



Rapport d'évaluation

Évaluation du degré de satisfaction

CHSLD Saint-Eustache

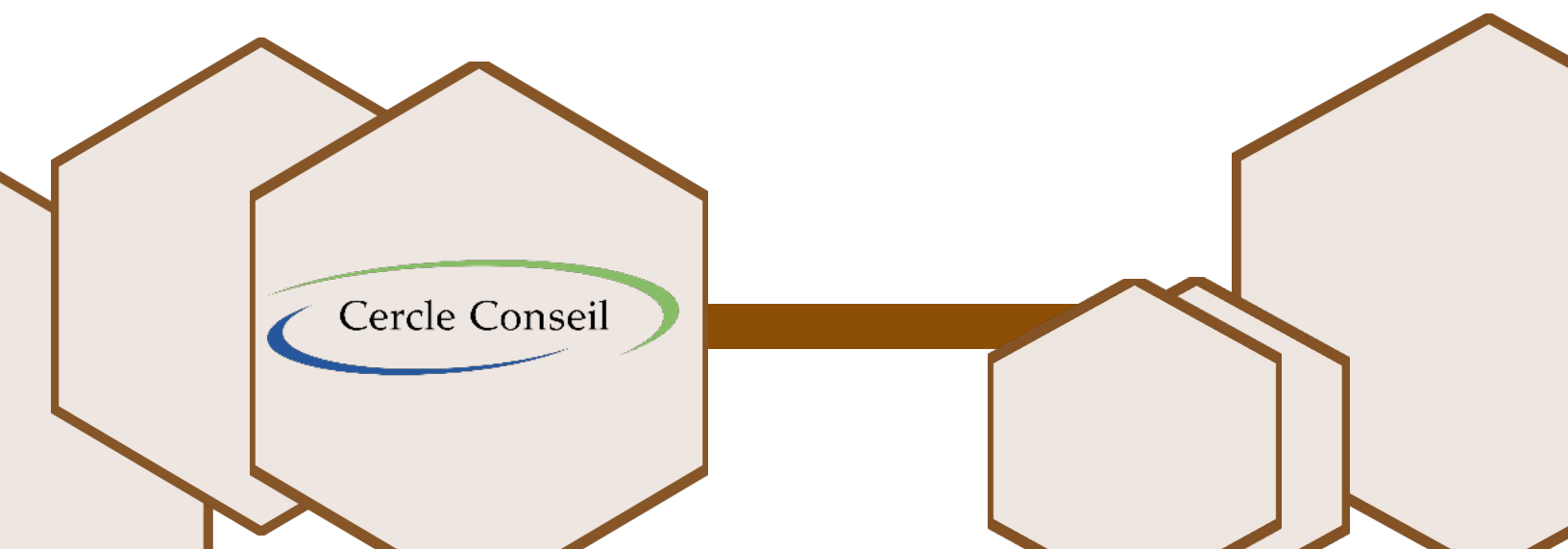


Table des matières

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	5
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 – Bienveillance	17
SECTION 11 – Comité de résidents	19
Conclusion	20
Annexe 1 – Observation et commentaires des répondants	21

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 répondants 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, 157 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 157 envois, Cercle Conseil a reçu 96 réponses, autrement dit, 61 % 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 : bienveillance ;

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.

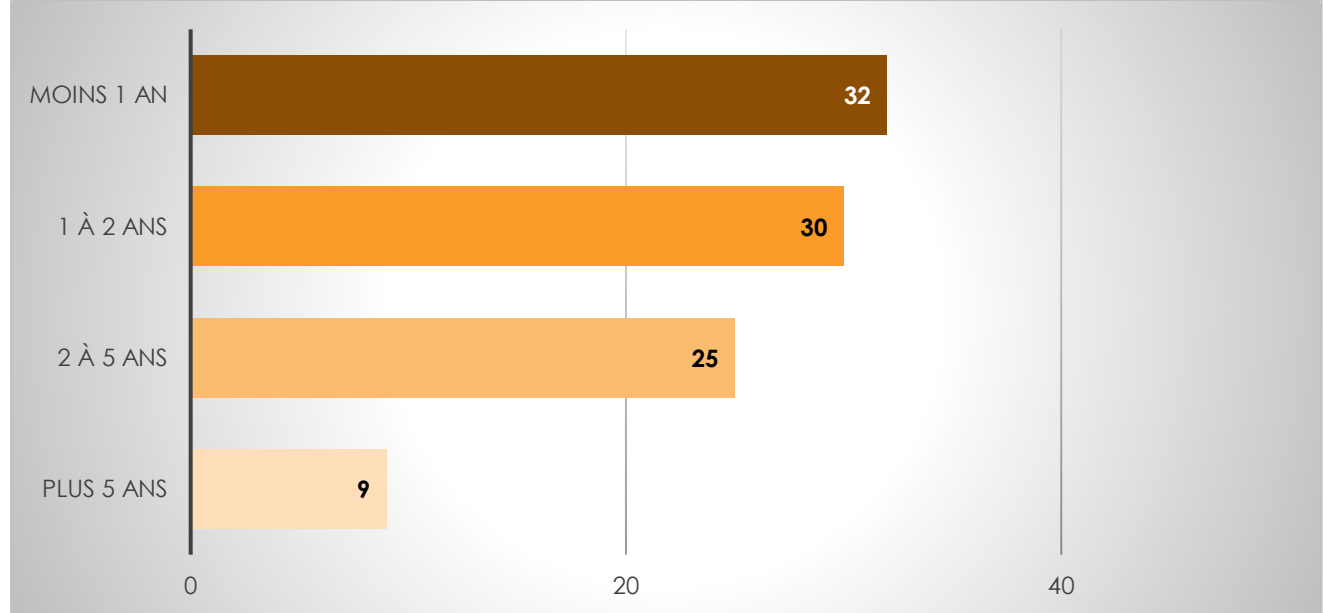
Cette échelle présente plusieurs avantages : elle donne une mesure précise du degré de satisfaction des répondants et elle permet d'identifier les éléments positifs ainsi que les aspects sur lesquels des améliorations sont possibles, souhaitables, voire indispensables.

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 65 % des résidents vivent au CHSLD depuis moins de deux ans. Une minorité, 9 % 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)

Nous ne sommes pas en mesure de remplir ce chapitre car, aucune des réponses données par les répondants n'atteint un indice supérieur à 85.

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

Indice de satisfaction %

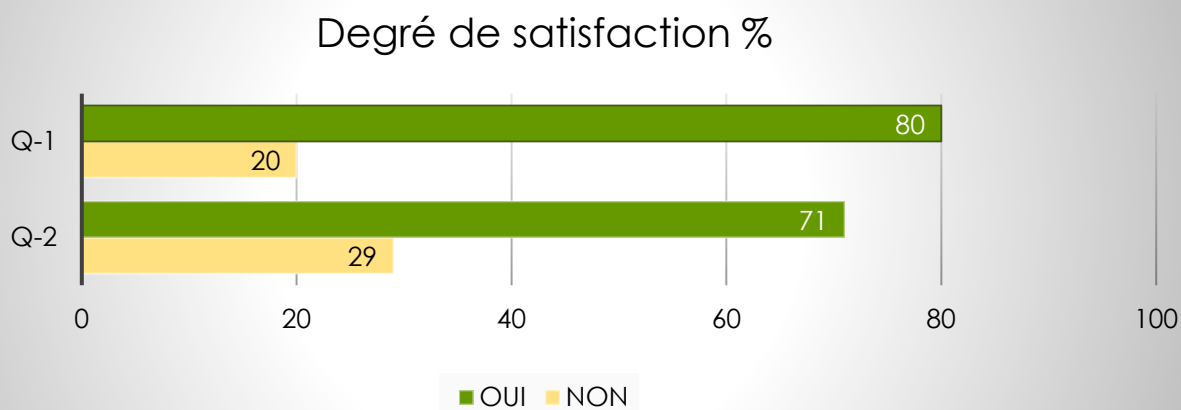
La propreté de la chambre ?	16 %
La fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs ?	21 %
Le goût et l'assaisonnement des plats servis ?	21 %
Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer dans la chambre ?	23 %
La rapidité de réponse du personnel aux appels (sonnette) ?	24 %
Le cadre extérieur (jardin, parc, bancs, accessibilité) ?	25 %
Connaissez-vous votre comité de résidents ?	31 %
La diversité des plats proposés ?	33 %
Le temps accordé aux repas ?	33 %
La sécurité des locaux ?	33 %
Les intervenants de soins de confort (coiffure, pédicure, etc..) ?	34 %
La propreté des locaux communs (salle à manger, couloirs, etc...) ?	36 %
Le délai de retour du linge ?	40 %
Le nombre d'animations proposées la fin de semaine ?	40 %
Estimez-vous être suffisamment informé sur le fonctionnement du CHSLD ?	40 %
L'accompagnement (service, aide, installation, etc...) ?	42 %
La température des repas ?	42 %
L'aide aux déplacements ?	42 %
Savez-vous comment contacter votre comité de résidents ?	46 %
L'aide apportée dans les autres activités de la vie quotidienne ?	48 %
Considérez-vous la chambre comme un espace privé ?	48 %
Avez-vous déjà été victime de la perte de linge par le CHSLD ?	51 %
La prise en compte du soulagement de la douleur ?	52 %
Avez-vous le sentiment que la liberté de choix et de décision est respectée ?	52 %
L'aide consacrée aux soins d'hygiène, l'assistance à la toilette et les autres soins dont il a besoin ?	53 %
Le nombre d'animations proposées la semaine ?	55 %
L'écoute des souhaits ?	56 %
La qualité et diversité des animations ?	58 %
La prise en charge et le suivi du médecin ?	61 %
Le respect du rythme de vie du résident ?	63 %
Les échanges avec le personnel soignant au moment des soins ?	64 %
Le confort de la chambre ?	65 %
La prise en charge et le suivi des préposés aux bénéficiaires ?	66 %
La propreté des vêtements ?	66 %
Connaissez-vous les moyens d'exprimer une plainte ou une insatisfaction ?	66 %
Avez-vous reçu le guide d'accueil du CHSLD ?	67 %
Savez-vous à qui vous adresser lorsque vous êtes confronté à un problème ?	67 %
Connaissez-vous les droits des résidents/usagers ?	67 %
Le respect de sa pudeur ?	68 %
La fréquence des douches/bains ?	68 %

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 ?



