

Pour un milieu de vie de qualité en CHSLD



Grille d'appréciation de la qualité

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction générale des services à la population
Service des personnes âgées

Janvier 2004

PARTIE II

Appréciation de la situation en regard de la mise en place d'un milieu de vie de qualité



Complété lors de la visite avec chacun des groupes rencontrés

Groupe I	Comité des usagers
Groupe II	CMDP, CM, CII
Groupe III	Groupes d'employés représentant l'ensemble des titres d'emploi

Cette section du questionnaire vise à connaître jusqu'à quel point les personnes rencontrées considèrent que chacun des énoncés témoigne de la situation prévalant dans l'établissement :

- Vrai
- Plutôt vrai
- Plutôt faux
- Faux

Appréciation de la situation en regard de la mise en oeuvre d'un milieu de vie de qualité

Groupe I : comité des usagers

1 LA MISE EN APPLICATION DES PRINCIPES CARACTERISANT UN MILIEU DE VIE DE QUALITE					
1.1 L'utilisateur et ses proches ou son représentant légal connaît :	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
1.1.1 ses droits :					
1.1.2 les moyens pour faire respecter les droits de l'utilisateur :					
1.1.3 les services accessibles à l'utilisateur :					
1.1.4 l'état de santé de l'utilisateur :					
1.1.5 les effets secondaires des médicaments :					
1.1.6 l'intervenant responsable d'accompagner le résident tout au long de son séjour					
1,1,7 Commentaires :					

1.2 La participation de l'utilisateur, de ses proches ou de son représentant aux soins	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
1.2.1 L'information transmise par les professionnels permet un véritable choix à l'utilisateur, aux proches ou à son représentant en regard de toute intervention ou décision le concernant :					
1.2.2 L'opinion de l'utilisateur, de ses proches ou de son représentant est respectée pour tout changement le concernant (ex. : heure des bains, des repas etc.) :					
1.2.3 Commentaires :					

1.3 L'autonomie, l'autodétermination, l'identité et l'intégrité de la personne il est possible pour le résident de :	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
1.3.1 recevoir qui il veut dans sa chambre et quand il le veut :					
1.3.2 choisir les mets en fonction de ses goûts et de sa culture :					
1.3.3 aménager son temps en respectant ses habitudes de vie :					
1.3.4 assumer certaines responsabilités dans l'établissement :					
1.3.5 décorer et aménager sa chambre :					
1.3.6 exercer son droit de recevoir de la visite :					
1.3.7 pratiquer sa religion :					
1,3,8 Commentaires :					

Appréciation de la situation en regard de la mise en oeuvre d'un milieu de vie de qualité

Groupe I : comité des usagers

1.4 L'intimité de l'utilisateur	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
1.4.1 Les soins de base et les AVQ (ex. : hygiène) sont dispensés de façon à assurer l'intimité de la personne :					
1.4.2 La vie privée de l'utilisateur est respectée (Exemple : frapper avant d'entrer dans sa chambre, ne pas déplacer ses affaires personnelles sans son consentement, ne pas poser de questions indiscrettes, etc...) :					
1.4.3 L'utilisateur peut être seul quand il le désire :					
1.4.4 Le caractère privé de sa chambre est assuré par des moyens appropriés :					
1.4.5 L'utilisateur peut garder dans sa chambre des objets personnels :					
1.4.6 L'utilisateur peut vivre sa sexualité :					
1.4.7 Commentaires :					

1.5 La dignité et le respect de l'utilisateur	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
1.5.1 Les interactions verbales et non verbales du personnel sont axées sur l'utilisateur et non sur la tâche :					
1.5.2 La manière dont le personnel s'adresse à l'utilisateur est respectueuse (Monsieur, Madame, nom de famille, pas de surnom ...) :					
1.5.3 L'utilisateur est traité avec politesse et courtoisie (se présenter, saluer, poser des questions, expliquer toute intervention à faire ...) :					
1.5.4 Le vouvoiement est exigé par l'établissement sauf exception notée au plan d'intervention :					
1.5.5 Même en présence de plusieurs intervenants, les interactions verbales et non verbales demeurent axées sur l'utilisateur :					
1.5.6 Les informations concernant l'utilisateur ne sont pas révélées par le personnel verbalement ou autrement sauf s'il en est autorisé :					
1.5.7 Le personnel ne discute pas des comportements d'un usager dans les lieux publics (cafétéria, corridor, etc.) :					
1.5.8 L'utilisateur peut choisir une personne du sexe de son choix pour certaines interventions spécifiques (hygiène quotidienne, transfert, etc.) :					
1.5.9 Commentaires :					

