

**RAPPORT DE VISITE D'APPRECIATION
DE L'IMPLANTATION DE « L'APPROCHE MILIEU DE VIE »
CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE**

RÉGION : Montréal (06)

ÉTABLISSEMENT Centre de santé et de services sociaux de Dorval-
Lachine-LaSalle

INSTALLATIONS Centre d'hébergement de Lachine
Centre d'hébergement Nazaire-Piché

DATE DE LA VISITE : Les 15 et 16 décembre 2010

ÉQUIPE DE VISITE

**Ministère de la Santé et des
Services sociaux :** Madame Claire Ouellet

Monsieur Jean-Claude Lang

**Agence de la santé et des
services sociaux de Montréal :** Madame Jocelyne Trudel

**Conseil pour la protection
des malades :** Madame Hong Hanh Vo

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE I	4
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT :.....	4
DÉROULEMENT DE LA VISITE :.....	4
PARTIE II	5
1. Accueil du résident	5
2. Code d'éthique.....	5
3. Activité repas	5
4. Assistance au résident.....	6
5. Animation du milieu	6
6. Respect et la dignité du résident	7
7. Intimité du résident	7
8. Autonomie du résident.....	7
9. Pouvoir d'agir du résident.....	8
10. Propreté des lieux.....	8
11. Adaptation des lieux	9
SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS	10
CONCLUSION	12

VISITES D'APPRÉCIATION :

En 2004, débutaient les visites d'appréciation de la qualité des services dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Ces visites faisaient suite aux orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, diffusées en octobre 2003. Le ministre de la Santé et des Services sociaux voulait, par celles-ci, mettre en lumière les éléments contribuant à l'implantation des orientations pour ainsi s'assurer que les personnes hébergées bénéficient d'un véritable milieu de vie de qualité. En 2005-2006, les visites se sont poursuivies et ont été élargies aux ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF), de même qu'aux centres jeunesse.

MANDAT DE L'ÉQUIPE :

Le mandat confié aux équipes de visite est d'apprécier l'implantation de l'approche *Milieu de vie*, par de l'observation dans le milieu de vie des résidents et de rencontres informelles avec les résidents, les membres du personnel, les gestionnaires et les bénévoles. L'équipe de visite prend également connaissance des différents documents d'information destinés aux résidents et revoit les recommandations issues du plan d'amélioration lorsque l'établissement a déjà été visité. Enfin, elle reconnaît les actions mises de l'avant en identifiant les éléments positifs et significatifs du milieu de vie et formule des constats, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés aux personnes hébergées.

RAPPORT DE VISITE :

La première partie du rapport présente sommairement l'établissement et le déroulement de la visite. La deuxième partie rend compte de l'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* et de la synthèse des recommandations qui devront faire l'objet de corrections et de suivi.

Ce rapport n'a pas la prétention de dresser un portrait exhaustif de la qualité des soins, des services et des activités offerts dans l'établissement visité. Il se limite à rendre compte des observations et des éléments appréciés dans le milieu au moment de la visite.

PARTIE I

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT :

Le *Centre de santé et de services sociaux de Dorval-Lachine-LaSalle* gère cinq installations dont trois d'entre elles ont déjà été visitées, soit :

- L'unité de soins de longue durée du Centre hospitalier de LaSalle (2006);
- le Centre d'hébergement de Lachine (2008);
- le Centre d'hébergement LaSalle (2010).

L'équipe de visite ministérielle d'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* a procédé, les 15 et 16 décembre 2010, à une visite d'appréciation du *Centre d'hébergement de Lachine* et du *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*.

Selon la direction, les priorités de l'établissement sont de finaliser les travaux en cours, d'actualiser les plans d'action et de poursuivre la mise en place d'une offre de service, afin de fournir au résident un milieu de vie épanouissant, vivant et bien entretenu, tout en lui permettant de faire des choix en fonction de ses capacités, de ses besoins et de ses goûts.

- Le *Centre d'hébergement de Lachine* est situé au :
 - 650, Place d'accueil, Lachine.

