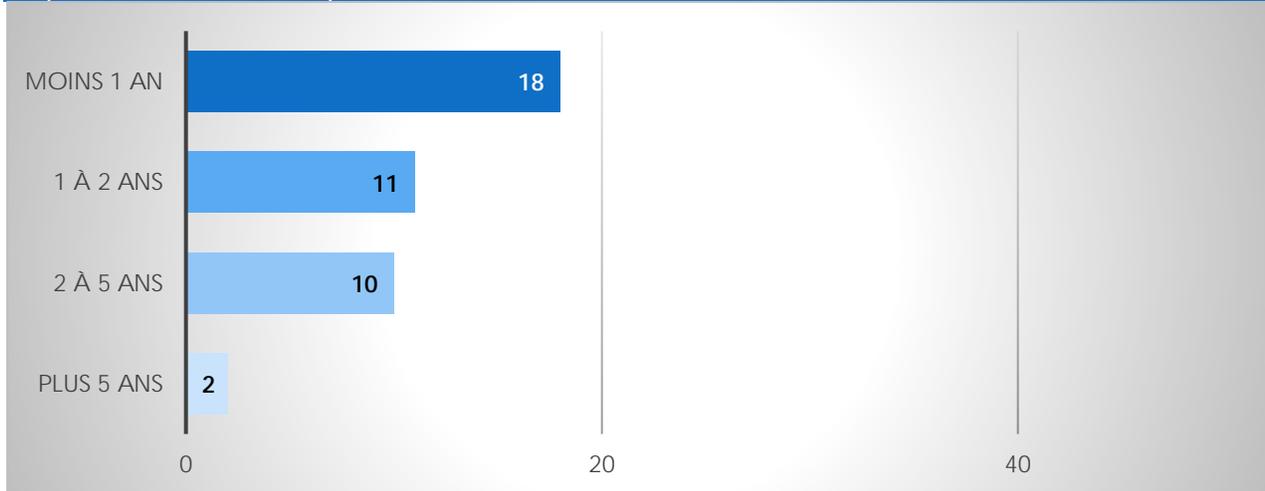
Cette échelle présente plusieurs avantages : elle donne une mesure précise du degré de satisfaction des répondants et elle permet d'identifier les éléments positifs ainsi que les aspects sur lesquels des améliorations sont possibles, souhaitables, voire indispensables.

Interprétation des résultats

Les résultats sont présentés sur une échelle de 0 à 100 et s'interprètent de la manière suivante :

- Indice compris entre 85 et 100 : résultat très satisfaisant ;
- Indice compris entre de 70 et 85 : résultat satisfaisant, mais des améliorations sont souhaitables
- Indice inférieur à 70 : résultat indiquant la présence de problèmes à traiter en priorité.

Depuis combien de temps le résident vit-il dans le CHSLD ?



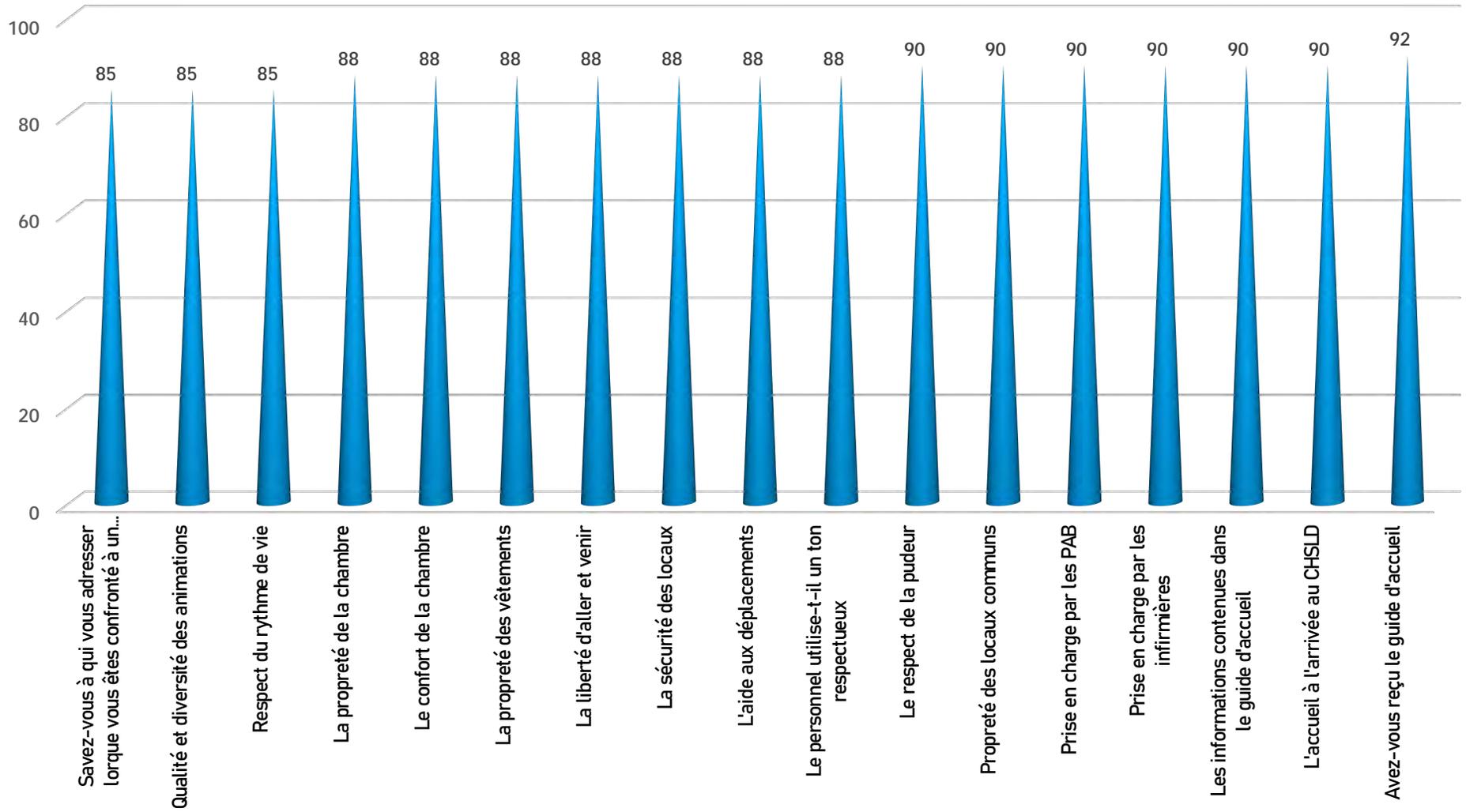
D'après le tableau ci-dessus plus de 78 % des résidents vivent au CHSLD depuis moins de deux ans. Une minorité, 5 % y vit depuis plus de cinq ans.

FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

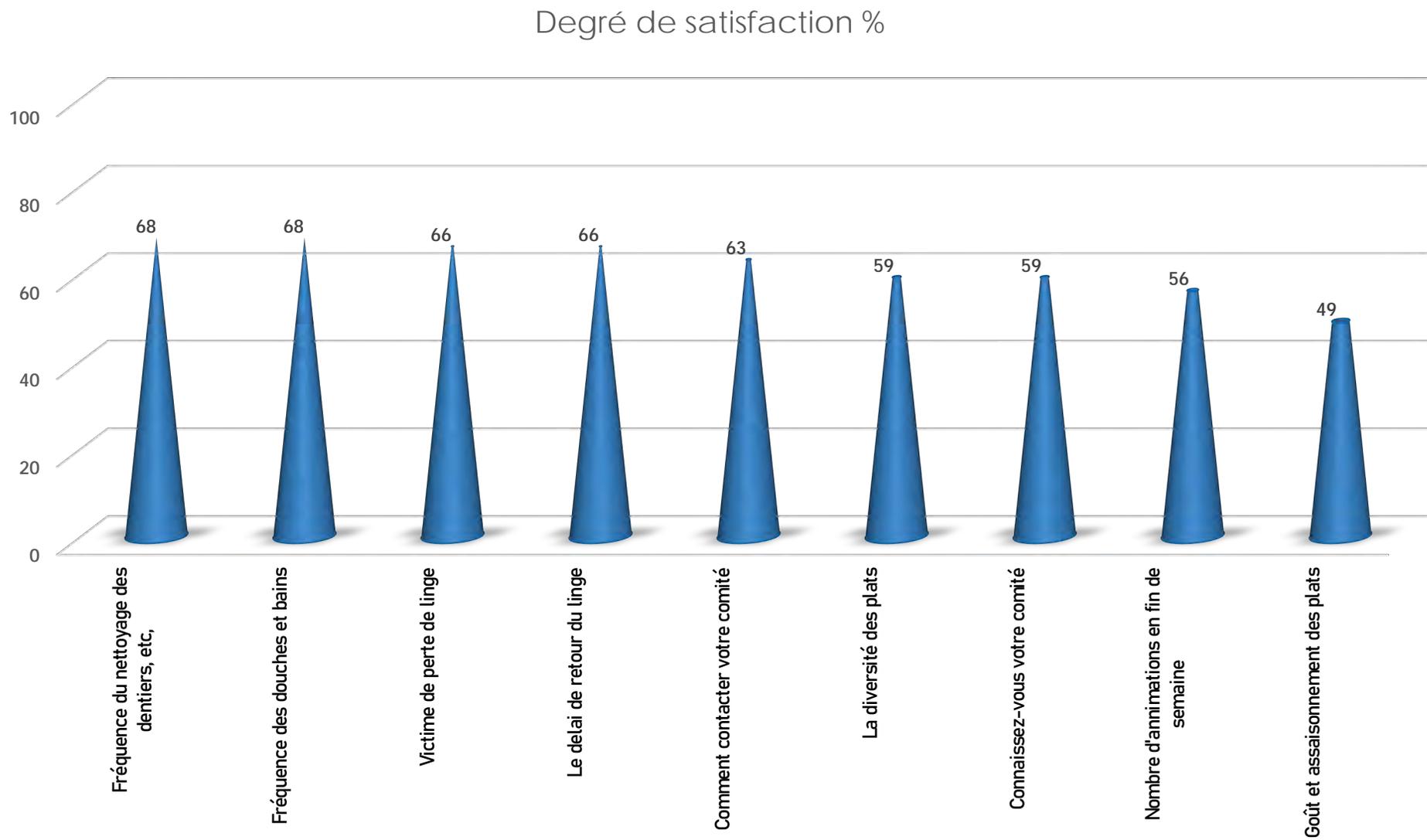
Vous trouvez dans les faits saillants les points très satisfaisants du sondage, dont l'indice de satisfaction est supérieur à 85, ainsi que ceux indiquant la présence de problèmes à traiter en priorité, dont l'indice de satisfaction est inférieur à 70.

Résultats très satisfaisants (indice supérieur à 85)

Degré de satisfaction %



Résultats indiquant la présence de problèmes à traiter prioritairement (indice inférieur à 70)



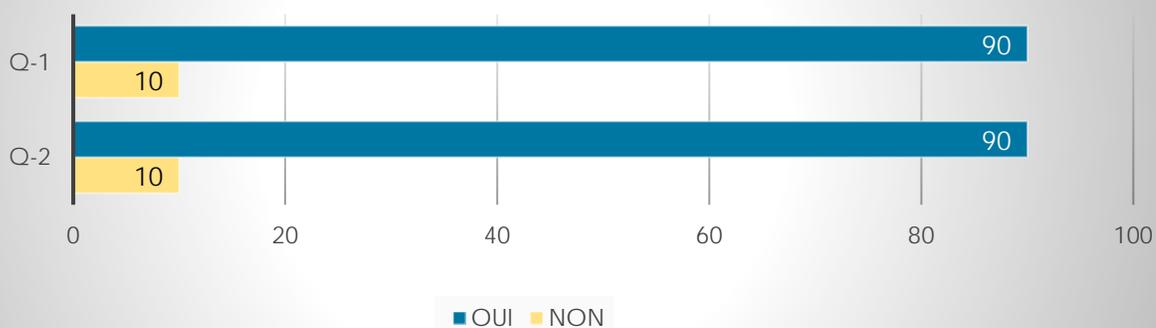
SECTION 1 - Accueil

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

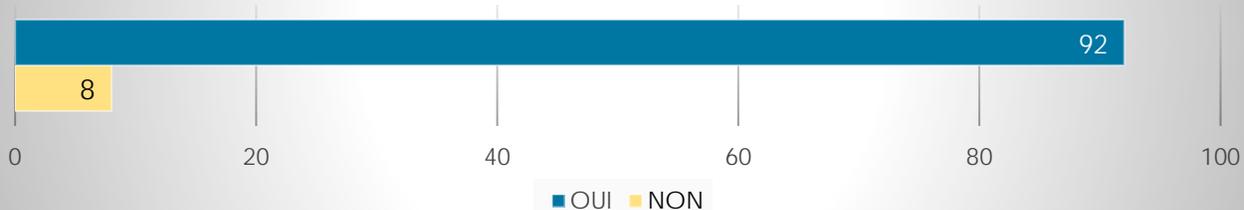
1 - L'accueil qui a été réservé au résident à l'arrivée dans le CHSLD ?

2 - Les informations contenues dans le guide d'accueil ?

Degré de satisfaction %



Avez-vous reçu le guide d'accueil du CHSLD ?



Les répondants semblent très satisfaits de l'accueil qui a été réservé à leur proche lors de son arrivée au CHSLD

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et :

- de maintenir les services offerts lors de l'accueil des résidents.

SECTION 2 – Prise en charge et suivi par les professionnels

Quel est votre degré de satisfaction concernant ...