Appréciation de la situation en regard de la mise en oeuvre d'un milieu de vie de qualité

Groupe I : comité des usagers

1.6	La sécurité de l'utilisateur	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
1.6.1	Les mesures sont prises pour permettre aux usagers de circuler à l'intérieur de la résidence :					
	librement					
	de façon sécuritaire					
1.6.2	L'entretien sanitaire de l'établissement est adéquat :					
	- chambre :					
	- unité :					
	- aires de vie (cafétéria, salon) :					
	- extérieur :					
1,6,3	Le personnel maintient une surveillance vigilante des usagers :					
1,6,4	Le personnel déclare tout accident ou incident lié de près ou de loin au vécu de l'utilisateur :					
1.6.5	Commentaires :					

2 L'ACCESSIBILITÉ, LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES ACTIVITÉS						
2.1	Services de base : soins et activités de la vie quotidienne (AVQ)	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
2.1.1	L'utilisateur obtient rapidement l'aide ou l'assistance requise pour réaliser et obtenir ses soins :					
2.1.2	Les intervenants connaissent la problématique et les besoins de l'utilisateur :					
2.1.3	Les soins, l'aide ou l'assistance dispensés à l'utilisateur répondent à l'ensemble des besoins de la personne :					
2.1.4	La connaissance ou le point de vue des intervenants qui dispensent les services de base sont considérés et partagés avec les autres membres lors de réunion d'équipe :					
2.1.5	Les changements dans la condition de l'utilisateur sont détectés et traités promptement					
2.1.6	La continuité des interventions requises pour l'utilisateur est maintenue d'une équipe à l'autre, d'un jour à l'autre :					
2.1.7	Commentaires :					

Appréciation de la situation en regard de la mise en oeuvre d'un milieu de vie de qualité

Groupe I : comité des usagers

2,2 Les services spécialisés	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,2,1 L'utilisateur obtient facilement et rapidement les services spécialisés dont il a besoin :					
- diététique :					
- physiothérapie :					
- inhalothérapie :					
- psychologie :					
- travailleur social :					
- pharmacie :					
- pastorale :					
- ergothérapie :					
- orthophonie :					
2,2,2 Les professionnels qui dispensent des services aux usagers connaissent les autres interventions professionnelles en lien avec les besoins de cet usager :					
2,2,3 Des procédures spécifiques sont appliquées afin d'assurer le contrôle de la qualité des services spécialisés :					
2,2,4 La revue de la médication prise par les usagers est réalisée :					
2,2,5 Commentaires :					

2,3 Les services alimentaires	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,3,1 L'utilisateur dispose de suffisamment de temps pour sa période de repas :					
2,3,2 L'utilisateur peut manger à l'intérieur d'une plage horaire normale :					
2,3,3 L'utilisateur est satisfait de la nourriture :					
- goût					
- température					
- quantité					
2,3,4 Les menus sont élaborés en respectant un cycle de plusieurs semaines	(5 à 6 semaines)	(3 à 4 semaines)	(2 semaines)	(1 semaine)	
2,3,5 Des menus saisonniers et des fêtes sont offerts aux usagers :					
2,3,6 Les problèmes de dénutrition ou de malnutrition de l'utilisateur sont considérés :					
2,3,7 Des mécanismes spécifiques permettent de mesurer la satisfaction des usagers :					
2,3,8 Une évaluation de l'état nutritionnel est effectuée :					
2,3,9 Commentaires :					