 - On y retrouve :
 - 187 places d'hébergement permanent desquelles les personnes admises, selon leur profil de besoins, sont orientées dans un des programmes élaborés par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.
 - Les chambres sont simples et réparties sur quatre étages.

- Le *Centre d'hébergement Nazaire-Piché* est situé au :
 - 150, 15^e avenue, Lachine.

 - On y retrouve :
 - 100 places d'hébergement permanent.
 - Les chambres sont simples et réparties sur quatre étages.

DÉROULEMENT DE LA VISITE :

Le déroulement de ces visites s'est effectué selon la planification établie. Les échanges informels avec les résidents et les membres du personnel soignant se sont avérés essentiels pour permettre, entre autres, aux membres de l'équipe, d'observer et d'apprécier la dynamique relationnelle entre eux et les intervenants.

Au point de vue de la logistique, tout a été mis en place pour faciliter le travail de l'équipe de visite, afin de lui permettre de réaliser son mandat de manière efficace.

PARTIE II

LES ÉLÉMENTS APPRÉCIÉS DE L'APPROCHE *MILIEU DE VIE* AU CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LACHINE AINSI QU'AU CENTRE D'HÉBERGEMENT NAZAIRE-PICHÉ :

Les thèmes énumérés ci-dessous se veulent garants d'une appréciation du milieu de vie de qualité. Ils réfèrent aux éléments incontournables de l'approche *Milieu de vie* et sont pris en considération lors de la visite d'appréciation.

1. Accueil du résident

Le document d'accueil remis aux résidents est rédigé en langues française et anglaise, en termes compréhensibles et en caractères lisibles. Ce dernier y est résumé, imagé et inclut diverses informations, dont un guide d'accueil sur les services et les règles de vie. Le processus d'accueil en place comporte quatre étapes distinctes, soit une visite de l'installation par le résident ou son proche, la préadmission du résident, son admission et une rencontre postadmission visant à s'assurer de sa compréhension et de l'information préalablement transmise.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Le document d'accueil comprend une politique administrative intitulée *Politique relative aux conflits d'intérêts*. Son contenu s'avère complexe pour les résidents et les proches, d'autant plus qu'il s'adresse aux employés.

2. Code d'éthique

Le code d'éthique est disponible dans la pochette d'accueil. Il est également affiché à l'entrée principale des deux CHSLD. Des dépliants sont présents dans les présentoirs près de l'entrée principale.

3. Activité repas

Les deux CHSLD servent les repas aux résidents, selon deux modes de distribution distincts, soit le plateau et le plat par plat. Ce dernier mode répond aux besoins des résidents qui présentent des déficits cognitifs.

Dans les deux CHSLD, le résident a la possibilité d'obtenir un deuxième choix de menu et il peut demander de prendre son repas plus tard (certains résidents se présentent pour déjeuner vers 9 h). Les repas sont servis après l'arrivée des résidents, alors que l'aide à l'alimentation s'effectue dans moins de cinq minutes.

Lors de l'assistance à l'alimentation du résident, le personnel observé demeure assis pour l'alimenter, questionne celui qui ne s'alimente pas, évite de mélanger sa nourriture, respecte sa capacité et son rythme à s'alimenter, l'avise lors du déplacement de son fauteuil roulant ou de sa chaise, converse avec lui et échange entre eux, de manière réservée, tout en contrôlant les stimuli auditifs. Le service aux chambres fait exception. Les déchets sont éloignés du résident lors du repas.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Le menu du jour est affiché seulement à la salle à manger du rez-de-chaussée et au 4^e étage du *Centre d'hébergement de Lachine*. Des profils précisant les particularités alimentaires des résidents sont affichés sur les murs ou les fenêtres des salles à manger. Certains sont suspendus au plafond dans un contenant plastifié, situé au-dessus de la place assignée au résident. Plusieurs résidents ne sont pas positionnés adéquatement lors des repas.