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



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

Cependant, seuls 71 % des répondants sont satisfaits des informations contenues dans le guide d'accueil. La transmission d'informations lors de l'accueil permet d'orienter, d'informer, et d'intégrer les nouveaux résidents et leurs proches dans leur milieu de vie. Une attention particulière doit être apportée au contenu du guide, ainsi qu'à la pertinence des informations. Nous remarquons également que 33 % des répondants n'ont pas reçu le guide d'accueil.

Recommandations :

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

- de remettre le guide d'accueil aux membres des familles et aux résidents ;
- de clarifier le contenu de l'information dans le guide ;
- d'inclure le comité de résidents dans la réalisation du document et de son contenu.

SECTION 2 – Prise en charge et suivi par les professionnels

Quel est votre degré de satisfaction concernant ...

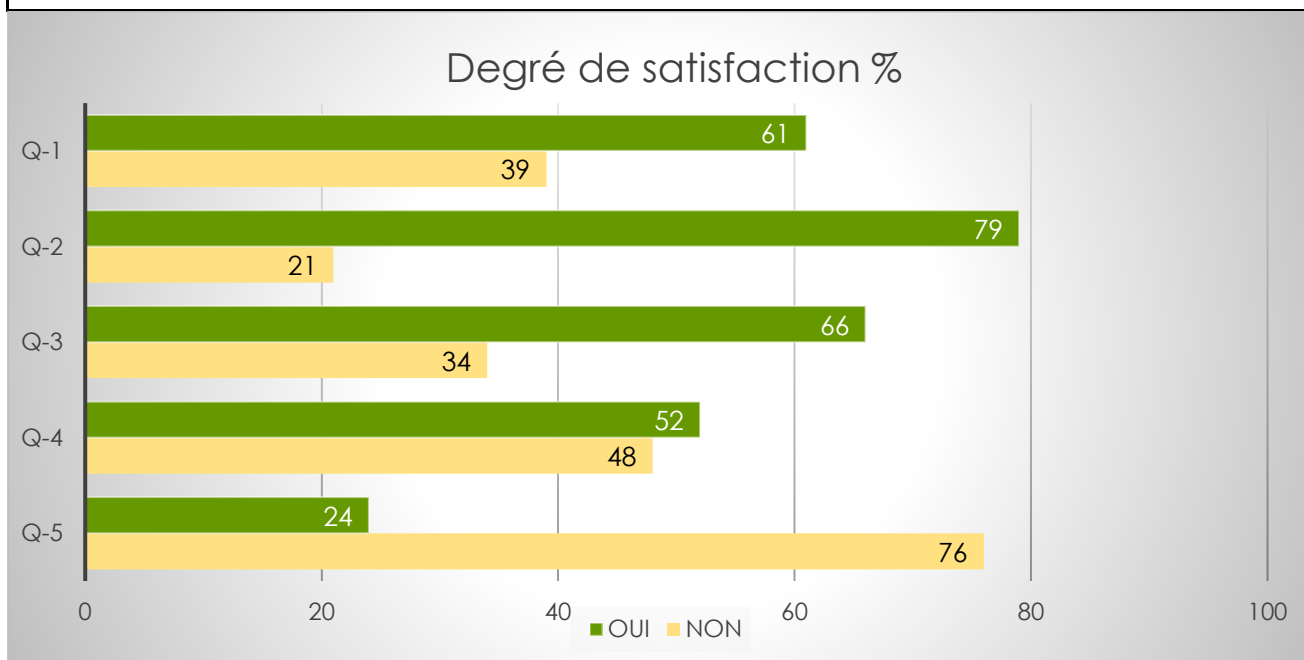
Q1- La prise en charge et le suivi du médecin ?

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 par les infirmières est appréciée par les répondants, même si elle pourrait être améliorée.

Concernant le suivi et la prise en charge par le médecin et les proposés aux bénéficiaires nous constatons que 39 % des répondants sont insatisfaits relativement au médecin et 34 % à propos du suivi fait par les PAB.

Une attention particulière doit être apportée quant à la prise en charge de la douleur, 48 % des répondants estiment que la cette dernière ne répond pas aux besoins du résident.

D'après les informations fournies par les répondants, 76 % d'entre eux considèrent que le temps de réponse est trop long entre le moment où le résident sonne et le moment où l'intervenant se manifeste.

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 lorsque ces derniers sonnent ;
- de mieux informer les répondants concernant les visites du médecin et de leur permettre de le rencontrer.

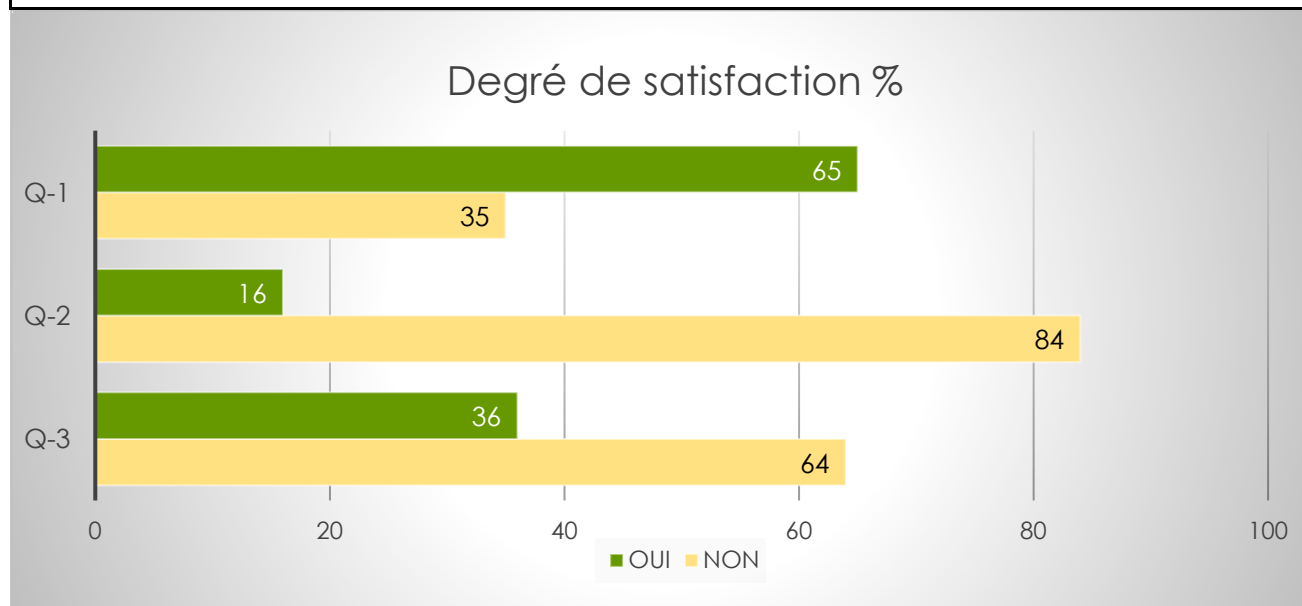
SECTION 3 – Cadre de vie

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. Or, nous constatons que 84 % des répondants sont insatisfait de la propreté de la chambre. Et que 64 % le sont en ce qui a trait à la propreté des locaux communs. Nous observons que l'ensemble des 3 points évalués démontrent un degré de satisfaction inquiétant, nécessitant des améliorations rapidement.

Recommandations :

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

- améliorer le confort des chambres pour le bien-être du résident ;
- apporter une attention particulière au ménage des chambres des résidents et des locaux communs.

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 ?