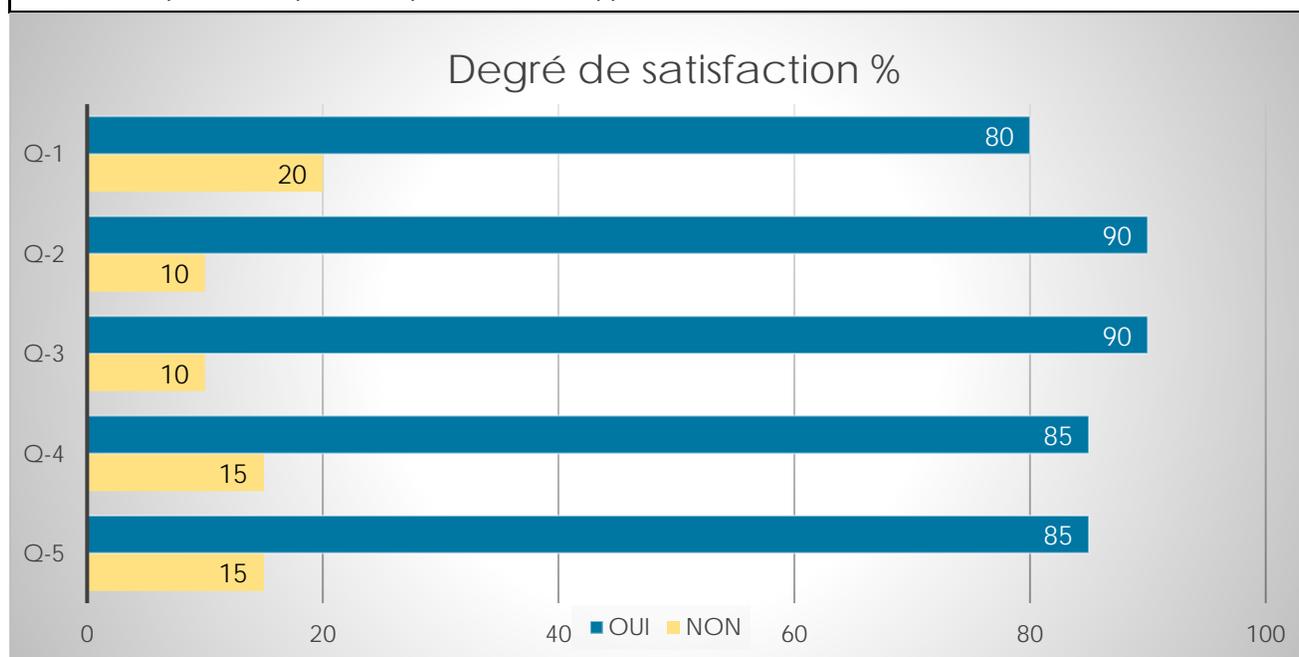
Q1- La prise en charge et le suivi du médecin ?

Q2- La prise en charge et le suivi des infirmières ?

Q3 - La prise en charge et le suivi des préposés aux bénéficiaires ?

Q4 - La prise en compte du soulagement de la douleur ?

Q5 - La rapidité de réponse du personnel aux appels (sonnette) ?



La prise en charge et le suivi par le médecin sont appréciés par les répondants, mais pourraient être améliorés.

Concernant la prise en compte de la douleur et la réponse du personnel à répondre à la sonnette, même si l'indice de satisfaction est de 85 % des améliorations peuvent encore se faire.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et :

- d'apporter une attention particulière aux résidents ayant des douleurs ;
- de s'assurer que le personnel réponde promptement aux besoins et aux demandes des résidents ;
- de mieux informer les répondants concernant les visites du médecin et de leur permettre de le rencontrer.

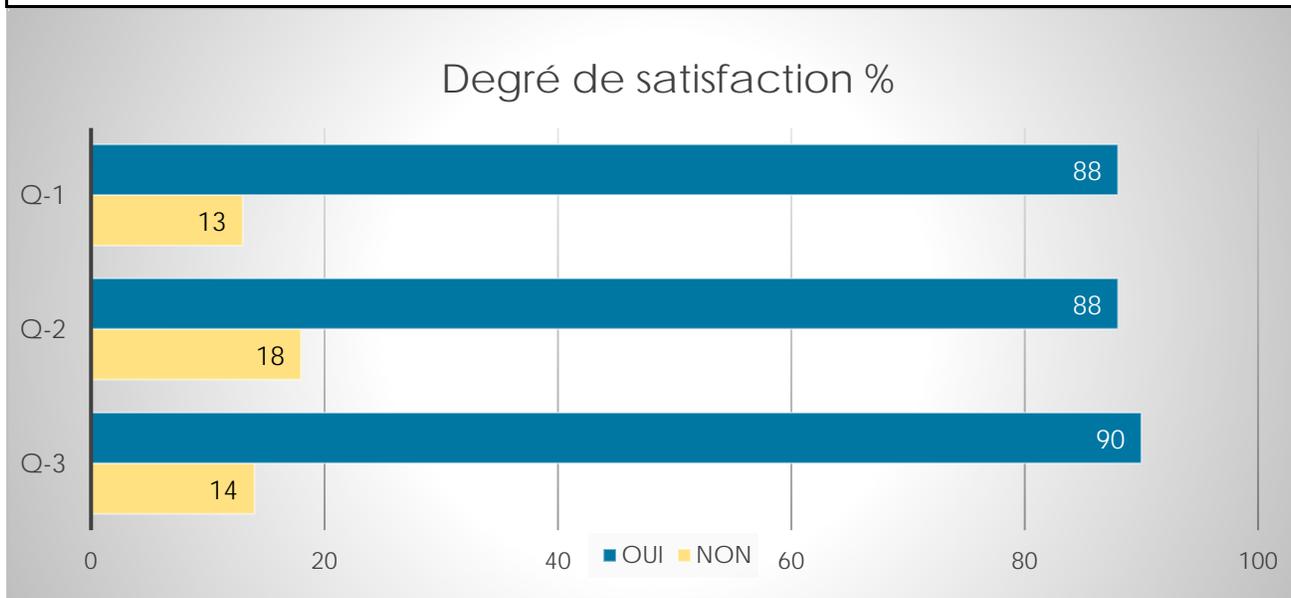
SECTION 3 – Cadre de vie

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1 – Le confort de la chambre ?

Q2 – La propreté de la chambre ?

Q3 – La propreté des locaux communs (salle à manger, couloirs, etc...) ?



Les personnes hébergées doivent retrouver un environnement où il fait bon vivre, qui soit adapté et sécurisé. Nous pouvons observer que les répondants sont très satisfaits du confort de la chambre ainsi que de la propreté.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- maintenir les services relatifs au cadre de vie offerts aux résidents.

SECTION 4 – Soins

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1 - Le respect du rythme de vie du résident ?

Q2 - Le respect de sa pudeur ?

Q3 - L'écoute des souhaits ?

Q4 - Les échanges avec le personnel soignant au moment des soins ?

Q5 - L'aide consacrée aux soins d'hygiène, l'assistance à la toilette et les autres soins dont il a besoin ?