Les quelques tables ajustables présentes dans les salles à manger au *Centre d'hébergement de Lachine*, sont mal utilisées alors qu'au *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*, ces tables qui sont en plus grand nombre, sont également mal utilisées. À ce même centre, une intervenante alimente trois résidents en même temps et en stimule deux autres. Au *Centre d'hébergement de Lachine*, le délai de la distribution des plateaux ou du plat par plat est long ce qui contraint les résidents à prendre des repas tièdes ou froids.

4. **Assistance au résident**

Les résidents reçoivent une réponse à leurs demandes d'assistance dans un délai raisonnable. Le personnel répond avec diligence aux cloches d'appel. Les intervenants sont attentifs aux besoins d'accompagnement du résident. Il reçoit l'accompagnement requis au moment du repas, s'il nécessite de l'aide pour l'élimination ou pour un problème de santé. La stabilité de l'intervenant sur chaque unité favorise la continuité des interventions.

5. **Animation du milieu**

Certaines activités récréatives et sociales sont offertes le jour et la fin de semaine. Elles sont diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents. Elles sont affichées sur chaque unité, dans l'ascenseur et dans la chambre du résident. Des bénévoles sont présents dans le milieu.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

L'horaire des activités récréatives et sociales est écrit en petits caractères. De plus, les tableaux-horaire, sur chaque unité, ne sont pas utilisés, sauf celui du 4^e étage du *Centre d'hébergement de Lachine*.

6. **Respect et la dignité du résident**

Le personnel observé utilise le vouvoiement pour s'adresser aux résidents, emploie habituellement un langage respectueux (monsieur et madame) et non infantilisant et ne discute pas des comportements ou des problèmes d'un résident dans les lieux communs. Il est diligent et courtois en prenant soin d'adapter ses interventions. Quand il entre en contact avec le résident; il le regarde, lui explique ce qu'il entend faire et le rassure, au besoin. Les résidents portent des vêtements personnels. Quant au bracelet d'identification de type hospitalier, il n'est pas utilisé comme deuxième mode d'identification du résident. Certains résidents portent un bracelet d'identité de type bijou.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Des fiches contenant de l'information confidentielle et personnelle concernant le résident sont apposées sur les murs de sa chambre et à la tête de son lit ainsi que sur les portes des armoires dans les cuisinettes.

7. **Intimité du résident**

Les toilettes sont munies de portes. Des espaces autres que la chambre sont disponibles pour le résident du *Centre d'hébergement de Lachine* qui veut y recevoir ses proches ou pour réaliser une activité.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Bien que le personnel observé s'annonce avant d'entrer dans la chambre du résident et ferme les portes avant une intervention, à la salle d'eau au 4^e étage du *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*, l'intervenant a laissé la porte ouverte alors que le résident s'y trouvait à moitié vêtu.

8. **Autonomie du résident**

Le personnel observé favorise le maintien des capacités du résident dans l'exécution de ses tâches, alors que ses habitudes de vie sont respectées lorsque le résident exprime un besoin qui diffère de l'organisation du travail établie. Quant à la marche, c'est une activité intégrée dans son quotidien. Des tableaux d'orientation (jour, mois, année, température extérieure) sont disponibles sur différents étages et les lieux sont adaptés, notamment par la présence de rampe d'accès pour les fauteuils roulants, de tables ajustables dans les salles à manger, de plusieurs leviers sur rails au plafond et lits électriques. Les portes à l'entrée principale sont munies d'un dispositif automatique.

Le système de mesure de l'autonomie fonctionnelle (SMAF) est implanté, ce qui permet de maximiser le potentiel résiduel du résident lors de l'accomplissement des activités de la vie quotidienne. Chaque résident a une fiche personnalisée SMAF qui est affichée dans un endroit discret à l'intérieur de sa chambre.

Des indices d'orientation visuels sont apposés sur différents murs dont des pictogrammes, le nom du résident et le numéro de sa chambre ainsi que l'identification des salles.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement Nazaire Piché*, le tableau d'orientation est absent aux 1^{er} et 2^e étages.

