

RAPPORT DE VISITE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU *MILIEU DE VIE*

**CENTRE D'HÉBERGEMENT
ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE
(CHSLD)**

Région : Montréal

Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

Installation (CHSLD) : Centre d'hébergement des Quatre-Saisons

Date de la visite : 13 janvier 2016

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Visites d'évaluation | 3 |
| Mandat de l'évaluateur ministériel | 3 |
| Rapport de visite | 4 |
| Équipe d'évaluation..... | 4 |
| Présentation sommaire de l'installation | 4 |
| Résultats de l'évaluation de la qualité du milieu de vie | 5 |
| PARTIE 1 : L'établissement s'engage à mettre en place des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité..... | 5 |
| OBJECTIF 1 : Le CHSLD dispose de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité | 5 |
| OBJECTIF 2 : Dans le respect de leurs droits, le résident et ses proches peuvent exprimer leur point de vue sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie..... | 7 |
| PARTIE 2 : Le résident est intégré dans son nouveau milieu de vie et reçoit les soins et l'assistance requis lors de ses activités de la vie quotidienne, dans un milieu animé où les espaces de vie sont personnalisés, adaptés et chaleureux..... | 8 |
| OBJECTIF 3 : La démarche d'accueil est personnalisée et sollicite la participation des proches..... | 8 |
| OBJECTIF 4 : Les pratiques, l'accompagnement et l'assistance respectent l'individualité du résident | 9 |
| OBJECTIF 5 : Le personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité | 10 |
| OBJECTIF 6 : L'organisation de l'activité repas est structurée, et l'ambiance est conviviale..... | 11 |
| OBJECTIF 7 : Le milieu de vie est animé et adapté aux capacités et aux besoins des résidents..... | 12 |
| OBJECTIF 8 : Le résident profite d'espaces de vie personnalisés et chaleureux | 13 |
| Suivi de la visite..... | 14 |

VISITES D'ÉVALUATION

Les orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, publiées en octobre 2003, ont permis de préciser les attentes touchant l'implantation de l'approche *Milieu de vie*. Il était important de mettre en place un milieu de vie dans lequel les services et les soins se fondent sur les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes hébergées et de leurs proches.¹

C'est dans une optique d'amélioration continue de la qualité de vie dans les milieux d'hébergement qu'ont été initiées les visites d'évaluation. Plus précisément, elles ont pour but de contribuer à l'amélioration des services dispensés aux personnes hébergées.

MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié aux équipes de visite est d'évaluer la qualité du milieu de vie, selon les orientations ministérielles, de reconnaître les actions mises de l'avant par l'établissement en matière d'approches cliniques et organisationnelles et de formuler des recommandations, le cas échéant.

Plus précisément, l'évaluation porte sur les deux parties suivantes :

1. L'établissement s'engage à mettre en place des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité;
2. Le résident est intégré dans son nouveau milieu de vie et reçoit les soins et l'assistance requis lors de ses activités de la vie quotidienne, dans un milieu animé où les espaces de vie sont personnalisés, adaptés et chaleureux.

Lors de sa visite, l'évaluateur appuie ses constats à partir d'observations et de rencontres avec des résidents et leurs proches, des membres du comité de résidents ou du comité des usagers, des membres du personnel, des gestionnaires et des bénévoles. Il prend également connaissance de différents documents produits par l'établissement en ce qui a trait à l'information, aux politiques, aux procédures et autres sujets en lien avec le milieu de vie.

¹ Orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Québec, 2003, p.1.

RAPPORT DE VISITE

Le rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite du 13 janvier 2016.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler des éléments sur lesquels il doit apporter des correctifs afin d'améliorer la qualité du milieu de vie pour les résidents. Sa portée se limite à rendre compte des observations faites par l'évaluateur, au moment de la visite, quant aux objectifs retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

Monsieur Luc Mackay, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur Robert Baril, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal est un établissement public qui compte seize centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement des Quatre-Saisons, qui est situé au 6767, rue Cartier, à Montréal.