2,4 Les activités récréatives, sociales et spirituelles	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,4,1 Le résident a accès à des activités qui correspondent à ses goûts, à ses intérêts et à ses capacités :					
- physiques					
- cognitives					
2,4,2 Des mécanismes spécifiques mesurent les attentes et la satisfaction des usagers en regard des activités organisées :					
2,4,3 Commentaires :					

Appréciation de la situation en regard de la mise en oeuvre d'un milieu de vie de qualité

Groupe I : comité des usagers

3 LES MESURES, LES MÉCANISMES, LES OUTILS OU LES INSTANCES FACILITANT LA MISE EN ŒUVRE CONTRIBUANT À UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ						
3,1	Le plan d'intervention	En totalité	En gr. partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
3,1,1	Les usagers ont un plan d'intervention individualisé :					
3,1,2	Les usagers, leurs proches ou leur représentant légal participent à son élaboration et aux décisions :					
3,1,3	Les plans d'intervention sont révisés régulièrement et en concertation avec l'utilisateur, ses proches ou son représentant légal :					
3,1,4	Commentaires :					

3,2	La politique relative à l'utilisation de la contention physique et chimique	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
3,2,1	L'utilisation des mesures de contrôle est exceptionnelle et de dernier recours :					
3,2,2	Les motifs justifiant l'utilisation de la contention physique sont connus :					
3,2,3	Les motifs justifiant l'utilisation de la contention chimique sont connus :					
3,2,4	Les efforts nécessaires sont faits pour obtenir le consentement de l'utilisateur ou de ses proches ou de son représentant légal lorsque c'est possible :					
3,2,5	Commentaires :					

3,3	Le code d'éthique	En totalité	En grande partie	Partiellement	Très peu	Ne sait pas
3,3,1	Le code d'éthique est connu :					
3,3,2	Le code d'éthique gouverne l'approche et la philosophie d'intervention appliquées dans le centre :					
3,3,3	Le code d'éthique est expliqué aux usagers, à leurs familles et aux proches ou à son représentant légal :					
3,3,4	Des mesures sont prises pour en assurer le respect :					
3,3,5	Des mesures sont prises en cas de non respect :					
3,3,6	Commentaires :					

Appréciation de la situation en regard de la mise en oeuvre d'un milieu de vie de qualité

Groupe I : comité des usagers

3,4 Le comité des usagers	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
3,4,1 Les rencontres du comité sont régulières:	(1 fois par mois)	(1 fois par 2 mois)	(1 fois par 6 mois)	(1 fois par année)	(jamais)
3,4,2 Le comité a un impact significatif sur la qualité de vie des usagers :					
3,4,3 Le comité assure des liens de communication adéquats et suffisants avec les usagers et leurs proches (exemples : rencontres individuelles, rencontres de groupe, sondages, focus groups, autres) :					
3,4,4 Les rencontres sont réalisées en cours d'année avec :	(1 fois par mois)	(1 fois par 2 mois)	(1 fois par 6 mois)	(1 fois par année)	(jamais)
- le conseil d'administration :					
- la direction générale :					
- le CM :					
- le CII :					
- le commissaire local :					
- autres :					
3,4,5 La direction soutient le comité des usagers :					
- local :					
- logistique :					
- personnes ressources :					
- autres :					
3,4,6 Des mesures tangibles sont prises par la direction ou le conseil d'administration suite aux recommandations du comité des usagers :					
3,4,7 Le comité des usagers remplit adéquatement le mandat qui lui est dévolu:					
- renseigner les usagers sur leurs droits:					
- promouvoir la qualité des conditions de vie et évaluer le degré de satisfaction ;					
- défendre les droits et intérêts des usagers:					
- accompagner et assister les démarches de plainte ou d'insatisfaction.					
3,4,8 La composition du comité est représentative des usagers :					
3,4,9 Le comité estime avoir l'indépendance nécessaire à la réalisation de son mandat					
3,4,10 Commentaires :					

3,5 Le personnel d'encadrement clinique est suffisant	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
3,5,1 Jour :					
3,5,2 Soir :					
3,5,3 Nuit :					
3,5,4 Fin de semaine :					
3,5,5 Commentaires :					

Appréciation de la situation en regard de la mise en oeuvre d'un milieu de vie de qualité