9. Pouvoir d'agir du résident

Les mesures alternatives sont privilégiées auprès du résident avant d'avoir recours à une mesure de contrôle. Parmi ces mesures, on retrouve un moniteur de mobilité, des barres installées en travers du cadre de la porte de la chambre du résident et des barres d'appui d'un côté du lit pour faciliter ses déplacements. Au moment de la visite, le *Centre d'hébergement de Lachine* avait 37 contentions dont quatre sans ridelles de lit. Quant au *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*, ce dernier avait 34 contentions dont onze sans ridelles de lit.

La direction souligne que tous les résidents ont un plan d'interventions interdisciplinaire et que le résident et son proche aidant sont invités à participer à la rencontre interdisciplinaire prévue pour l'élaboration du plan d'interventions. La révision dudit plan est effectuée lorsque des faits nouveaux le justifient et selon un échancier.

Le résident a la possibilité de participer au comité de résidents et au comité *Milieu de vie*. Ce dernier est d'ailleurs en place depuis 2007 et la fréquence des rencontres est mensuelle. Un cadre de référence pour un milieu de vie de qualité en CHSLD et un plan d'actions pour chaque CHSLD ont été élaborés en vue de soutenir les acquis et de poursuivre l'implantation de l'approche *Milieu de vie*.

Les comités de résidents sont consultés pour toute question d'amélioration de la qualité du milieu de vie dans leur CHSLD. De plus, une boîte à suggestions permet de recevoir les commentaires de la clientèle ou des proches. Au *Centre d'hébergement de Lachine*, une boîte est disponible à l'entrée principale ainsi que sur chaque unité, tandis qu'au *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*, elle devra être déplacée à un endroit plus visible et plus accessible à la clientèle.

La chambre du résident est personnalisée, confortable et adaptée à ses besoins. Le résident peut garder dans sa chambre des objets, de la literie ou des meubles personnels et il a le loisir de décorer et d'aménager sa chambre, selon ses goûts. Il peut se lever ou se coucher selon ses habitudes ou activités de vie et également choisir de faire une sieste, s'il le désire.

10. Propreté des lieux

Au *Centre d'hébergement de Lachine*, l'entretien sanitaire est effectué de façon adéquate dans les chambres, la salle à manger, les corridors et les aires de vie communes.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*, la peinture des murs est défraîchie et les recouvrements de sol sont abîmés. Le milieu est malpropre alors que l'entretien sanitaire est inadéquat dans les pièces communes, les salles d'eau, les chambres et les corridors et que des odeurs désagréables et persistantes sont présentes sur toutes les unités.

11. Adaptation des lieux

L'espace et l'éclairage dans les salles à manger sont adéquats pour accueillir les résidents, et les horloges sont munies de gros chiffres. Les aires extérieures sont adaptées en fonction des besoins des résidents. Des travaux de peinture et de rénovations majeures sont en cours aux 5^e et 6^e étages du *Centre d'hébergement de Lachine*.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

La décoration des unités et des salles d'eau du *Centre d'hébergement Nazaire-Piché* rappelle peu le milieu familial. Quant à l'affichage d'information à caractères administratifs, il est présent sur les murs des deux CHSLD.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations formulées tiennent compte des constats soulevés dans le rapport. Ces dernières devront faire l'objet de correctifs. Par conséquent, l'établissement devra exercer une vigilance constante quant à leur application et à leur suivi.

➤ **CENTRE D'HÉBERGEMENT DE LACHINE ET LE CENTRE D'HÉBERGEMENT NAZAIRE PICHÉ :**

Accueil du résident

Prendre les moyens afin que :

- le contenu de l'information décrivant les conduites attendues par les employés, advenant un conflit d'intérêts, soit simplifié.

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- le menu du jour soit affiché;
- dès l'arrivée du chariot alimentaire, les résidents reçoivent leurs plateaux;
- le service du repas au plat par plat soit optimisé pour le bénéfice du résident;
- tous les résidents soient mieux positionnés lors des repas;
- le profil alimentaire du résident soit placé ou affiché dans un endroit discret;
- le personnel alimente au plus deux résidents à la fois.