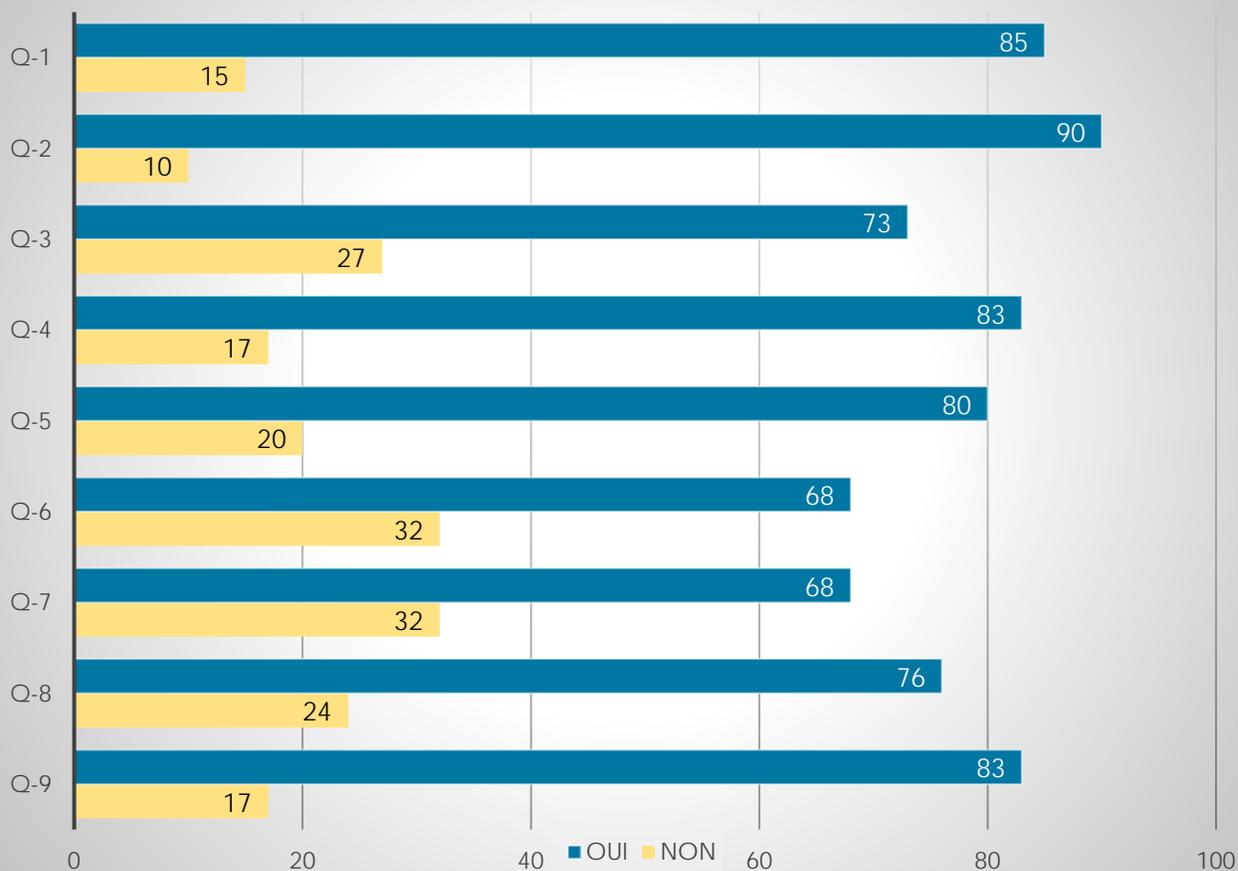
Q6 - La fréquence des douches/bains ?

Q7 - La fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs ?

Q8 - Les intervenants de soins de confort (coiffure, pédicure, etc..) ?

Q9 - L'aide apportée dans les autres activités de la vie quotidienne ?

Degré de satisfaction %



Nous remarquons que le degré de satisfaction des répondants concernant le respect du rythme du résident, et le respect de la pudeur est élevé. Selon les répondants, le personnel respecte les résidents et leurs proches et adopte une approche chaleureuse envers eux. Nous constatons que le taux de satisfaction est supérieur à 80 %. Toutefois, des améliorations sont à envisager.

Concernant, *l'écoute des souhaits*, bien que l'indice de satisfaction soit de 73 % des améliorations doivent être apportées. Le personnel doit accorder une attention particulière aux souhaits des résidents.

De plus, il est nécessaire de surveiller la fréquence du nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs, car le taux de satisfaction n'est que de 68 %. Ce faible taux démontre le degré d'insatisfaction des répondants. Il est important de préciser que, lorsque les lunettes sont sales ou que le dentier n'est pas nettoyé, il y a un impact sur la santé et le bien-être du résident.

Enfin, concernant la *fréquence des douches et des bains* l'indice de satisfaction est de 68 % ce qui montre une insatisfaction de la part des répondants. Un résident est en droit de réclamer 2 bains ou 2 douches par semaine.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

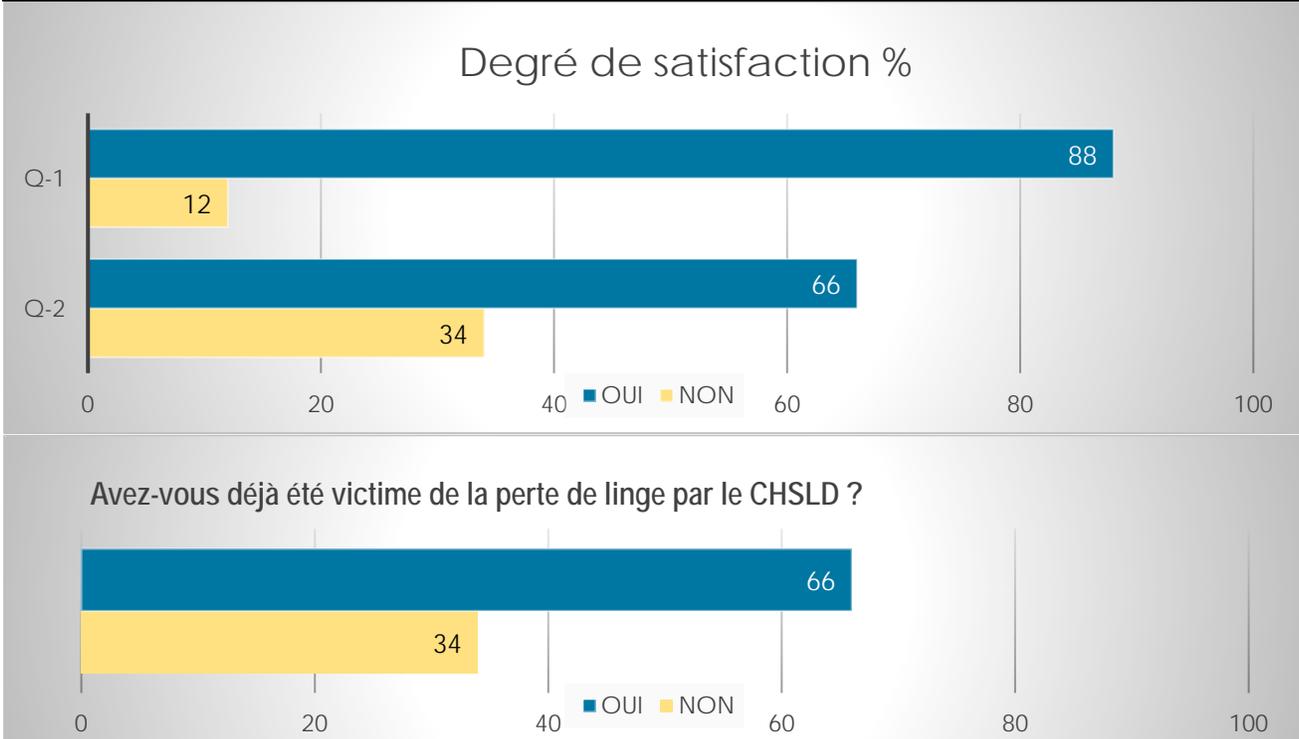
- s'assurer que le personnel porte une attention particulière au nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs pour le bien des résidents ;
- répondre au souhait du résident lorsque celui-ci réclame un deuxième bain ou une seconde douche.

SECTION 5 – Linge

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1- La propreté des vêtements ?