Groupe I : comité des usagers

3,6 Le personnel clinique est suffisant	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
3,6,1 Jour :					
3,6,2 Soir :					
3,6,3 Nuit :					
3,6,4 Fin de semaine :					
3,6,5 Commentaires :					

3,7 La prévention des accidents et incidents	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
3,7,1 Le processus de prévention des accidents et incidents est satisfaisant :					
3,7,2 Le suivi donné à la prévention des accidents et incidents est satisfaisant :					
3,7,3 Les mesures prises pour le processus de prévention des accidents et incidents ont permis d'améliorer la qualité des services dispensés à l'ensemble des usagers de l'établissement :					
3,7,4 Commentaires :					

3,8 Les plaintes	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
3,8,1 Le processus de traitement des plaintes est satisfaisant :					
3,8,2 Le suivi donné aux plaintes est satisfaisant:					
3,8,3 Les mesures prises suite aux traitements des plaintes ont permis d'améliorer la qualité des services dispensés à l'ensemble des usagers de l'établissement :					
3,8,4 Commentaires :					

3,9 Rendement de l'employé	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
3,9,1 Le responsable intervient rapidement dès qu'un employé manifeste un comportement insatisfaisant :					
3,9,2 Le responsable intervient rapidement dès qu'un employé ne respecte pas le plan d'intervention d'un usager :					
3,9,3 Le responsable s'assure que le comportement ou le rendement insatisfaisant soit corrigé dans les plus brefs délais :					
3,9,4 Des mesures disciplinaires, dont le degré de sévérité est gradué, sont appliquées si le problème persiste :					
3,9,5 Commentaires :					

PARTIE III

Observations concernant l'environnement humain et l'environnement physique

- ❖ Compléter à partir de la visite des lieux et d'échanges non planifiés avec les usagers, le personnel, les familles et les bénévoles

Observations concernant l'environnement humain et l'environnement physique

VISITES ET ÉCHANGES						
1	L'ENVIRONNEMENT HUMAIN	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
1,1	Le personnel est attentif aux besoins d'accompagnement du résident					
1,1,1	Assiste l'utilisateur requérant un soutien pour la réalisation de ses AVQ					
1,1,2	Commentaires :					
1,2	Le milieu est animé et dynamisant	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
1,2,1	Les résidents circulent librement dans la résidence.					
1,2,2	Les résidents sont invités à socialiser.					
1,2,3	Les résidents ont des activités dans les locaux communs ou dans les unités.					
1,2,4	Les résidents profitent de la présence de bénévoles, de proches ou des familles.					
1,2,5	Commentaires :					
1,3	Le milieu est respectueux	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
1,3,1	Le personnel s'adresse aux résidents par le nom de famille choisi par le résident précédé de Monsieur, Madame ou Mademoiselle.					
1,3,2	Le personnel vouvoie les résidents.					
1,3,3	Le personnel répond avec diligence aux demandes ou aux attentes de l'utilisateur.					
1,3,4	Le personnel fait preuve d'empathie envers l'utilisateur					
1,3,5	Les relations sont « professionnelles » avec le résident.					
1,3,6	Commentaires :					
2	L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,1	Les lieux communs ou semi-privés (les unités de vie) sont organisés de façon à ce que l'utilisateur puisse se sentir comme chez-lui :					
2,1,1	- L'utilisateur possède des biens personnels					
2,1,2	- L'utilisateur jouit d'un espace personnel aménagé à son goût					
2,1,3	- L'utilisateur est encouragé à avoir ses effets personnels					
2,1,4	- L'utilisateur est invité à exprimer ses goûts et ses priorités dans l'aménagement de son environnement					
2,1,5	- Les postes de garde sont disparus					
2,1,6	Commentaires :					