Activités récréatives et sociales

Prendre les moyens afin que :

- l'horaire ou la programmation des activités destinées au résident soit lisible.

Respect et dignité du résident

Prendre, très rapidement, les moyens afin que :

- l'affichage des informations nominatives et de soins, concernant le résident, soit retiré des pièces communes ou placé à des endroits appropriés dans la chambre du résident.

Adaptation du milieu

Prendre les moyens afin que :

- la décoration soit chaleureuse et rappelle le milieu familial dans les pièces communes, dans la salle à manger, les corridors et la salle d'eau, tout en évitant l'affichage administratif.

➤ CENTRE D'HÉBERGEMENT NAZAIRE PICHÉ :

Propreté des lieux

Prendre, très rapidement, les moyens afin que :

- l'entretien sanitaire au *Centre d'hébergement Nazaire-Piché* soit effectué dans les chambres, les salles à manger, les corridors et les aires de vie communes;
- les lieux soient en bon état (peinture, couvre-planchers) et dépourvus d'odeurs désagréables persistantes.

CONCLUSION

Les commentaires recueillis et les observations faites au moment de la visite effectuée, tant au *Centre d'hébergement de Lachine* qu'au *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*, permettent à l'équipe de visite d'affirmer que, dans l'ensemble, l'établissement et le Centre de santé et de services sociaux de Dorval-Lachine-LaSalle doivent poursuivre leurs efforts afin de favoriser la mise en place d'un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées.

En mars 2006, le Centre de santé et de services sociaux de Dorval-Lachine-LaSalle a reçu une visite de l'équipe ministérielle pour une première installation, soit celle du Centre hospitalier de LaSalle (unité de soins de longue durée). En novembre 2008, une deuxième installation, le Centre d'hébergement de Lachine a été visité et une troisième, en avril 2010, au Centre d'hébergement de LaSalle. Par la suite, l'établissement a donné suite aux recommandations formulées par le biais des plans d'amélioration. Les bilans du suivi accordé aux recommandations des trois installations démontraient que des corrections avaient été apportées et que d'autres étaient en cours.

Lors de la visite d'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* des 15 et 16 décembre 2010, l'équipe a constaté que certains éléments devant faire l'objet d'amélioration se retrouvaient aussi dans les plans d'amélioration des trois installations déjà visitées. Il s'agit notamment des éléments touchant la présence d'un conseiller *Milieu de vie*, l'activité repas, la propreté des lieux ainsi que de leur adaptation. L'analyse des plans d'amélioration et des bilans du suivi des installations déjà visitées devra permettre de trouver des solutions aux difficultés rencontrées et, ainsi, donner lieu à des changements positifs visant à créer un milieu de vie d'hébergement de qualité.

Nous vous demandons de prendre, rapidement, les moyens nécessaires afin que les améliorations attendues soient mises en œuvre et que, conséquemment, une vigilance de la qualité des milieux de vie, sous la responsabilité de votre centre de santé et de services sociaux, soit exigée sur la base des critères d'analyse et d'appréciation utilisés.

Au *Centre d'hébergement Nazaire-Piché*, une situation particulière a retenu l'attention des membres de l'équipe. Il s'agit de l'environnement physique, notamment au regard de la malpropreté des lieux. À ce sujet, bien que la direction ait mentionné que des travaux de peinture devraient débiter au cours des prochains mois, possiblement d'ici le printemps 2011, des correctifs devront être apportés dans les plus brefs délais. Par la suite, un état de situation devra également être fourni au représentant du suivi à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal afin de répondre aux inquiétudes soulevées au regard de la malpropreté des lieux.

Le suivi des recommandations constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites. Chacune de ces recommandations devra être traitée dans le cadre du plan d'amélioration, lequel présentera les actions qui seront mises en place ainsi que l'échéancier prévu pour atteindre les résultats escomptés.

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal s'associera avec l'établissement afin d'établir les mesures de correction et de suivi, et cela, dans les meilleurs délais. Au terme de cette démarche, le ministère de la Santé et des Services sociaux sera informé des résultats.