Q2- Le délai de retour du linge ?



Nous analysons ici une grande satisfaction de la part des répondants à propos du traitement des vêtements des résidents. Malgré cela, nous constatons que 66 % des résidents estiment que le délai de retour du linge est trop long et à cause de ce retard, les résidents doivent porter des vêtements souillés en attendant le linge propre.

Il est également important de soulever le problème de la perte de linge. En effet, au retour du linge certains résidents ne retrouvent pas l'ensemble de leurs affaires, ou retrouvent du linge qui ne leur appartient pas. Une autre inquiétude soulevée par les répondants concerne la disparition du linge, même lorsque la famille s'en occupe. Le taux de résidents victimes de perte de linge s'élève à 66 %. Ainsi, des améliorations importantes doivent être apportées par le CISSS.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que le résident retrouve l'ensemble de son linge lorsque celui-ci est de retour du nettoyage ;
- s'assurer que l'ensemble du linge du résidents ne soit pas perdu ou remis à un autre résident ;
- s'assurer que le résident soit toujours en mesure de porter des vêtements propres ;
- diminuer les délais de retour du linge.

SECTION 6 – Repas

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

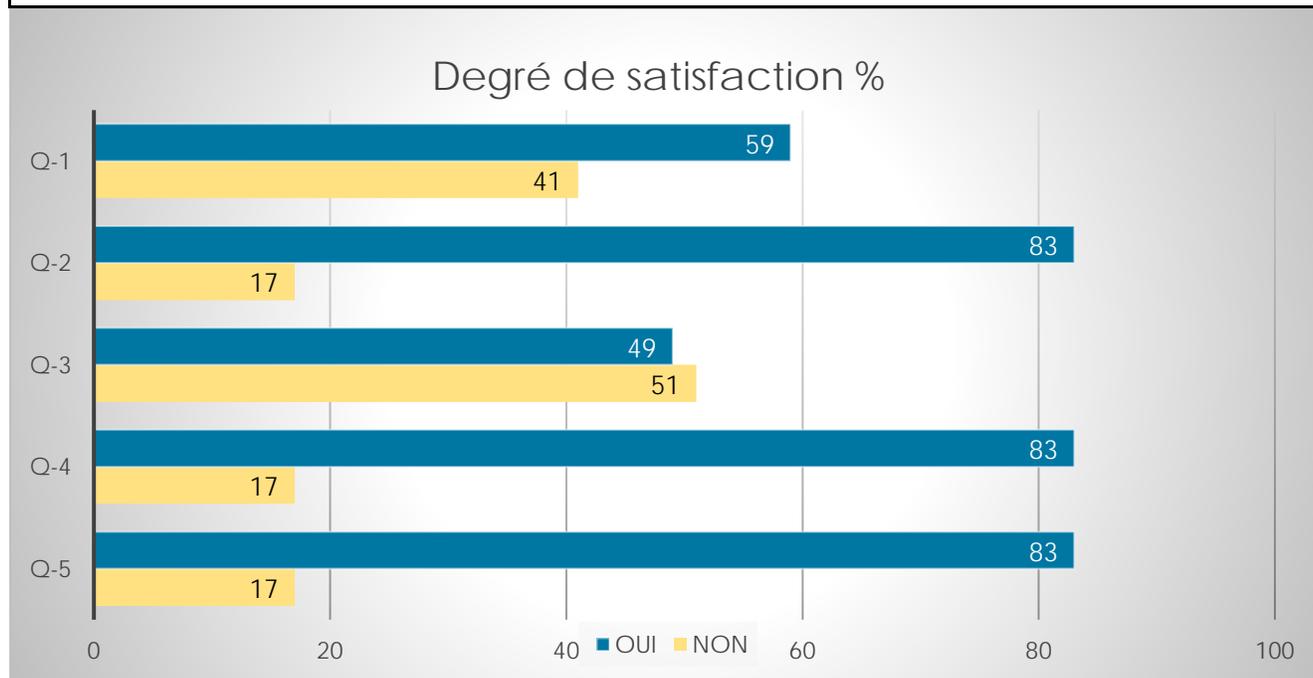
Q1 - La diversité des plats proposés ?

Q2 - L'accompagnement (service, aide, installation, etc...) ?

Q3 - Le goût et l'assaisonnement des plats servis ?

Q4 - La température des repas ?

Q5 - Le temps accordé aux repas ?



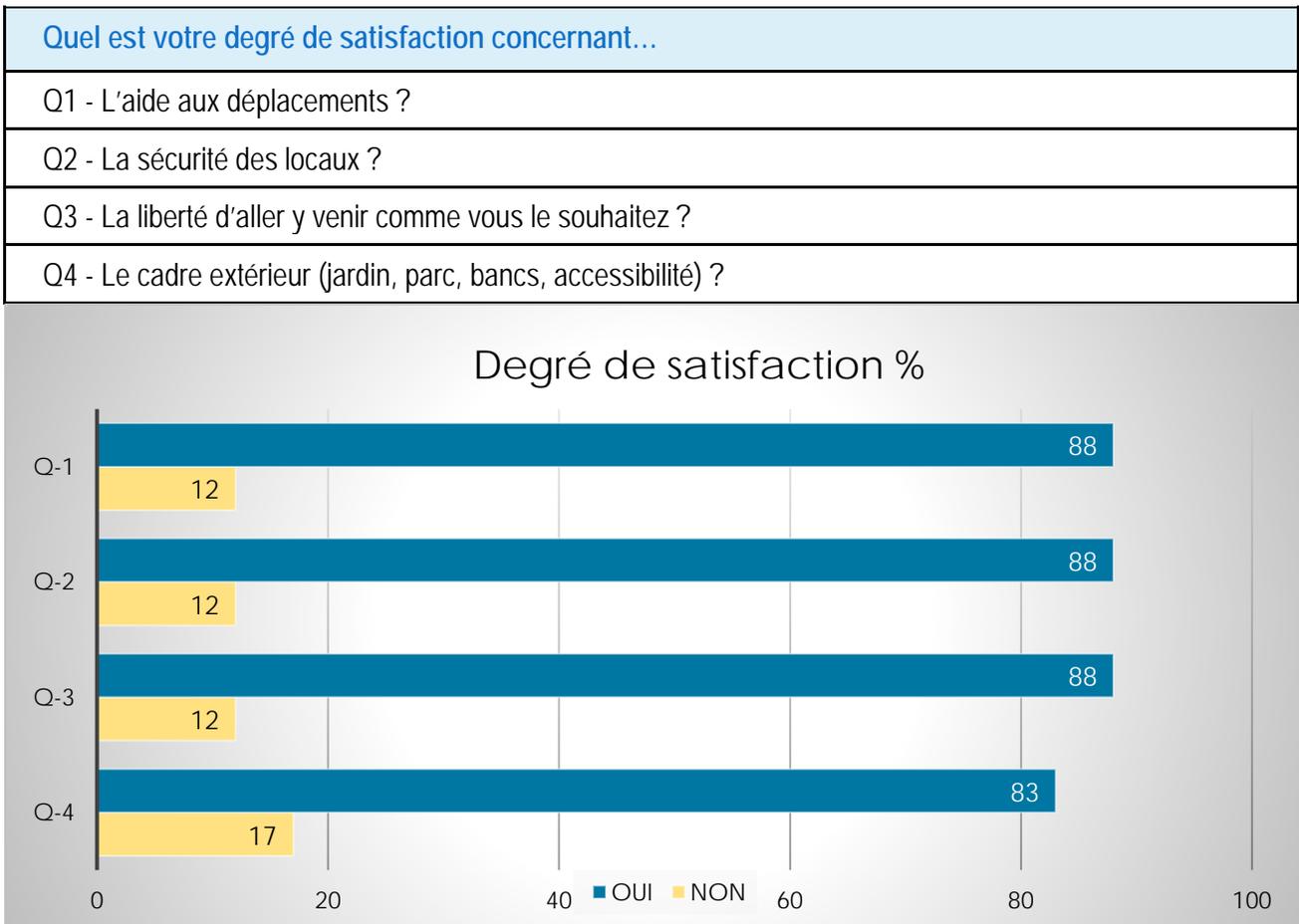
Le repas est une activité qui contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le désir de manger. Or, nous percevons que les répondants sont très insatisfaits du goût et de l'assaisonnement des plats servis, ainsi que sa diversité.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et :