Observations concernant l'environnement humain et l'environnement physique

2,2	L'information au résident et ses proches :	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,2,1	- Le Code d'éthique est affiché et connu des usagers ;					
2,2,2	- Les menus sont affichés à la salle à manger ou sur l'unité ;					
2,2,3	- Les journaux sont disponibles.					
2,2,4	- Les activités sont affichées à l'unité ;					
2,2,5	- Le bulletin de la vie de la résidence est disponible ;					
2,2,6	- Le tableau d'orientation (jour, date, année, température extérieure, etc.) est disponible ;					
2,2,7	- Les coordonnées du commissaire local sont affichées					
2,2,8	Commentaires :					
2,3	Le maintien de l'autonomie du résident	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,3,1	Les aménagements physiques favorisent l'autonomie fonctionnelle de la personne:					
	- Chambre					
	- Salle de toilette					
	- Salle d'eau					
	- Corridors					
	- Salon					
	- Cuisine					
	- Salle à manger					
2,3,2	Milieu adapté en fonction des usagers présentant des déficits cognitifs : (exemple : absence de bruit, éclairage adéquate).					
2,3,3	L'aménagement extérieur est adapté pour les personnes ayant des déficits cognitifs.					
2,3,4	Commentaires :					
2,4	L'identité de la personne est assurée.	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,4,1	La présence d'objets personnels dans les chambres (ex. : mobilier personnel, air climatisé, décorations, etc...) :					
2,4,2	Les portes de chambre sont identifiées :					
2,4,3	Commentaires :					

Observations concernant l'environnement humain et l'environnement physique

2,5	L'intimité et la socialisation de la personne sont assurées.	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,5,1	- Les espaces offrent divers niveaux de socialisation (privé, semi-privé, commun) où les résidents peuvent s'isoler ou recevoir leurs familles ou les proches.					
2,5,2	- Les toilettes sont privées ou semi-privées :					
2,5,3	- Les toilettes ont des portes ;					
2,5,4	- Les salles de bain ont des rideaux ou des aménagements préservant l'intimité ;					
2,5,5	- La salle à manger peut accueillir les personnes en fauteuil roulant					
2,5,6	Commentaires :					
2,6	Le confort de la personne est assuré	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,6,1	La température ambiante est confortable					
2,6,2	La fenêtre est accessible à une ouverture pour une personne assise en fauteuil roulant ou pour une personne alitée					
2,6,3	L'éclairage est adaptable et suffisant					
2,6,4	Les lieux sont propres					
2,6,5	Mécanisme d'appel non bruyant					
2,6,6	Le mobilier est adapté aux besoins des personnes (tables, chaises, fauteuils, ...):					
2.6.7	L'architecture adaptée :					
	chambre					
	salle d'eau					
	salle de toilette					
	sortie extérieure de l'établissement					
	galerie					
	ascenseur					
	salle à manger à l'unité de vie					
	salle à manger centralisée					
	salon					
	corridors					
2.6.8	L'errance est contrée par l'utilisation de moyens appropriés :					
2,6,9	Commentaires :					
2,7	La sécurité est assurée	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
2,7,1	Il est facile de circuler librement → et en toute sécurité → à l'intérieur de la résidence.					
2,7,2	Les corridors sont libres à la circulation.					
2,7,3	Des mesures adéquates sont prises pour empêcher l'accès à la chambre des autres usagers.					
2,7,4	Des mesures sont prises pour prévenir les accidents.					
2,7,5	Des mesures sont prises pour corriger les causes d'accident.					
2,7,6	Des indices visuels d'orientation aident l'utilisateur à se retrouver dans son milieu de vie.					
Commentaires :						