L'installation dispose de 96 places d'hébergement permanent au permis réparties sur trois étages, dont 96 chambres simples. Au moment de la visite, les 96 places étaient occupées.

PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES ET CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, il est essentiel que les établissements mènent une réflexion et agissent au quotidien pour améliorer, de façon continue et adaptée, les soins et services qu'ils offrent aux résidents. Il est important de privilégier une approche où la personne et ses proches font partie intégrante du processus de décision et de prioriser une philosophie d'intervention mettant l'accent sur les caractéristiques et les besoins de la personne hébergée ainsi que sur un environnement physique approprié.

Cette approche fait aussi référence à l'expérience de soins et de services que la personne hébergée vit, au soutien et à l'intégration des familles et des proches, au travail en équipe interdisciplinaire et à une organisation flexible du travail. En somme, elle comprend tout autant la notion d'un milieu de vie chaleureux qui s'apparente au milieu familial, que la notion de soins de santé et d'assistance de qualité, professionnels, évolutifs et réalisés selon les meilleurs standards.

OBJECTIF 1: LE CHSLD DISPOSE DE PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

L'établissement doit fournir des efforts soutenus afin de développer des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles qui répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie en cohérence avec les orientations ministérielles. L'établissement a aussi la responsabilité de s'assurer que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement dispose de certaines pratiques correspondant aux principes inscrits dans les orientations ministérielles. En effet, des soins infirmiers sont disponibles sur place, en tout temps. De plus, une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité est réalisée. Enfin, les contentions physiques sont utilisées uniquement en dernier recours.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas mis en place un comité qualité milieu de vie des résidents ou un autre comité similaire.

Il a relevé que l'établissement a élaboré un programme d'accueil structuré favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci ne contient pas d'actions favorisant l'implication des proches auprès du résident ni de mécanismes permettant d'informer systématiquement le comité de résidents lors d'une nouvelle admission.

Il a aussi relevé que l'établissement n'a pas élaboré un programme d'accompagnement en fin de vie ni mis en place un plan de maintien des installations matérielles.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement a instauré une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité. Cependant, celle-ci ne prévoit pas :

- le délai d'élaboration d'environ quatre à six semaines après l'admission du nouveau résident;
- la présence des participants des services de santé et des services sociaux;
- la collaboration du résident ou de ses proches;
- la révision du plan d'intervention lorsque des circonstances nouvelles concernant le résident le justifient.

De plus, il a noté que l'établissement a développé des outils cliniques permettant une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence du résident. Cependant, il manque des activités de sensibilisation ou de formation auprès du personnel au cours des douze derniers mois.

Il a également constaté que l'établissement n'a pas mis en place de mécanismes visant à contrer l'intimidation et la maltraitance envers les résidents.

L'évaluateur a relevé que l'établissement ne favorise pas la stabilité de l'équipe soignante auprès du résident. En effet, la rotation n'est pas considérée comme une mesure d'exception pour les préposés aux bénéficiaires. Aussi, l'établissement n'a pas désigné de préposé aux bénéficiaires comme intervenant accompagnateur auprès du résident.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement n'a pas pris de mesures visant l'organisation de rencontres formelles avec le personnel afin d'échanger de l'information sur le plan clinique ou organisationnel.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement :

1. poursuive son engagement à offrir un milieu de vie de qualité, tel que préconisé dans les orientations ministérielles;
2. poursuive son engagement à améliorer la mise en place de pratiques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. poursuive son engagement à améliorer la mise en place d'outils conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
4. prenne les moyens nécessaires pour assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante.

OBJECTIF 2 : DANS LE RESPECT DE LEURS DROITS, LE RÉSIDENT ET SES PROCHES PEUVENT EXPRIMER LEUR POINT DE VUE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUS ET SUR LE MILIEU DE VIE

L'établissement doit s'engager à faire la promotion des droits et à susciter le point de vue du résident et de ses proches sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend certains moyens pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement a mis en place certains mécanismes d'information et de promotion des droits des résidents.