- d'améliorer le goût et l'assaisonnement des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents ;
- de s'efforcer de proposer une plus ample variété de menus aux résidents.

SECTION 7 – Vie quotidienne



Nous observons que la sécurité des locaux est très satisfaisante pour 88 % des répondants, ainsi que la liberté d'aller et venir dans le CHSLD. Toutefois, le cadre extérieur peut être amélioré.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- mettre en place des améliorations concernant le cadre extérieur, afin que les résidents et les membres des familles puissent se réunir dans de meilleures conditions.

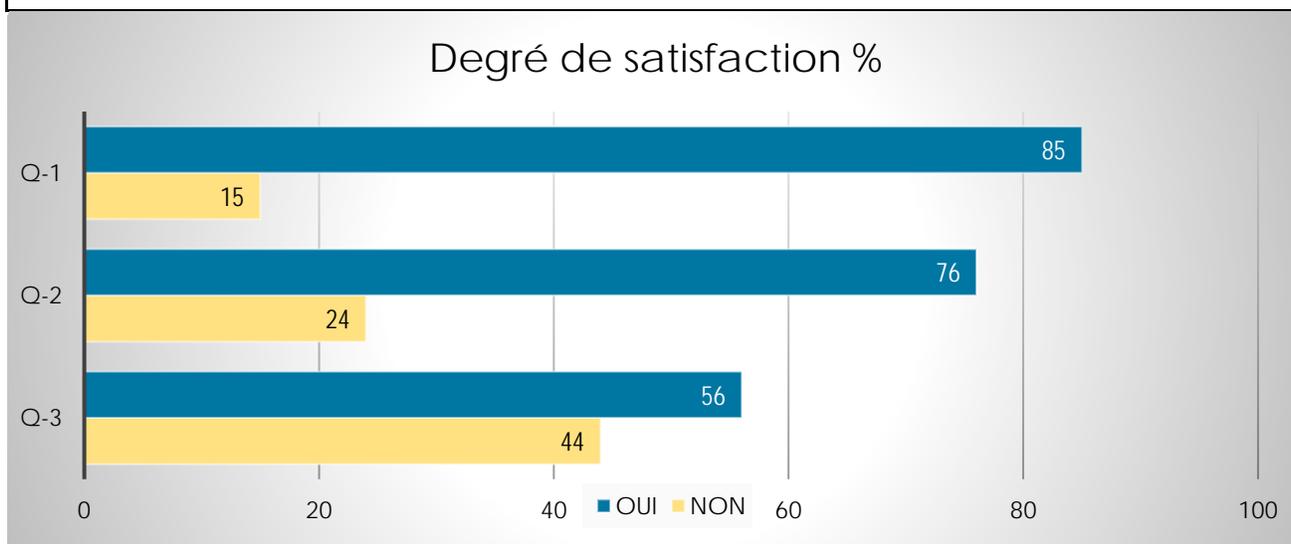
SECTION 8 – Animations et services proposés

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1 – La qualité et diversité des animations ?

Q2 – Le nombre d'animations proposées la semaine ?

Q3 – Le nombre d'animations proposées la fin de semaine ?



Nous remarquons que la qualité et la diversité des animations répondent aux exigences des résidents. Toutefois, le nombre d'animations proposé en semaine ou en fin de semaine mérite d'être revu à la hausse. Le manque d'animations et de distractions des résidents peut être une forme d'angoisse.

Recommandations :

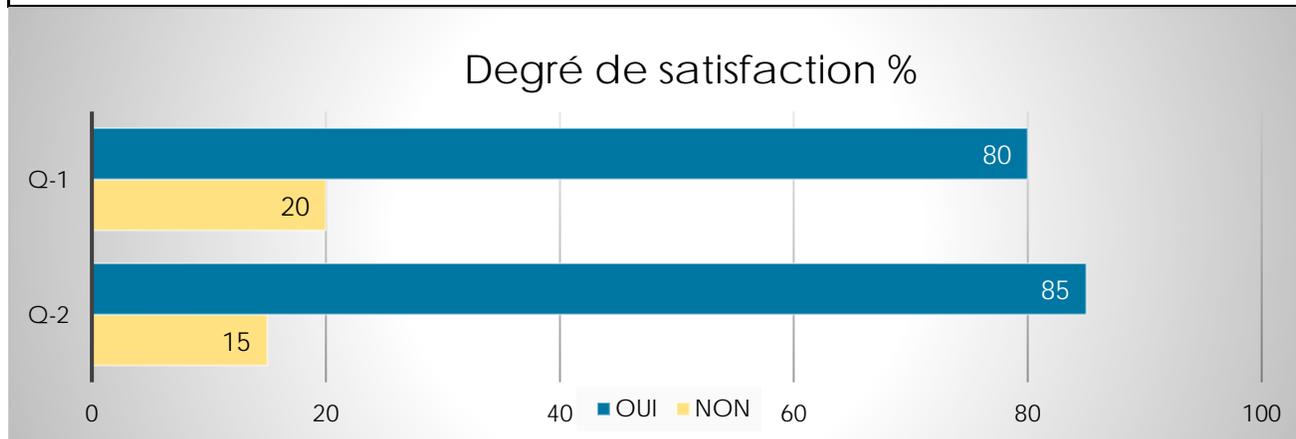
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin :

- d'augmenter le nombre d'animations, en semaine et en fin de semaine, et de les adapter davantage aux besoins des résidents.

SECTION 9 – Communication et information

Q1 – Estimez-vous être suffisamment informé sur le fonctionnement du CHSLD ?

Q2 – Savez-vous à qui vous adresser lorsque vous êtes confronté à un problème ?



Nous constatons que la communication entre le CHSLD et les répondants est très satisfaisante. Malgré cela, des améliorations peuvent être apportées en ce qui a trait au fonctionnement du CHSLD.

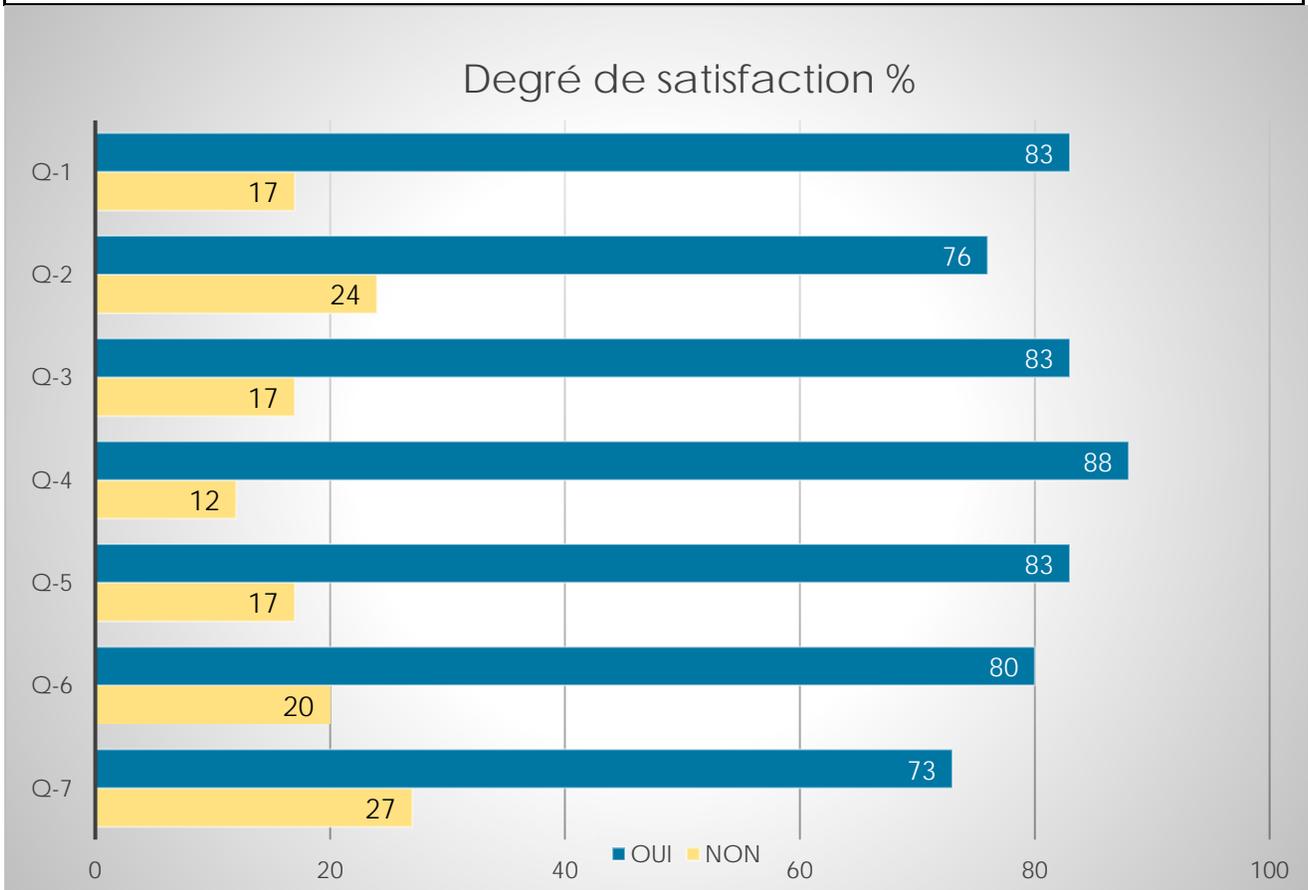
Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin de :

- transmettre aux résidents et à leurs proches une documentation qui pourrait les aider à mieux comprendre le fonctionnement du CHSLD.

SECTION 10 – Bienveillance

Q1 - Considérez-vous la chambre comme un espace privé ?
Q2 - Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer dans la chambre ?
Q3 - Avez-vous le sentiment que la liberté de choix et de décision est respectée ?
Q4 - Le personnel s'adresse-t-il à vous en vous regardant et utilise-t-il un ton respectueux ?
Q5 - Avez-vous le sentiment que les droits sont respectés ?
Q6 - Connaissez-vous les droits des résidents/usagers ?
Q7 - Connaissez-vous les moyens d'exprimer une plainte ou une insatisfaction ?



Nous constatons que 83 % des répondants considèrent la chambre du résident comme un espace privé. De plus, 88 % des répondants soulignent que le personnel s'adresse à eux en utilisant un ton respectueux.

Nous observons que 24 % des répondants se disent insatisfaits par le fait que le personnel ne frappe pas à la porte de leur chambre avant de rentrer. De plus, 27 % des répondants ne savent pas comment exprimer une plainte ou une insatisfaction.

Recommandations :

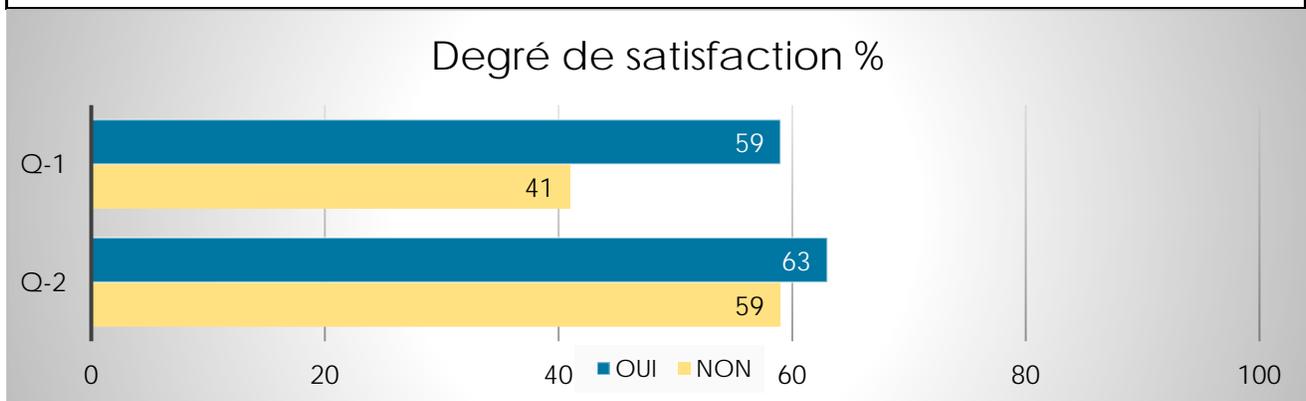
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques favorisant un milieu de vie de qualité ;
- s'assurer que le personnel frappe à la porte des chambres avant d'y entrer ;
- s'assurer que les résidents et les répondants prennent connaissance des moyens existants permettant d'exprimer une insatisfaction ou de déposer une plainte.

SECTION 11 – Comité de résidents

Q1 - Connaissez-vous votre comité de résidents ?

Q2 - Savez-vous comment contacter votre comité de résidents ?



Force est de constater que 41 % des répondants ne connaissent pas leur comité de résidents. Plus précisément, ils n'ont jamais eu l'occasion de le rencontrer. Nous notons également que 59 % d'entre eux ne savent pas comment prendre contact avec le comité.

Il est primordial que le comité de résidents se fasse connaître auprès des résidents et des répondants, afin qu'ils puissent se renseigner et prendre connaissance de leurs droits.

Recommandations :

Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que les résidents et les répondants disposent de l'information relative au comité de résidents ;
- s'assurer que les résidents et les répondants prennent connaissance des droits des usagers.