Observations concernant l'environnement humain et l'environnement physique

L'ACTIVITÉ REPAS						
3	Environnement physique : sur le lieu des repas des usagers (sauf la chambre)	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
3,1	Présence d'une cuisinette de type familial (armoire, réfrigérateur, poêle, comptoir, etc.)					
3,2	Endroit assez grand pour accueillir la clientèle et circuler facilement					
3,3	Chaises avec appui bras, assises et dos rembourrés					
3,4	Tables de une à quatre personnes ajustables en hauteur					
3,5	Décorations type salle à manger					
3,6	Température acceptable de la pièce					
3,7	Eclairage de la pièce suffisant					
3,8	Déchet en retrait de la clientèle					
3,9	Horloge et calendrier à gros chiffres					
3,10	Tableau affichant le menu					
3,11	Toiles pare-soleil ou rideaux					
3,12	Vaisselle adaptée (assiette, verre, napperon, anti-dérapant, etc.)					
3,13	Commentaires :					
4	Organisation du travail	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
4,1	Présence du même intervenant à l'heure du repas de l'utilisateur					
4,2	Chaque intervenant à un nombre désigné d'utilisateurs pour tout le repas					
4,3	Les repas se prennent aux heures normales :					
4,3,1	déjeuner :					
	- entre 7:30h et 8:30h :					
	- entre 7:00h et 7:30h :					
	- entre 6:30h et 7:00h :					
	- avant 6:30h :					
4,3,2	dîner (début entre 11:30h et 12:00h) :					
	- entre 11:45h et 12:00h :					
	- entre 11:30h et 11:40h :					
	- entre 11:15h et 11:30h :					
	- avant 11:15h :					
4,3,3	souper (début entre 15:45h et 17:15h) :					
	- entre 17:00h et 17:15h :					
	- entre 16:45h et 17:00h :					
	- entre 16:30h et 16:45h :					
	- avant 16:15h :					
4,3,4	la durée du repas en minutes :					
	- 50 à 60 minutes :					
	- 40 à 49 minutes :					
	- 30 à 39 minutes :					
	- 30 minutes et moins :					
4,4	Chaque intervenant connaît son rôle, ce qu'il doit faire et comment le faire					
4,5	Tout le repas est servi après l'arrivée des utilisateurs					
4,6	Les utilisateurs sont installés pas plus de 15 à 20 minutes avant le repas					
4,7	Commentaires :					

Observations concernant l'environnement humain et l'environnement physique

5	Approche des intervenants	En totalité	En grande partie	Partielle-ment	Très peu	Ne sait pas
5,1	Manifeste son arrivée à l'utilisateur, se nomme et salue l'utilisateur par Monsieur ou Madame...					
5,2	Vouvoie l'utilisateur, en tout temps et évite les surnoms.					
5,3	Parle d'un ton calme.					
5,4	Approche l'utilisateur lentement et vers l'avant.					
5,5	Pose des questions à l'utilisateur (voulez-vous une soupe au légumes ou un jus de légumes?) plutôt que donner des ordres (mangez votre soupe) ou ne rien dire.					
5,6	Décrit à l'utilisateur ce qu'il mange tout au long du repas					
5,7	Évite de contrarier et essaie de comprendre ce que l'utilisateur veut dire (verbal et non verbal).					
5,8	Vérifie le confort de l'utilisateur.					
5,9	Questionne l'utilisateur ou essaie de comprendre s'il ne s'alimente pas, ou offre un autre choix.					
5,10	Évite de mélanger toute la nourriture de l'utilisateur.					
5,11	Respecte la capacité et le rythme de l'utilisateur.					
5,12	Explique au fur et à mesure le déroulement de l'activité.					
5,13	S'assure que l'utilisateur soit bien positionné (bien assis, table à la bonne hauteur, pieds au sol, etc.).					
5,14	Évite de placer le tablier de l'utilisateur comme napperon sur la table					
5,15	Demeure assis pendant qu'il alimente un usager.					
5,16	Converse avec l'utilisateur durant le repas :					
5,17	Orienté l'utilisateur (lieu – temps – espace).					
5,18	Contrôle les stimuli auditifs (télévision, radio, casse-pilules, porte, ou tout autre forme de bruit).					
5,19	Converse avec les autres intervenants que pour les besoins concernant les usagers (d'un ton calme, en retrait des usagers).					
5,20	Évite les commentaires négatifs sur le repas, ne dénigre pas le menu des usagers (de manière verbale ou non verbale).					
Pendant le repas – communication spécialisée :						
5.21	Utilise, si requis, les techniques de communication telles que la validation, captation sensorielle, réminiscence, etc.					
5.22	Ne confronte pas l'utilisateur. On n'ignore pas l'utilisateur qui ne comprend pas : va chercher de l'aide auprès d'un autre intervenant plutôt que de ne rien faire.					
Après le repas :						
5.23	Observe et rapporte à son supérieur immédiat tout changement dans la condition de l'utilisateur.					
5.24	Commentaires :					