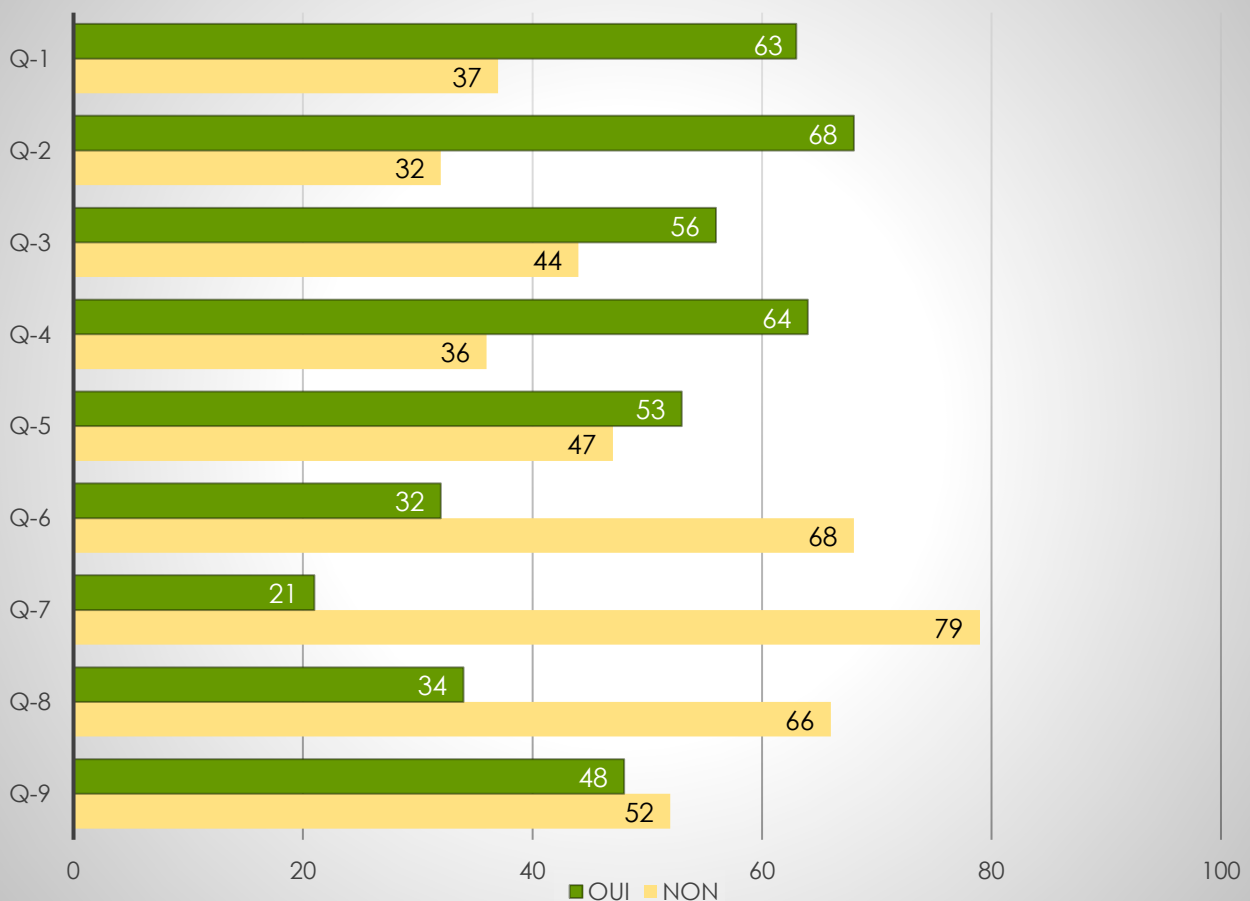
Q6 - La fréquence des douches/bains ?

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 l'ensemble des réponses relatives aux soins nous indiquent un degré de satisfaction inférieur à 70 %, ce qui signale la présence de problèmes à traiter en priorité, et ce, pour l'ensemble de la section.

Recommandations :

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

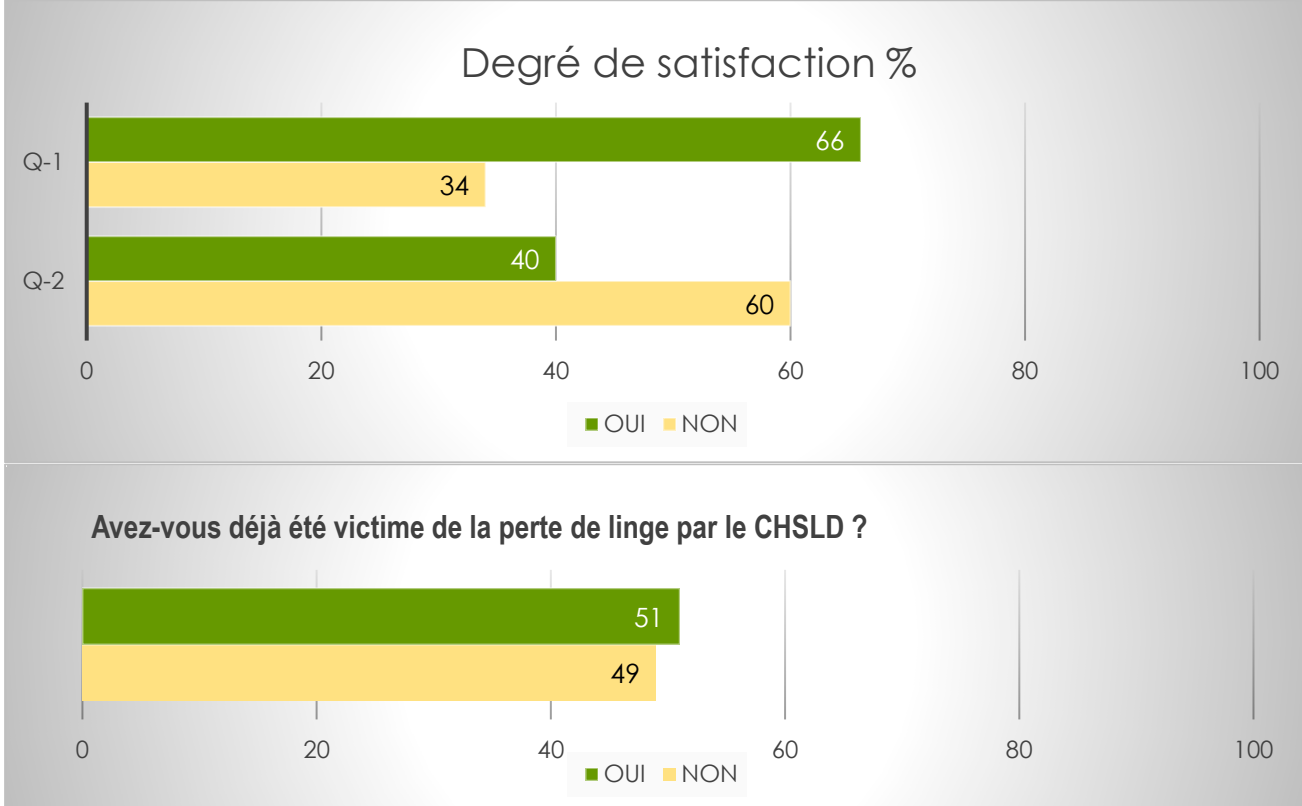
- s'assurer de respecter le rythme du résident en tenant compte de ses intérêts et de ses besoins ;
- s'assurer que le personnel respecte l'intimité et la pudeur du résident ;
- s'assurer que le personnel porte une attention particulière à l'égard des souhaits du résident ;
- s'assurer que le personnel échange avec le résident lors des soins, dans l'intérêt de ce dernier ;
- s'assurer que le résident ait l'aide nécessaire aux soins d'hygiène, et ce, uniquement dans son intérêt ;
- répondre au souhait du résident lorsque celui-ci réclame un deuxième bain ou une seconde douche, et ce, dans son l'intérêt ;
- s'assurer que le personnel porte une attention particulière au nettoyage des dentiers, des lunettes et des appareils auditifs en tenant compte des intérêts et des besoins du résident ;
- s'assurer que le résidents dispose des soins de confort, et ce, uniquement dans son intérêt ;
- s'assurer que le résident ait de l'aide dans les activités de la vie quotidienne dans son l'intérêt.

SECTION 5 – Linge

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

Q1- La propreté des vêtements ?

Q2- Le délai de retour du linge ?



Nous observons ici l'immense insatisfaction des répondants concernant le traitement des vêtements des résidents. Tout d'abord, 34 % des résidents estiment que lorsque le linge est de retour après le nettoyage, il n'est pas propre.

De plus, 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. L'indice d'insatisfaction atteint 60 %, ce qui n'est pas négligeable.

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 51 %. 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 des 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...