Compte tenu de ce qui précède, la mise en place d'un comité de travail, conjointement au comité de résidents du CHSLD et au CISSS des Laurentides, est fortement préconisée. Ainsi, des actions concertées permettront de faire des avancées importantes dans les recommandations énumérées précédemment, et de s'assurer que le bien être du résident reste la priorité du travail de ce partenariat.

Ainsi, les comités des usagers et de résidents ont un rôle déterminant à jouer dans le système de santé et de services sociaux. La LSSSS a notamment pour objectif d'assurer la participation des ressources humaines, y compris les Comités, au choix des orientations de l'établissement duquel ils relèvent et à la détermination de leurs priorités.

Ils agissent en complémentarité avec d'autres instances, à titre de gardiens des droits et des intérêts des usagers. Les Comités veillent à ce que la dignité ainsi que les droits des usagers soient respectés. Ils doivent également promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers et des résidents.

À cet égard, ils doivent être vigilants et à l'écoute des besoins des usagers et des résidents, établir une bonne communication, une relation d'ouverture avec l'établissement et, enfin, travailler en partenariat avec le CISSS.

Ce partenariat vise à améliorer les services à court et à long terme. Il repose sur un degré élevé de collaboration, afin de favoriser la continuité et la complémentarité des services offerts à l'utilisateur, et ce, dans le respect des missions, des mandats, de la reconnaissance des compétences et des contributions de chacun.

En conclusion, ces résultats ont pour objectif l'évolution et le développement de la qualité du milieu de vie en suggérant les éléments clés à considérer ainsi qu'un éventail de recommandations qui doivent être prises en compte.

Étant donné les liens d'interdépendance entre la qualité des soins, la qualité du milieu de vie et la qualité de vie des résidents, la qualité du milieu de vie s'avère cruciale et indispensable pour assurer le bien-être des personnes âgées résident en centre d'hébergement et de soins de longue durée.



*Bureau à Montréal
842, rue Valiquette
Verdun (Québec) H4H 2E2
Téléphone bureau : 514 379-6015
Cellulaire : 514 679-4814
Courriel : cercle.conseil.mdsv@gmail.com*

Annexe 1 – Observations et commentaires des répondants

- Je suis très satisfait de tout ici. On est aux cinq étoiles ou presque.
- Les préposées sont vraiment extraordinaires, les infirmières et infirmiers aussi. De même que ceux et celles qui font le ménage.
- Le centre d'hébergement Saint-Benoit à Mirabelle est un centre cinq étoiles ! Pour son personnel de cœur. Pour des soins impeccables. Pour sa gérance. Pour sa propreté. Pour les repas et les choix.
- La seule chose que je peux dire, elle est toujours bien habillée et peignée. Elle sent bon et semble très heureuse.
- Les préposées, bravo, car, ce n'est pas évident de travailler dans une unité prothétique. Celles que nous voyons quand nous y allons une à deux fois par semaine sont wow, vraiment gentilles avec les résidents.
- Au sujet des aliments, il y a une bonne diversité mais au sujet du goût, sans ajouter de sel ou poivre. Il y a sûrement d'autres condiments qui pourraient donner plus de goût. Nous savons l'importance de la nourriture et peut-être leurs derniers plaisirs, si on veut qu'ils mangent, il faudrait d'abord qu'ils aiment le goût.
- Si on parle des bains, les résidents ont fini par obtenir un deuxième bain s'ils le désiraient. Mais lorsqu'il y a un manque de personnel, celui-ci ne se donne pas et cela arrive trop souvent.
- Plus que les résidents paient et moins ils en ont. Ne vous méprenez pas, je ne peux trouver meilleur endroit pour ma mère, mais il reste encore des lacunes.
- Ce qui m'interpelle, c'est le travail si précieux des préposés et pour nous, nous jugeons qu'ils sont sous-estimés dans la santé, en général. Ce qui occasionne un manque de stabilité du personnel. La stabilité est une sécurité pour les résidents. Je veux préciser que mon commentaire est pour la généralité du système de santé. Les préposés sont sous-payés, peu de permanence, horaire irrégulier. Il s'agit d'une vocation.
- Nous avons le sentiment que le personnel venait travailler avec plaisir et non juste pour la paye.
- C'est au sujet des vêtements, je trouve qu'on lave le linge un peu souvent. Je m'explique ; s'il y a une petite tâche, tout de suite au lavage ! C'est exagéré ! Ma fille lui a apporté une jolie veste comme cadeau. Le lendemain la veste a disparu, on ne l'a jamais retrouvée. Il y a une lacune quelque part ! Je trouve que la manipulation du linge et le mélange des noms sur les effets personnels arrivent trop souvent !
- On ne sert pas souvent du poisson, les soupes toujours la même chose, les desserts presque inexistantes ! Compote, yogourt...

- Les deux premières années, ma mère circulait avec une marchette ou en fauteuil roulant et il y avait une préposée près d'elle qui la surveillait pour se déplacer. Elle était branchée à un appareil qui sonne au poste.
- Mes parents sont à la résidence depuis avril 2018. Nous, les enfants, disons qu'ils sont au bon endroit pour leurs besoins. Nous les savons en sécurité, avec de bons soins. Le personnel répond toujours à nos questions et fait tout ce qui est possible pour répondre à nos attentes.
- Les employés « réguliers » (auxiliaires, infirmières, préposés) font un très bon travail. Je vous suggère des points à améliorer.
- Peut-être que depuis quelque temps, il y a un manque de personnel, mais le lavage prend trop de temps à revenir dans les chambres.
- La nourriture n'a pas de goût. Il y aurait une grosse amélioration à faire. C'est un des derniers plaisirs qu'ils ont.
- La cour extérieure manque d'amour. Les fleurs vivaces ne sont pas entretenues et beaucoup de mauvaises herbes parmi celles-ci.
- Les meubles patio sont très souvent pleins de poussières, c'est pour aller s'asseoir dans le jardin.
- Il y a aussi un problème de fourmis dans cette résidence. En espérant que cela sera réglé. Nous remarquons que lorsqu'il y a des employés temporaires ou d'agence, le service n'est pas le même.
- Un personnel de qualité. Merci à toute l'équipe.
- Je suis satisfaite de ce centre à Saint-Benoît. Le personnel est très gentil avec lui et avec nous. Mon mari ne participe pas beaucoup aux activités, c'est lui qui ne veut pas. Il est solitaire et il est bien dans sa chambre avec la télévision. Le seul bémol, j'ai signé pour deux bains, mais selon sa condition, il a seulement un bain. Il a les cheveux gras la fin de semaine. Mais, je comprends bien qu'avec sa situation, ça prend deux personnes.
- Pour le lavage c'est bien propre. Ils ont perdu une couverture, un pantalon et des bas. Côté positif, j'aime beaucoup ce centre. Bravo à tous. Merci
- Quand les toilettes sont faites le matin de la semaine, surtout mettre les couches dans un bac bien fermé et mettre du désodorisant dessus, parce que l'odeur dans les couloirs serait mieux pour les résidents, employés et visiteurs. Le déodorant est de très mauvaise qualité.



*Bureau à Montréal
842, rue Valiquette
Verdun (Québec) H4H 2E2
Téléphone bureau : 514 379-6015
Cellulaire : 514 679-4814
Courriel : cercle.conseil.mdsv@gmail.com*
