

## Retour sur le succès de la visite ministérielle effectuée du 18 au 20 novembre 2014

Les visiteurs ont conclu leur visite en présentant aux gestionnaires le bilan de leurs observations lors d'une séance synthèse. Voici un résumé de la présentation :

**Premièrement, les visiteurs ont été impressionnés par la qualité de l'engagement du personnel, des gestionnaires et de la direction ainsi que par leur volonté à offrir un milieu de vie de qualité aux résidents.**

Par la suite, les visiteurs ont souligné les pratiques exemplaires de l'organisation :

- ◆ Le programme d'accompagnement en fin de vie;
- ◆ Le programme d'accueil et d'admission du nouveau résident.

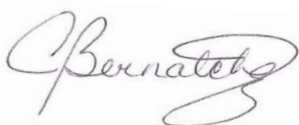
Ils ont également souligné les points forts de l'ensemble de notre organisation :

- ◆ La qualité des documents reliés aux habitudes de vie des résidents, entre autres, la disponibilité de l'histoire de vie;
- ◆ L'effort constant du personnel pour respecter la dignité et les besoins des résidents et les moyens pris pour préserver la confidentialité;
- ◆ La qualité, la présentation et la grande diversité des aliments servis incluant les aliments en purée et les collations. Le service des repas par les tables chaudes et par le « plat par plat » ont fait bonne impression auprès des visiteurs. Ils ont qualifié que cette excellente pratique contribuait à la qualité du milieu de vie;
- ◆ La collaboration étroite entre les préposés aux bénéficiaires et les préposés au service alimentaire lors des repas;
- ◆ La disponibilité et la variété des activités du service d'animation offertes 7 jours sur 7 et les fins de semaine;
- ◆ L'engagement et la présence des bénévoles ainsi que l'originalité des partenariats communautaires;
- ◆ La qualité de l'aménagement extérieur incluant le jardin prothétique;
- ◆ La qualité de l'entretien ménager et la sécurité des espaces réservés aux résidents.

Pour terminer, les visiteurs nous ont transmis certaines recommandations et des pistes d'amélioration intéressantes auxquelles nous donnerons suite d'ici les deux prochaines années. Un plan d'action sera élaboré suite à la réception du rapport final du ministère de la Santé et des Services sociaux que nous devrions recevoir vers la mi-janvier 2015. Nous serons en mesure de vous présenter ce plan d'action dans les semaines suivant la réception du rapport final.

**Félicitation à chacun d'entre nous, c'est une belle réussite d'équipe !**

La directrice générale,



Chantal Bernatchez

Le 21 novembre 2014