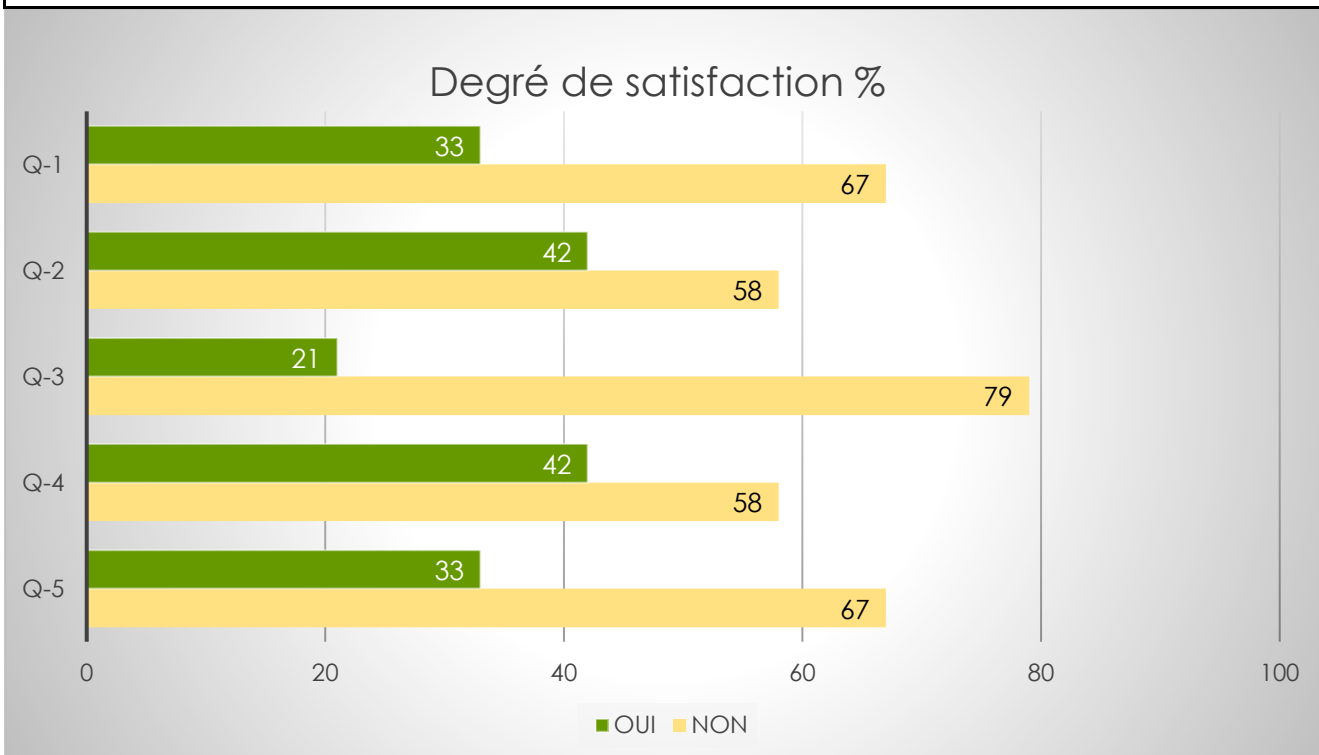
Q1 - La diversité des plats proposés ?

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 ?



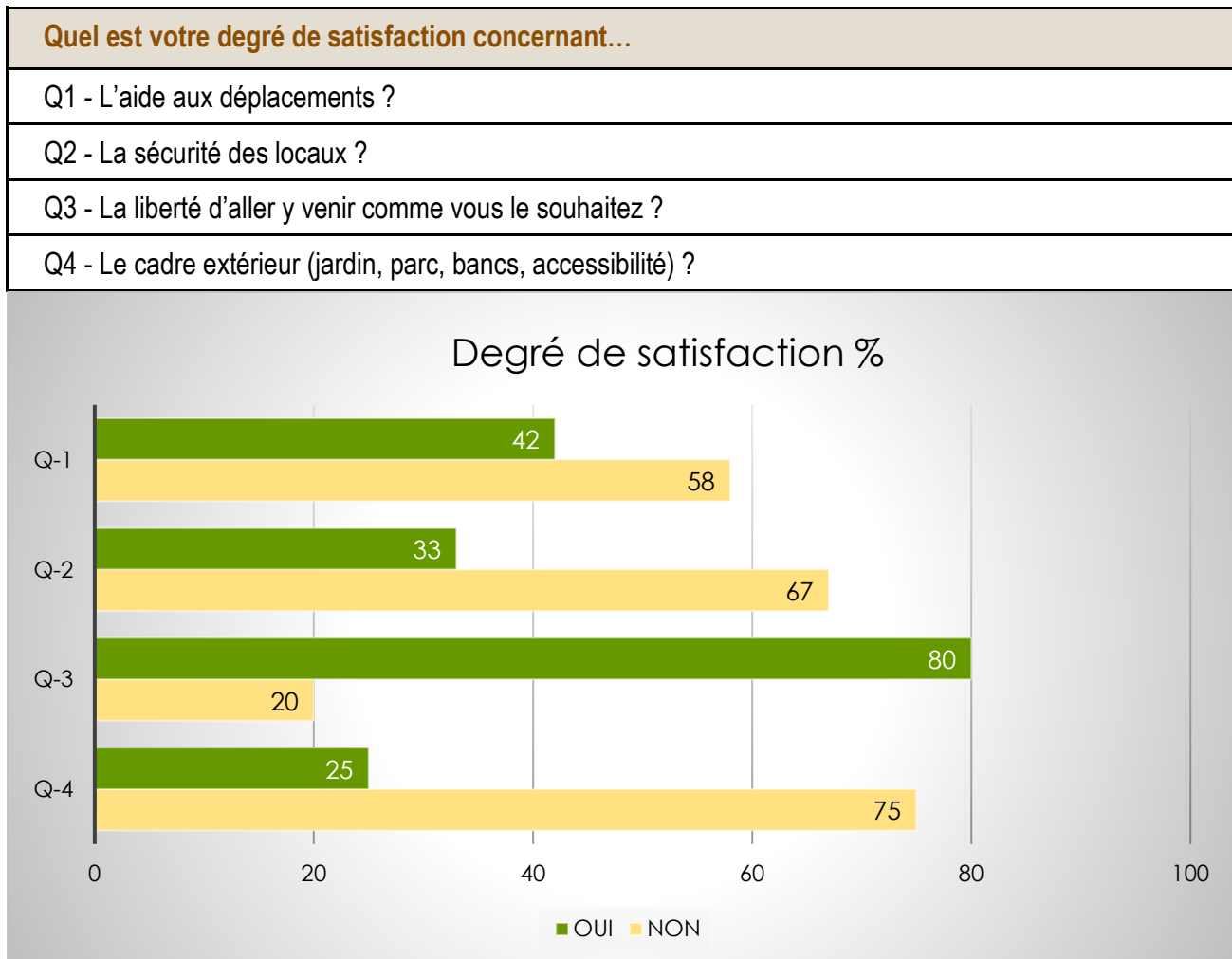
Le repas est une activité qui contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le désir de manger. Or, nous constatons que les répondants sont très insatisfaits de l'ensemble des services concernant les repas.

Recommandations :

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

- s'assurer que le résident dispose d'une plus grande variété de plats servis ;
- s'assurer que le personnel soit présent lors des repas afin d'apporter le soutien nécessaire dans l'intérêt du résident ;
- d'améliorer le goût et l'assaisonnement des repas dans l'intérêt du résident ;
- de prendre les mesures nécessaires, afin que la température des repas corresponde aux besoins des résidents ;
- de s'assurer que le rythme des résidents soit respecté.

SECTION 7 – Vie quotidienne



Nous observons que le seul point satisfaisant dans la section vie quotidienne est la liberté d'aller et venir comme souhaitée. L'ensemble des autres points indiquent des problèmes à traiter en priorité.

Recommandations :

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

- prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'aide aux déplacements afin de mieux répondre aux besoins des résidents ;
- faire l'indispensable en ce qui se rapporte à la sécurité des résidents ;
- mettre en place des améliorations concernant le cadre extérieur, afin que les résidents et les membres de familles puissent se réunir dans les meilleures conditions.

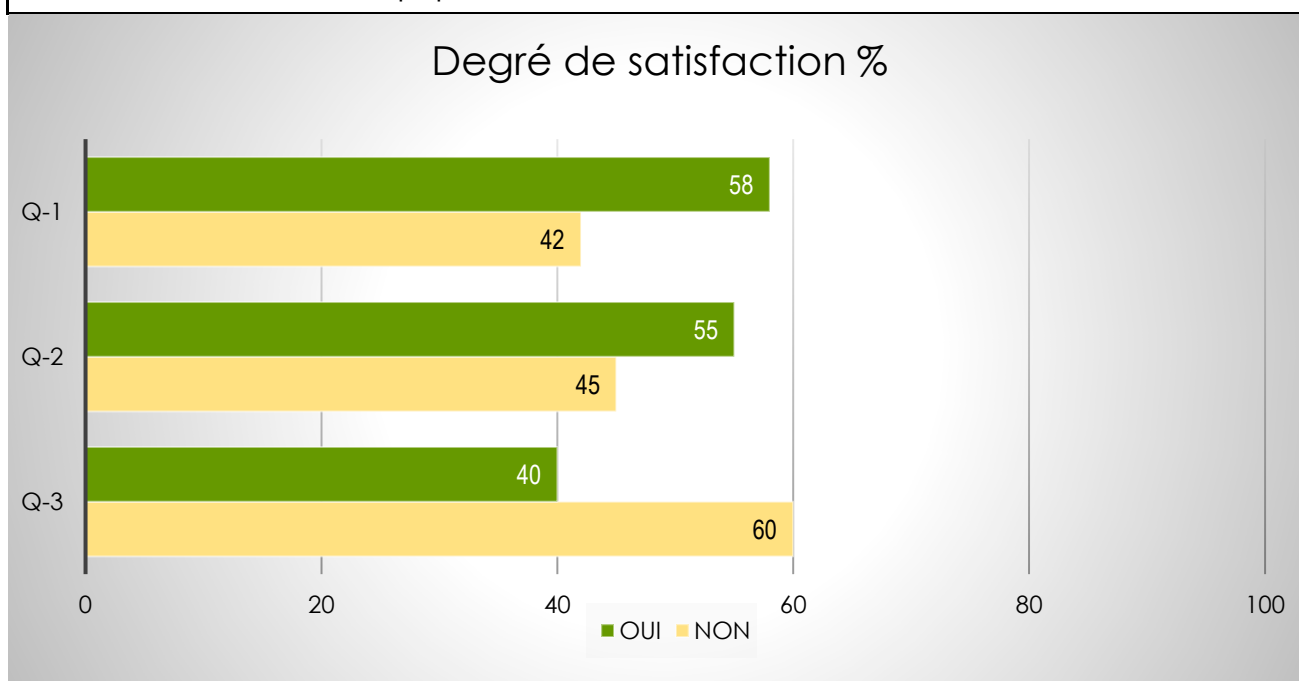
SECTION 8 – Animations et services proposés

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 constatons que le service des animations ne satisfait pas les répondants et ne coïncide pas avec les besoins des résidents. En résumé, d'après les répondants, la qualité et la diversité des animations ne sont pas adaptées. De plus, pour les résidents le nombre d'animations proposées soit en semaine ou en fin de semaine n'est pas suffisant.

Recommandations :

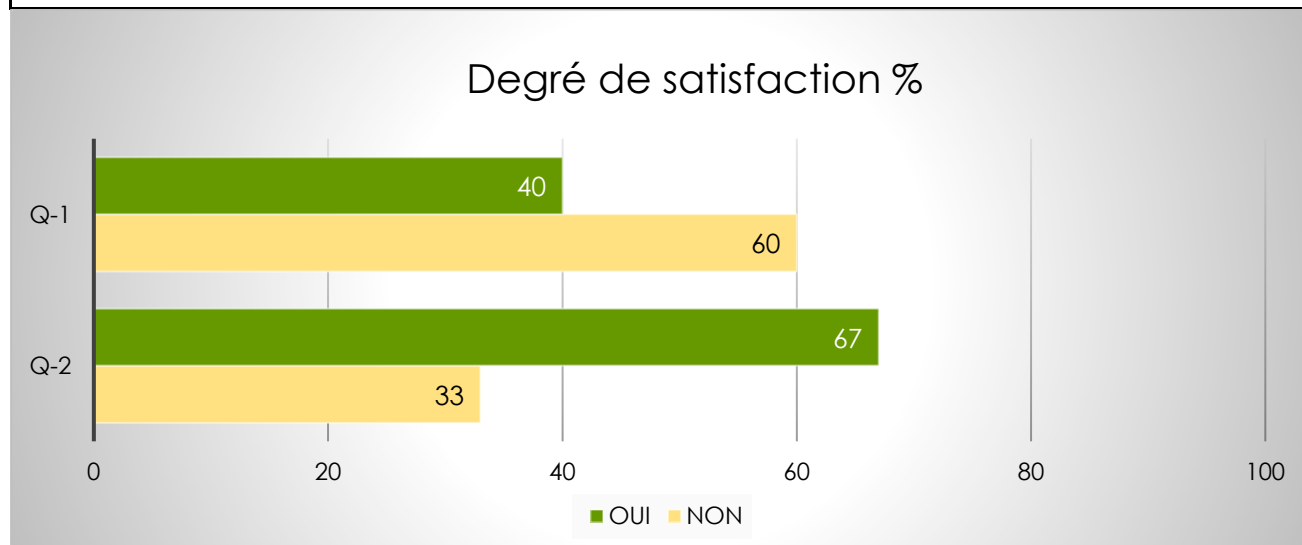
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement afin :

- qu'une plus grande diversité d'animations soit proposée aux résidents ;
- 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 ne concorde pas avec les besoins de ces derniers. Les répondants manquent d'informations sur le fonctionnement du CHSLD et ne savent pas à qui s'adresser en cas de questions ou de problèmes.

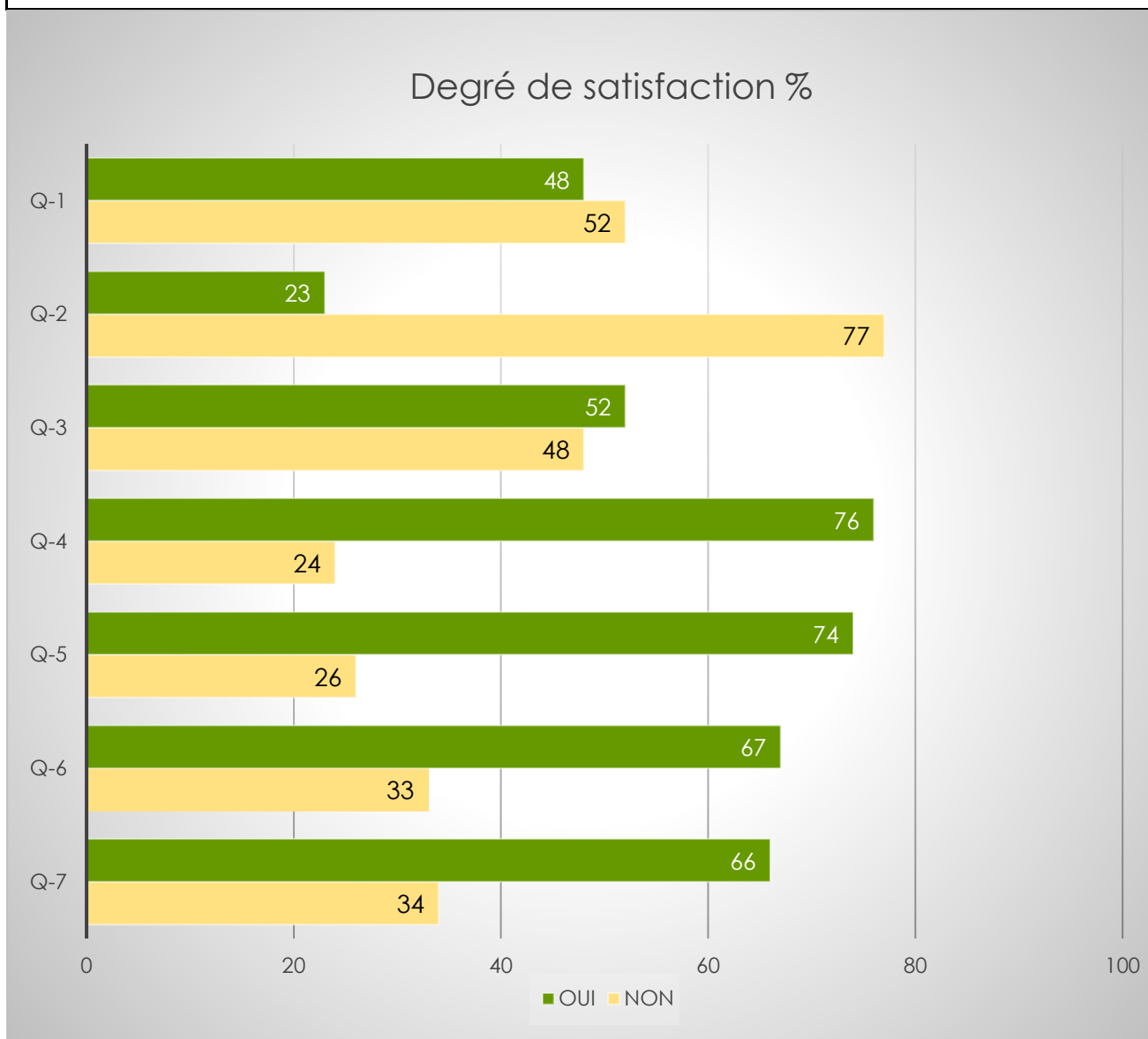
Recommandations :

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

- réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil ;
- transmettre aux résidents et à leurs proches une documentation qui pourrait les aider à mieux comprendre le fonctionnement du CHSLD et surtout à savoir à qui s'adresser en cas de questionnement ou de situations préoccupantes.

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 percevons que 52 % des répondants ne considèrent pas la chambre du résident comme un espace privé. De plus, la réponse à la question 2 confirme cette information, car dans 77 % des cas le personnel ne frappe pas à la porte avant d'entrer dans la chambre du résident.

De plus, nous apercevons une grande insatisfaction relativement aux libertés et choix des résidents qui ne sont pas respectés d'après 48 % des répondants.

Il est important que le résident ou un membre de sa famille connaisse ses droits concernant la santé et les services sociaux. Pour que les droits de chacun soient respectés, ils doivent être connus. Or, nous notons que seulement 67 % des répondants connaissent les droits des usagers. Il est de même concernant la connaissance des répondants sur les moyens d'exprimer une plainte ou une insatisfaction.