Il a noté que les résidents et leurs proches ne sont pas informés de l'existence du comité de résidents.

L'évaluateur a relevé qu'au cours de la dernière année, le comité de résidents ainsi que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'ont pas réalisé d'activité de promotion afin de faire connaître leurs rôles respectifs, leurs activités ni pour faire connaître les droits des résidents.

Enfin, il a remarqué, qu'au cours de la dernière année, l'établissement n'a pas sollicité la participation du comité de résidents pour représenter le point de vue de ces derniers.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement :

5. prenne les moyens nécessaires pour assurer la promotion des droits des résidents;
6. poursuive son engagement à favoriser l'expression du point de vue des résidents sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

PARTIE 2 : LE RÉSIDENT EST INTÉGRÉ DANS SON NOUVEAU MILIEU DE VIE ET REÇOIT LES SOINS ET L'ASSISTANCE REQUIS LORS DE SES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE, DANS UN MILIEU ANIMÉ OÙ LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, ADAPTÉS ET CHALEUREUX

L'établissement doit s'assurer que la personne vivant en CHSLD a droit à des services et à des soins de qualité, organisés et dispensés de manière à assurer son bien-être physique, mental et social dans un milieu de vie de qualité.

OBJECTIF 3 : LA DÉMARCHE D'ACCUEIL EST PERSONNALISÉE ET SOLLICITE LA PARTICIPATION DES PROCHES

La démarche d'accueil a pour but d'orienter, d'informer et d'intégrer le résident le plus rapidement possible dans son nouveau milieu de vie. Cette démarche doit être empreinte de chaleur et d'attention auprès du résident et de ses proches. Aussi, la présence et l'implication des proches du résident sont valorisées de même que la participation d'un bénévole ou d'un membre du comité de résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement recueille des informations sur les habitudes de vie du résident et lui transmet de l'information.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que, lors de l'accueil, le formulaire Histoire de vie du résident n'est pas complété pour la majorité des résidents. De plus, il n'est pas mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires.

Il a relevé que le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information lors de l'accueil. Toutefois, certains documents sont manquants, dont les coordonnées, le rôle et les fonctions du comité de résidents.

Il a également noté qu'aucune activité n'est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <p>7. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'intégration du résident lors de son accueil, améliorer l'information transmise au résident et valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches lors de l'accueil.</p> |
|--|

OBJECTIF 4 : LES PRATIQUES, L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ASSISTANCE RESPECTENT L'INDIVIDUALITÉ DU RÉSIDENT

Les activités de la vie quotidienne, pour les personnes hébergées en CHSLD, comme se nourrir, se laver, s'habiller, se divertir sont des activités fondamentales qui doivent être répondues, en tout temps, en tenant compte de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs capacités.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que les plans d'intervention en interdisciplinarité ne sont pas réalisés selon la procédure de l'établissement. Plus particulièrement, ils ne sont pas réalisés dans un délai de quatre à six semaines suivant l'admission d'un nouveau résident ni avec la collaboration du résident ou de ses proches.

Il a noté que les interventions de soins et de service en fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches et les familles.

Il a aussi remarqué que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont élaborés selon les besoins spécifiques du résident. Cependant, ceux-ci n'incluent pas de renseignements sur l'approche relationnelle ni d'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les pratiques concernant les soins et l'assistance répondent aux besoins des résidents.

OBJECTIF 5 : LE PERSONNEL ADOPTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES CONTRIBUTANT À UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

C'est à travers diverses manifestations d'attention, de professionnalisme, d'empathie et de compassion de la part du personnel que le résident perçoit qu'il est important et que ce milieu peut être un chez-soi réconfortant et sécuritaire.

L'établissement doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité, en tenant compte des intérêts, des besoins et des capacités du résident.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel respecte les résidents. En effet, les gestes posés par le personnel sont courtois et attentionnés tout en contribuant à favoriser le respect de l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements le concernant.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne les attitudes et les pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité, sont considérés comme atteints.