Recommandations :

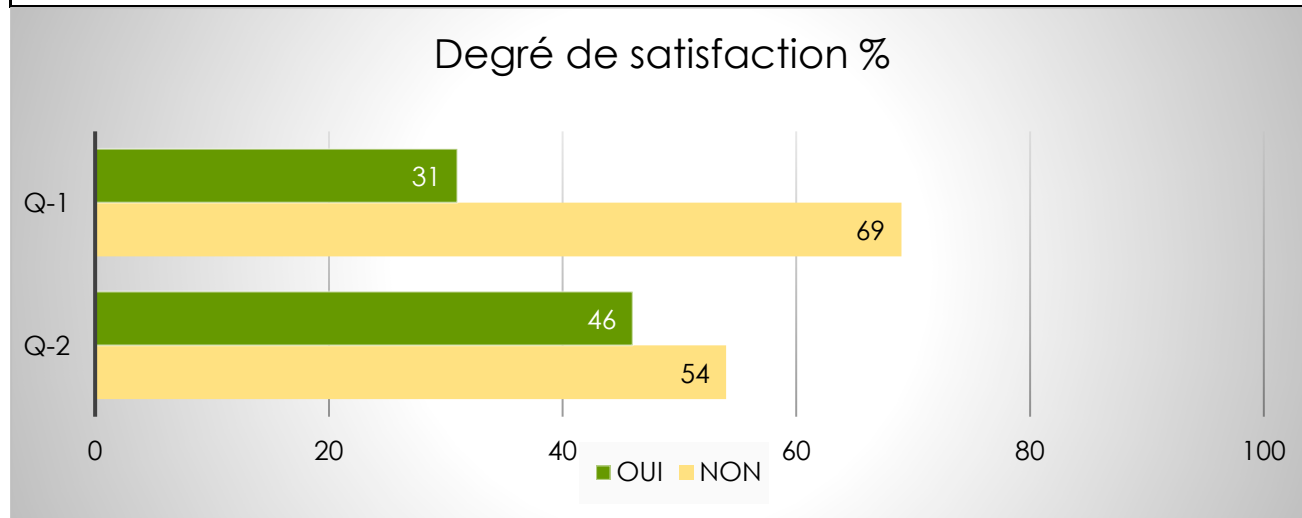
Compte tenu des constats énoncés, il est recommandé à l'établissement de poursuivre son engagement et de :

- s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques favorisant un milieu de vie de qualité ;
- s'assurer que les souhaits et décisions des résidents soient respectés ;
- s'assurer que la chambre du résident devienne un lieu privé et que le personnel frappe à la porte avant d'y entrer ;
- s'assurer que les résidents et les répondants prennent connaissance des droits des usagers comme mentionnés dans la LSSSS ;
- 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 69 % 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 54 % d'entre eux ne savent pas comment prendre contact avec ce 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.

Conclusion

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

- Manque de personnel.
- Manque de divertissements adaptés aux personnes non voyantes.
- Ajoutez des bacs de recyclage sur les étages.
- Le personnel est respectueux lorsqu'ils sont de bonne humeur.
- Les soins d'hygiène sont généralement bien prodigués, mais cela dépend des préposés.
- Possibilité de communiquer avec le poste des infirmiers par messagerie électronique (envoyer et recevoir des messages) ?
- Il y a quelques préposés qui sont très nonchalants.
- Les repas servis dans la salle à manger c'est bien mais dans la chambre c'est froid.
- Le temps de réponse pour les cloches laisse à désirer.
- Il manque fréquemment de personnel autant préposé qu'infirmières auxiliaires ; ce qui laisse à ceux présents une lourde charge de travail qui n'est pas sécuritaire pour le personnel ni les résidents.
- Je considère que ce n'est pas normal quand on sonne que ça prenne plus de vingt à vingt-cinq minutes avant qu'un ou une préposé(e) ne se présente.
- Plus de personnel aiderait beaucoup. Votre monde serait beaucoup moins à bout de souffle.
- Difficile d'avoir un retour d'appel du médecin pour répondre à certaines questions médicales. J'ai déjà laissé des messages et il n'a jamais rappelée. C'est quand j'ai croisé l'infirmière qu'elle a fini par me répondre concernant ma question.
- La rapidité de réponses du personnel aux appels (sonnette) c'est trop long. Les préposés sont débordés et ça peut prendre plusieurs minutes avant qu'elles arrivent après avoir sonné. Ma mère fait de l'incontinence fécale, elle a le d'aller à la toilette toute seule plusieurs fois avant que quelqu'un arrive pour l'aider (donc risque accru de chute).
- La propreté de la chambre laisse à désirer bien souvent. Des taches de merde séchée entourent le lit de ma mère presque chaque fois qu'on va la visiter. Durant plusieurs semaines, nous voyons toujours les mêmes cochonneries et taches traîner sous la chaise de ma mère ainsi qu'entre sa table de chevet et sa chaise. Le balai et la moppe ne doivent être que peu ou pas passés sous son fauteuil ou sous sa table ou sous son lit. L'endroit au-dessous du lavabo où sont rangés ses effets personnels (brosse,

polident, etc.) c'est sale. On a pris des photos et vraiment, c'est négligé. On vire les coins ronds peut-être.

- On remarque que son dentier ne trempe presque jamais dans la solution polident (qu'on a acheté il y a très longtemps et dont la boîte aurait dû être finie depuis longtemps si on avait procédé quotidiennement à l'entretien du dentier. Quand je vais voir ma mère, son dentier est presque toujours plein de taches et il y a du noir entre les dents (signe de mauvais entretien et qu'on brosse rarement.
- L'hygiène laisse parfois à désirer car elle sent la merde la plupart du temps lorsqu'on la visite. Ma mère ne le sent pas car elle n'a jamais vraiment respiré du nez et aussi, elle est démente.
- Les lunettes sont toujours rangées dans le tiroir au lieu d'être à sa vue. Comme elle est démente et ne sait pas que les lunettes sont là, elle n'a pas le réflexe de ressortir lesdites lunettes donc, elle regard les images sur ses revues et ne voit rien. Pourquoi ne pas lui mettre ses lunettes avec la corde dans le cou le matin et les ranger le soir sur sa table de chevet ? Elle est capable de les mettre seule, mais si elle ne les voit pas, elle n'aura pas le réflexe de les chercher.
- Beaucoup de vêtements égarés et dont on n'a jamais revu la couleur. J'ai dû racheter 5 jaquettes à ma mère car il ne lui restait plus rien. Où sont les autres ? on ne les a jamais trouvées. Aussi, à son arrivée, ses vêtements étaient déjà étiquetés depuis longtemps avec des étiquettes méga collantes (pas décollables). Malgré ça, on m'a téléphoné plusieurs fois pour insister de faire étiqueter le linge de ma mère avec des étiquettes brodées + coudre, que c'est le règlement. Les rappels ont eu lieu en décembre. Je suis allée pour signer un papier d'autorisation. Un mois plus tard, le papier que j'avais signé était toujours dans le cartable et on m'a dit que les étiquettes n'étaient pas faites. On est rendu 2 mois plus tard, les étiquettes ne sont toujours pas faites sur le linge de ma mère. Que se passe-t-il ? On m'avait pourtant rappelé 3x à quel point c'était si urgent et important à faire. Il semble y avoir confusion dans le personnel à ce sujet.
- Même si elle est libre d'aller où elle veut, ma mère n'est pas portée à sortir de sa chambre car elle a peur de se perdre. Comme il manque de personnel, difficile pour les personnes en place de savoir si elle a besoin car elle n'a pas toujours le réflexe de demander assistance. Peut-être que si on venait la chercher plus souvent, ça aiderait. Ou sinon, ne serait ce que lui installer un fauteuil à la sortie de sa chambre pour qu'elle voit le monde passer, ce serait un début. Souvent, nous sommes arrivés dans sa chambre et elle était endormie sur son fauteuil, le cou crochi, dans une position qui n'aide pas à son dos. Ma mère est petite donc, dans ces fauteuils-là, ça prend un oreiller dans le dos (il n'y est que rarement).
- Les activités semblent diversifiées et bien aimées. Peut-être qu'il pourrait y avoir plus d'animations.
- Concernant le fonctionnement on nous informe à l'arrivée c'est tout. On m'informe s'il y a du changement dans l'état de ma mère (changements marquant) ou s'il y a

changement dans le traitement ou s'il y a chute. Le reste des infos requises sont obtenues par les appels et visites ou poste de garde.

- Ma mère a tendance à se fâcher quand elle ne comprend pas ce qu'on lui demande ou quand il s'agit d'aller dans de l'inconnu (ça l'insécurise). J'ai beau spécifier au personnel que pour que ma mère veuille coopérer, il faut y aller avec douceur et lui expliquer dans ses mots à elle et clairement ce qui se passe, mais on dirait que mon message ne passe pas toujours. Dès que les choses ne sont pas claires, elle va résister encore parfois. Cet aspect est d'autant plus intense lorsqu'elle manque d'explications, si elle a du mal à comprendre les consignes. Ma mère a souvent du mal à saisir les mots des gens qui ont de forts accents parlés. Je crois que parfois ces personnes ne prennent pas toujours le temps de vérifier son niveau de compréhension de ce qu'ils viennent de lui dire. C'est pourtant si important de vérifier sa compréhension. Je l'ai toujours fait avec elle, car parfois, un truc totalement anodin pour nous va prendre des proportions montres dans sa tête (et c'est là qu'elles se fâche et qu'elle a peur).
- J'ai reçu un appel récemment pour dire qu'ils avaient besoin de donner un médicament
- Ce qui m'a déplu au plus haut point, c'est qu'au moment de son décès on m'a informé que le délai pour vider sa chambre était de 24 heures. Alors, lorsque j'y suis retournée le lendemain vers 15 heures, on m'a informé que son corps était toujours dans sa chambre, qu'il était préférable que j'y retourne à un autre moment. Le lendemain, après être allée au salon mortuaire, je m'y suis rendue et ils avaient vidé la chambre au complet et mis dans des sacs. Ils avaient déjà donné de son linge à d'autres résidents et les choses personnelles, comme boîte de chocolat et autres, disparues. J'ai trouvé cela très difficile, car c'était à moi de vider les choses de mon père. C'est très irrespectueux. J'espère que d'autres familles ne vivront pas cela.
- Pour ceux qui se déplacent, je trouve qu'on ne les emmène pas assez dehors. Quand la température est clémente, moi, je le fais avec mon conjoint. Je comprends qu'il y a un manque de personnel et pourrait-il y avoir des bénévoles si c'est possible. Je sais qu'ils font leur possible. Ces personnes travaillent fort. Ce n'est pas facile.
- Plus d'animations. De la musique dans les couloirs mettrait de l'ambiance et surtout aiderait les gens atteints d'Alzheimer à garder le contact avec les souvenirs !
- Je souhaite le moins que possible le manque de préposés. C'est le résident qui en souffre. Ça arrive assez souvent.
- Le manque de personnel est flagrant.
- Le système de personnel d'une agence ne fonctionne pas très bien, car ils ne connaissent pas les résidents, leurs habitudes, etc. Et trop souvent, on fait appel à une agence.
- Chapeau aux préposés, ils font un excellent travail.
- Il y a beaucoup de manques parce qu'ils ne sont pas assez sur chaque quart de travail.

- Beaucoup d'absentéisme malheureusement.
- Une augmentation de salaire peut être envisagée.
- Pour les activités, ils ont besoin de bénévoles, alors souvent les résidents ne participent pas. S'il y avait plus de préposés, cela n'arriverait pas.
- Problème à rejoindre le personnel au téléphone la semaine comme les fins de semaine.
- Lorsqu'on demande des rappels par les médecins, ce n'est pas fait.
- Les préposées n'accordent pas le même temps à chaque personne et lorsqu'on demande quelque chose, on se fait dire, désolé pas le temps. Mais ils prennent le temps de maquiller la personne à côté par exemple. Ce n'est pas juste du tout ! Je ne le recommande pas pour les personnes qui ne sont pas autonomes.
- J'apprécie les services du personnel. Ils n'ont pas la tâche facile.
- Il y a la machette de ma mère qui n'est pas propre et ses ongles ont besoin d'être coupés.
- Trop de changements de personnel. Pas trop de stabilité pour les personnes âgées.
- Pour ce qui concerne les activités, il ne reste que la musique qui est adéquate pour tout le monde. Pourquoi nous l'avoir enlevée toutes les semaines ? Ce n'est pas une question de budget, car l'enveloppe n'a pas changé.
- Une chance que je suis disponible tous les jours pour aller voir mon résident.
- La plupart du temps, je suis satisfait des services des préposés aux bénéficiaires, toutefois je dois avouer que depuis un certain temps, il arrive régulièrement qu'il y a un manque de personnel (maladie, tempête, fin de semaine). A ces moments, le personnel en place est insuffisant pour répondre aux besoins des bénéficiaires. Je suis désemparé et impuissant, lorsque je vois mon épouse qui n'est pas levée à 11 h, ou qui a passé toute la journée dans sa chaise ou dans son lit, ou qui n'a pu recevoir son bain hebdomadaire ou qui n'a pas été changée de la journée. Comment voulez-vous que le personnel puisse répondre à la demande avec un ratio de 2 préposés pour 20 bénéficiaires, principalement lorsque ceux-ci ne se lèvent pas seul.
- Étant donné que mon épouse ne peut plus marcher, le seul point que j'aimerais à améliorer compte tenu de ses capacités, et qui se rapprocherait du milieu de vie à la maison, c'est de lui permettre de s'allonger dans l'après-midi. Elle est assise dans sa chaise de 10 :30 jusqu'au coucher. Les enfants et moi voyons bien qu'elle est fatiguée et n'a plus de position vers 15 h, mais à cette heure il est trop tard, changement de personnel, manque de personnel disponible, etc. Nous demeurons encore une fois impuissants.
- Je tiens à souligner l'excellent travail des infirmiers en général.

- Je tiens à ce que vous transmettiez mes remerciements les plus sincères à tout le personnel, que ce soit celui de soutien et d'entretien ménager, je suis à même de constater par ma présence journalière, que les gens en place sont très dévoués et qu'ils font se travail par amour et compassion envers les bénéficiaires, sans eux nous serions très démunis.
- Bonjour, voilà le service aux résidents est formidable.
- Le lavage prend beaucoup de temps donc il y a parfois pénurie de vêtements de rechange. Surtout, il n'y a pas de sélection dans la lessive. Tout y passe. J'avais acheté une veste en cachemire à Noël pour ma femme, et maintenant elle est ajustée pour une poupée. On avait inscrit sur le vêtement, « ne pas laver ». Je dois quand même dire qu'on m'avait avisé de ne pas acheter des vêtements de qualité. Alors, c'est ma faute. Aussi, même si les vêtements sont étiquetés, ma femme porte à l'occasion des vêtements qui ne lui appartiennent pas. Est-ce à cause d'une pénurie ? Donc, tout cela pour dire qu'il y aurait amélioration pour les vêtements.
- Je suis très consciente des délais d'attente pour obtenir une place au CHSLD. De sorte que, dès qu'une chambre se libère, elle est presque immédiatement comblée.
- Une inspection des chambres devrait être faite pour s'assurer que tout fonctionne et que le résident pourra facilement l'utiliser. Personnellement, j'ai remarqué que :
 - 1) le porte-papier de toilette est brisé et il est difficile de dérouler pour le résident ;
 - 2) la manivelle du store intégré aux fenêtres est manquante. Un ajustement de la luminosité ou de la visibilité extérieure est impossible ;
 - 3) poignée de porte de la salle de bain difficile à tourner ;
 - 4) coin de plancher mal nettoyer.
 - 5) Suggestion : inspection des chambres et de leurs installations pour s'assurer que tout soit fonctionnel et que le résident puisse les utiliser sans difficulté.
- À l'arrivée, ma grand-mère a été mise dans un salon qui n'est pas du tout adapté. Mur vitré avec rideaux qui descendent jusqu'à moitié. Pas de toilette. Lavabo de fortune. Très petite garde-robe de fortune ; j'ai mis son linge par terre. Pas de bureau. Pas de câble, ni place pour mettre la télévision. Pas assez d'espace pour circuler entre le lit et le mur, risque de chute élevée. Pas de cloche d'appel. On paye en plus le gros prix sans réduction pour inconvenient.
- Pas d'infirmière régulière en poste de jour côté rue.
- Nourriture médiocre. Le rangement des vêtements est épouvantable.
- J'ai demandé à peindre la chambre ; depuis quatre mois, ce n'est pas fait.
- Merci aux préposées et infirmières du deuxième étage rue. Elles s'occupent très bien de ma mère.
- Un peu de peinture dans les chambres ne ferait pas de tort. Il ne faut pas oublier que c'est eux qui vivent dans ces chambres. Malgré le fait que je respecte le choix de la direction de mettre l'argent dans les soins, un petit effort serait apprécié.

- Aurait besoin de plus d'animations.
- Perte de son dentier après seulement trois semaines d'utilisation. Rapidement pris en charge, mais délai très long pour en avoir un autre.
- Activité très bien appréciée.
- Augmenter la fréquence pour aller aux toilettes (urine et selle).
- Je déteste me faire dire qu'ils ont changé le patient quand il est souillé. Certains préposés ont de la difficulté à laver les fesses du patient.
- Certains préposés manquent de respect envers la famille. Ils ne prennent pas le temps d'asseoir le patient pour les repas, souvent le patient mange couché dans son lit.
- Malgré le fait que nous n'avons jamais été témoins d'une telle situation, nous trouvons désolant que notre proche hébergé rapporte obtenir comme réponse, lorsqu'il demande certains services (ex. : eau), « ce n'est pas ma job, c'est la job de l'autre ». Pour finalement avoir une réponse à sa demande plusieurs minutes, parfois plusieurs heures plus tard.
- Les planchers sont presque toujours collants. Malgré cela, la majorité des employés fait bien leur travail.
- Comme la plupart des résidents sont aux couches, lors de certaines visites, une odeur se fait sentir dans les couloirs de l'étage. Ce désagrément pourrait être fortement atténué par l'installation de vaporisateur automatique de « sent bon » près des chariots où sont disposées les couches sales.
- Le centre fait un plan de suivi annuel, mais qui n'est pas suivi ou consulté par le personnel.
- On fait des demandes et personne ne sait à qui il faut s'adresser.
- On me suggère d'apporter de la nourriture pour les fois où ma mère ne mange pas ce qu'il y a sur le menu, mais certains membres du personnel (pas tous) chialent quand elle demande à faire réchauffer ces plats.
- Je m'occupe (par choix) de faire le linge pour ma mère. Ce n'est pas normal et pas hygiénique de retrouver uniquement un pantalon au bout de cinq jours. Le personnel ne fait pas attention à ses choses. Le personnel ne prend pas le temps de regarder lorsqu'un vêtement n'est pas disponible à son endroit habituel. Ils ne regardent pas dans les autres tiroirs ou dans la garde-robe. Beaucoup de gaspillages.
- De façon générale, les différents intervenants sont très gentils et ont une approche calme, souriante et rassurante, empathique auprès de la résidente (mère) qui est très anxieuse et plutôt démente, négative envers le personnel.
- Plusieurs intervenants m'ont questionnée afin de trouver des solutions visant à faire en sorte que ma mère soit moins anxieuse, ce que j'apprécie beaucoup. Ça démontre

de l'intérêt et de l'empathie envers la résidente. Lors de l'admission de maman, toute l'équipe était à son chevet pour l'accueillir (préposés aux bénéficiaires, infirmières auxiliaires, assistante, ergo, physio), ce qui m'a impressionnée, ayant moi-même travaillé en CHSLD. Le pharmacien est même venu se présenter ! Quant à son médecin, il est rapidement entré en contact téléphonique avec moi. Cependant, petit bémol ; ce serait bien apprécié si celui-ci passait dire un petit bonjour à maman, ne serait-ce qu'une fois aux deux mois et s'enquérir de son état auprès d'elle...

- L'environnement est agréable autour de la résidence, surtout l'été bien entendu, et bien aménagé.
- Quant à l'intérieur, lieux adéquats : salles au sous-sol pour loisirs, petites fêtes intimes, toilettes nombreuses et propres. Impressionnant !
- De plus, le stationnement est gratuit, ce qui est plus qu'apprécié ! Bien que parfois, un peu difficile d'y trouver une place, même le matin, car plusieurs se garent sans égard aux lignes tracées, ce qui enlève des opportunités. À ce sujet, il serait apprécié qu'une note sensibilisant les usagers du stationnement à cette problématique, soit affichée bien en vue à l'entrée et sur différents babillards sur les étages ! Merci.
- Pression de la part du médecin et certains membres du personnel à plus d'une reprise auprès de plusieurs membres de la famille, afin d'aller vers des « soins de confort » (fins de vie) alors que la mort n'est pas souhaitée par le résident. Juger la « qualité de vie » du résident comme étant mauvaise (problèmes de santé) justifiant d'aller vers une fin de vie alors que le résident a pourtant des moments de joie en compagnie de ses proches.
- Imposer une heure/date pour la rencontre annuelle (manque de flexibilité), ce qui va à l'encontre de favoriser l'implication.
- Certains membres du personnel ne connaissent pas la différence entre Alzheimer, démence vasculaire, etc. Ce qui n'aide pas à la compréhension.
- Aucun suivi à la famille par rapport aux examens médicaux (si on ne peut se libérer).
- Manque de préposés aux bénéficiaires continuel.
- Très long avant d'avoir de l'aide.
- Avoir dû insister beaucoup pour la douche.
- Notre père ne reçoit presque jamais son second bain le soir à cause du manque de personnel.
- Les personnels de soir et de fins de semaine ne sont pas bien formés pour gérer les résidents plus difficiles dans l'unité prothétique.
- Entre les soins, les résidents de la prothétique sont beaucoup laissés à eux-mêmes. Si notre père n'avait pas la chance de bénéficier d'un service d'accompagnement privé plusieurs heures par semaine, il s'ennuierait beaucoup.

- Le système manque de moyens ! C'est triste. Sinon, le personnel est en général gentil et courtois.
- Nous sommes généralement satisfaits depuis que notre mère est au CHSLD. Il y a des employés très dévoués et à leur place et d'autres (mais quelques-uns) qui devraient changer de carrière.
- Les employés du CHSLD, étage 1, méritent tous d'être félicités.
- Améliorer la propreté des chambres.
- Trop de roulement du personnel.
- Les fenêtres sont toujours sales et inaccessibles pour ouvrir lors de mes visites.
- Perte de vêtements malgré les étiquettes d'identification et le fait que je fais le lavage.
- Je suis très satisfait des soins offerts, mais je remarque que certains préposés ont de bons commentaires concernant certains aspects pour aider le confort du patient. Exemple, nous conseiller dans le choix de vêtements les plus adéquats et nous informer si des vêtements sont à remplacer. Pour avoir ces informations, je suggère un petit tableau ou un bloc-notes dans la chambre afin qu'on puisse être avisé plus rapidement. Merci !
- Avoir plus d'informations sur son état de santé. Jamais vu le médecin ou il n'a jamais communiqué avec nous. Les informations viennent surtout des préposés, très satisfait de leur travail.
- Le menu au tableau est diversifié, mais les résidents reçoivent toujours la même chose. Le poulet est très rarement servi même si on le met au tableau. Jamais de dinde au menu. Manque de variété dans les desserts.
- La propreté des chambres a beaucoup diminué dans la dernière année.
- Il manque de préposés aux bénéficiaires.
- Pensez à augmenter les effectifs avant de penser à construire de nouveaux édifices !
- Les personnes âgées ont besoin de plus de contacts humains et d'activités que de belles salles de séjour modernes.
- Le changement fréquent des préposés aux bénéficiaires cause problème (fins de semaine, temps des fêtes).
- Service par « agence » problématique — la feuille du résident n'est pas mise à jour, cela entraîne des accidents (on l'a vécu). Manque d'expériences, de connaissances, insouciance (problème de portable à usage personnel). Les préposés aux bénéficiaires ne sont pas assez formés.
- Il y avait une journée fériée aujourd'hui, le 10 février 2020 (ce que m'a dit un travailleur) et je n'ai donc pas pu prendre le courrier pour mon père. J'habite très loin,

à deux heures du centre. Je voudrais que nous soit communiqué le calendrier des jours fériés, car ce n'est pas du tout évident qu'aujourd'hui était une journée fériée ! Merci.

- Manque de personnel le soir et la nuit. Le personnel de remplacement n'est pas très compétent.
- Je lave son linge tous les jours et souvent, un ou plusieurs morceaux de linge sont égarés ou volés. Cela me déplaît beaucoup.
- La propreté de la chambre laisse à désirer.
- Je n'ai aucun mauvais commentaire à faire, car ma mère est super bien traitée. Un problème arrive, quelqu'un du CHSLD m'appelle pour me prévenir.
- Le personnel tutoie beaucoup les résidents.
- Le lavage se fait par la famille et à plusieurs reprises les vêtements sont à côté du panier, et le panier à lessive est dans sa garde-robe à ma demande.
- J'ai dû avertir qu'on arrête de lui donner des pains grillés au souper, et aussi de lui donner au déjeuner des céréales et pas de pains grillés.
- La nourriture n'a pas de goût et souvent la présentation est médiocre. Merci de bien tenir compte de mes commentaires.
- J'ai eu à choisir un menu pour ma mère, qu'on n'a jamais amené par la suite pour le choix de variété des repas.
- Il faudrait changer plus souvent les couches pour éviter les infections urinaires.
- Surtout les fins de semaine, le personnel remplaçant doit voir à ce que la personne soit bien vêtue. Surtout en période de froid. Faudrait y voir !
- Il y aurait bien d'autres sujets à discuter tels que le ménage, le lavage de plancher, surtout les toilettes, manque de porte, vidange des poubelles, nettoyage des draperies, vieillissement de l'ameublement, porte de garde-robe défectueuse, etc. On peut en discuter avec le comité de résidents, mais eux aussi malgré leurs démarches, rien n'avance.
- Les communications entre les quarts de travail et la direction méritent une grande amélioration.
- Perte de linge
- Manque de temps.
- Manque de regard, de contrôle.
- Le linge est identifié, mais l'employé ne le fait pas avec attention.
- Lavage aux sept jours, ce n'est pas respecté.
- Manque de contrôle (couches).

- Pour les couches, on a l'impression que le changement se fait qu'à des heures précises et non au besoin.
- Repas, manque d'assistance aux résidents en perte d'autonomie.
- Voir la motivation chez certains préposés, car le bon personnel trouve le temps de tout faire. D'autres devraient discuter moins et travailler plus. Un contrôle plus sévère.
- Souvent il y a mauvaise odeur, c'est tellement évident.
- Voir à l'augmentation du personnel spécialisé pour les repas. Peut être demandé aux familles.
- Trop de changement de personnel (agence).
- Fait demander pour soin des pieds et pas eu retour, fait relance après deux semaines.
- Quelques fois, forte odeur d'urine et de selles dans les corridors.
- Chambre sordide et télévision marche continuellement chez l'autre résident. Est-il possible de trouver une solution ?
- Manque de personnel.
- N'a pas pu se servir de la sonnette. Criait toujours pour le service (toilette, repas, etc.).
- Toilette tachée, planchers pas toujours propres, la toilette de l'entrée a besoin de rénovation.
- Tombait souvent, besoin d'un tapis sécuritaire. Ça n'a pas marché, disait risquer de s'enfarger.



*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*