OBJECTIF 6 : L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ REPAS EST STRUCTURÉE, ET L'AMBIANCE EST CONVIVIALE

L'activité repas signifie beaucoup plus qu'uniquement répondre au besoin de se nourrir. Effectivement, elle représente 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 et détendue, tout en rappelant les habitudes de vie des résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques, et que les heures de repas sont normalisées.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé du menu du jour par de l'information verbale.

Il a remarqué que les horaires du personnel ne permettent pas d'optimiser sa présence au moment des repas des résidents. Par conséquent, le rythme du résident n'est pas respecté, et la température des aliments est inadéquate.

L'évaluateur a relevé que le personnel n'assure pas de vigilance envers l'ensemble des résidents, lors des repas.

De plus, il a remarqué qu'au moment des repas, des résidents ne sont pas bien positionnés au lit. En effet, le positionnement n'est pas adapté à leur condition. Aussi, des résidents ne sont pas bien positionnés à la table pour s'alimenter car ils n'ont pas de table ajustable individuellement.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement :

9. prenne les moyens pour améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents;
10. prenne les moyens nécessaires pour que chaque résident ait une position adéquate lors des repas.

OBJECTIF 7 : LE MILIEU DE VIE EST ANIMÉ ET ADAPTÉ AUX CAPACITÉS ET AUX BESOINS DES RÉSIDENTS

L'établissement doit pouvoir garantir un milieu de vie animé, soit un endroit où le résident évolue dans une dynamique se rapprochant de ses habitudes de vie et de ses valeurs, en continuité avec son vécu et en harmonie avec les personnes qui partagent sa vie.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que les activités de loisir sont adaptées au profil et aux besoins des résidents.

Il a remarqué que l'établissement favorise l'implication des proches ou des autres membres du personnel pour participer à l'animation du milieu de vie.

L'évaluateur a relevé que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents, que des moyens sont prévus pour en recruter et que le soutien nécessaire leur est offert.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que les activités d'animation individuelles ne sont pas planifiées selon le profil du résident.

Il a relevé que le calendrier d'activités de loisir n'est pas présenté sur sept jours.

Il a vu que le matériel de loisir n'est pas disponible sur chacune des unités de vie.

Enfin, il a noté qu'il n'y a pas de partenariat de développé entre le CHSLD et des ressources de la communauté.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement :

11. prenne les moyens pour améliorer l'offre des activités de loisir;
12. prenne les moyens pour s'assurer de la disponibilité du matériel de loisir sur chacune des unités de vie;
13. poursuive son engagement à développer un partenariat avec les ressources de la communauté.

OBJECTIF 8 : LE RÉSIDENT PROFITE D'ESPACES DE VIE PERSONNALISÉS ET CHALEUREUX

Les personnes dont la condition physique et cognitive exige qu'elles soient hébergées doivent retrouver un milieu où il fait bon vivre tout en étant adapté et sécuritaire. Afin que les résidents se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé, décoré, stimulant et chaleureux, tout en maintenant les lieux sécuritaires et bien entretenus.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que les stimuli auditifs sont contrôlés et que des repères visuels sont présents dans les aires communes.

Il a vu que les lieux sont propres et que les produits dangereux sont rangés de façon sécuritaire.

ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas un milieu familial, particulièrement dans les corridors.

De plus, il a remarqué la présence d'affichages professionnels dans la majorité des chambres et dans certains espaces communs.

Enfin, il a vu que les lieux ne sont pas bien entretenus. En effet, la peinture est défraîchie dans plusieurs chambres et dans les lieux communs.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement afin que les lieux :

14. rappellent un milieu de vie familial;
15. soient bien entretenus.

SUIVI DE LA VISITE

Nous vous demandons de prendre les moyens nécessaires afin que les améliorations attendues soient mises en œuvre. Pour ce faire, chacune des recommandations devra être traitée dans le cadre d'un plan d'amélioration présentant les actions préconisées ainsi que l'échéancier prévu pour atteindre les résultats escomptés. Vous avez 45 jours après la réception du présent rapport pour élaborer votre plan d'amélioration et le transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites.