

RAPPORT DE VISITE D'APPRECIATION

DE L'IMPLANTATION DE « L'APPROCHE MILIEU DE VIE »

CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

RÉGION : Montréal (06)

ÉTABLISSEMENT : Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux-
Cartierville-Saint-Laurent

INSTALLATION Centre d'hébergement de Saint-Laurent

Pavillon des Bâtisseurs.

DATE DE LA VISITE : Les 15 et 16 mars 2011

ÉQUIPE DE VISITE

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

**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 :.....	5
PARTIE II.....	6
1. Accueil du résident	6
2. Code d'éthique.....	6
3. Activité repas.....	7
4. Assistance au résident.....	8
5. Animation du milieu.....	8
6. Respect et dignité du résident.....	8
7. Intimité du résident.....	9
8. Autonomie du résident.....	9
9. Pouvoir d'agir du résident.....	10
10. Propreté des lieux.....	10
11. Adaptation des lieux.....	11
SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS.....	12
CONCLUSION.....	14

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 des 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 Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent gère cinq installations, dont trois d'entre elles ont déjà été visitées, soit le :

- Centre d'hébergement Saint-Joseph de la Providence (2005);
- Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci (2007)
- Centre d'hébergement de Cartierville (2010).

Sur le territoire, il y a 995 lits d'hébergement, dont 21 en hébergement temporaire.

L'équipe de visite ministérielle d'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* a procédé, les 15 et 16 mars 2011, à une visite d'appréciation au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent et au Pavillon des Bâtisseurs*.

- Le *Centre d'hébergement de Saint-Laurent* est situé au 1275, boulevard de la Côte-Vertu, Montréal.
 - On y retrouve :
 - 154 places d'hébergement permanent;
 - 120 chambres simples et 17 chambres doubles, lesquelles sont réparties sur quatre étages.
- Le *Pavillon des Bâtisseurs* est situé 11810, avenue du Bois-de-Boulogne, Montréal.
 - On y retrouve :
 - 20 places d'hébergement permanent;
 - quatorze chambres simples et trois chambres doubles, sur un seul étage.

Un comité *Milieu de vie* a été mis en place en septembre 2009. Une conseillère *Milieu de vie* est présente dans l'organisation. Son mandat consiste à réaliser l'implantation du concept *Milieu de vie* en hébergement. La fréquence des rencontres est au trois mois.

La direction souligne que les recommandations formulées par les équipes de visite et les plans d'amélioration ont servis de guide à la mise en place d'actions, dont, entre autres :

- déployer le programme de soutien aux proches aidants;
- maintenir les normes préétablies, comme indicateurs *Milieu de vie*, pour les plans d'interventions interdisciplinaire et les contentions;
- rehausser le nombre d'heures-soins dû à l'alourdissement de la clientèle;
- diminuer l'utilisation de la main-d'œuvre indépendante;
- déployer le programme d'accueil et d'orientation des nouveaux employés.

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 SAINT-LAURENT ET AU PAVILLON DES BÂTISSEURS :

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 termes compréhensibles et en caractères lisibles. Une copie est disponible en langue anglaise. L'information y est résumée, imagée et inclut divers renseignements, dont un guide d'accueil sur les services et les règles de vie du CHSLD.

Le processus d'accueil en place comporte trois étapes, dont la préadmission du résident, l'admission et la postadmission.

À l'arrivée du résident, le comité de résidents lui remet un cadeau ainsi qu'un mot de bienvenue.

Un programme de soutien aux proches aidants sera déployé au cours de la prochaine année. Ce dernier aura pour but de faciliter le processus d'adaptation et d'intégration de la clientèle à son nouveau milieu de vie.

L'histoire de vie du résident permet au personnel de connaître ses goûts et ses intérêts.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

L'étape de la postadmission ne comprend pas un retour concernant l'information transmise lors de l'admission, dont le but est de s'assurer que le résident et le proche aidant ont bien compris l'information préalablement transmise lors des deux autres étapes.

2. Code d'éthique

Le code d'éthique est disponible dans la pochette d'accueil et est affiché près de l'entrée principale du *Pavillon des Bâtisseurs*.

Une affiche sur les droits des résidents est apposée à l'entrée principale et sur les unités du *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*. Cette dernière a été réalisée par le comité des résidents.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Le code d'éthique n'est pas affiché à l'entrée principale du *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*.

3. Activité repas

Au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*, le menu du jour est affiché à la salle à manger des unités.

Les deux CHSLD servent les repas aux résidents selon le mode de distribution, soit le plat par plat. Ce dernier mode répond aux besoins des résidents qui présentent des déficits cognitifs. Le résident a également la possibilité d'obtenir une autre option au choix du menu.

Les repas sont servis après l'arrivée des résidents, alors que l'aide à l'alimentation s'effectue dans moins de cinq minutes, sauf exception. Des résidents mentionnent recevoir une alimentation de bon goût, que la nourriture est de belle apparence et qu'elle est servie à une température adéquate.

Les déchets sont éloignés du résident, lors du repas.

Lors de l'assistance à l'alimentation du résident, le personnel observé :

- respecte la capacité et le rythme du résident lors de l'aide à l'alimentation;
- questionne le résident qui ne s'alimente pas;
- avise le résident lors du déplacement de son fauteuil roulant ou de sa chaise;
- converse avec le résident et échange entre eux de manière réservée;
- demeure assis lorsqu'il alimente le résident;
- contrôle les stimuli auditifs (télévision, porte fermée avec fracas, etc.).

Le service de repas aux chambres est exceptionnel.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*, à l'unité 4, un membre du personnel alimente trois résidents à la fois. Certains résidents ne sont pas positionnés adéquatement lors des repas.

Au *Pavillon des Bâtisseurs*, la musique est très forte et le bruit du casse-pilule est dérangeant.

4. **Assistance au résident**

Aux deux CHSLD, le résident reçoit l'accompagnement requis dans un délai raisonnable, notamment lors de l'élimination, de l'hygiène, de l'habillement, de la marche et des transferts. Le personnel répond avec diligence aux cloches d'appel.

Il n'y a pas de rotation du personnel sur les unités de vie, ce qui favorise la continuité des interventions.

5. **Animation du milieu**

Aux deux CHSLD, les activités récréatives et sociales sont offertes le jour et, parfois, la fin de semaine.

Au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*, les activités sont diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents. Les activités hebdomadaires sont affichées sur un tableau-horaire de chaque unité et des pictogrammes sont utilisés pour informer le résident.

L'horaire des activités est lisible. Elle est également affichée à différents endroits dans les CHSLD, notamment dans la chambre du résident.

Des bénévoles sont présents dans le milieu.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Aux deux CHSLD, les activités récréatives et sociales sont absentes en soirée et assez rare les fins de semaine (une fois par mois).

Au *Pavillon des Bâtisseurs*, les activités récréatives et sociales sont peu diversifiées et adaptées aux besoins des résidents qui présentent des déficits cognitifs.

Le personnel des loisirs ne recueillent pas les préférences des résidents en matière de loisirs et d'activités, lors de leur admission.

6. **Respect et dignité du résident**

Aux deux CHSLD, le personnel observé utilise le vouvoiement pour s'adresser aux résidents. Il emploie habituellement un langage respectueux (monsieur et madame) et non infantilisant.

Le personnel ne discute pas des comportements ou des problèmes du résident dans les lieux communs. Il est diligent et courtois. Il adapte également ses interventions quand il entre en contact avec le résident en le regardant, en lui expliquant ce qu'il entend faire et en le rassurant, au besoin.

Au *Pavillon des Bâtisseurs*, le respect de la confidentialité est assuré car aucune fiche contenant des informations confidentielles, concernant le résident, n'est apposée sur les murs de sa chambre, ni à la tête de son lit, ni sur les armoires des cuisinettes.

Les résidents portent des vêtements personnels.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*, aux unités 3 et 4, des fiches contenant des informations d'interventions de soins sont apposées sur les murs de sa chambre et à la tête de son lit.

7. Intimité du résident

Aux deux CHSLD, le personnel s'annonce avant d'entrer dans la chambre du résident et ferme les portes avant une intervention. Les chambres qui accueillent plus d'un résident sont aménagées afin de préserver l'intimité du résident. Les salles d'eau sont munies de porte. Des espaces, autres que la chambre du résident, sont disponibles pour le résident qui veut recevoir ses proches ou réaliser une activité.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*, à l'unité 4, [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] à la salle à dîner, devant les autres résidents.

8. Autonomie du résident

Aux deux CHSLD, 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.

La marche est une activité intégrée dans le quotidien du résident.

Des tableaux d'orientation (jour, mois, année, température extérieure) sont disponibles sur différents étages.

Au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*, les lieux sont adaptés, notamment par la présence de rampes d'accès pour les fauteuils roulants, de plusieurs leviers sur rails au plafond et de lits électriques. Les portes de l'entrée principale sont munies d'un dispositif automatique.

Au *Pavillon des Bâtisseurs*, les lieux sont adaptés pour une clientèle ayant des déficits cognitifs.

Des indices d'orientation visuels sont apposés sur différents murs dans les CHSLD. À titre d'exemples, on retrouve la photo et le nom du résident sur le mur près de la porte de sa chambre ainsi que le nom identifiant les différentes salles.

9. **Pouvoir d'agir du résident**

Des mesures alternatives à la contention sont utilisées (tapis de chute, détecteur de mouvement). Un dépliant *Pour des soins de qualité sans contention* est disponible dans la pochette d'accueil.

Au *Pavillon des Bâtisseurs*, les données fournies par l'établissement indiquent qu'il y a quatre contentions, incluant les ridelles de lit.

La direction précise que chaque résident a un plan d'interventions interdisciplinaire (PII). Le résident et/ou son proche aidant sont invités à participer à son élaboration. Une procédure formalise cette pratique pour les deux CHSLD. Le délai moyen d'élaboration du PII est un indicateur de reddition compte qui est transmis au conseil d'administration.

Le résident a la possibilité de participer au comité de résidents, lequel est consulté pour toute question d'amélioration de la qualité du milieu de vie dans son CHSLD. Un babillard destiné au comité de résidents est disponible à l'entrée principale.

Le résident a accès à de l'information (journaux, revues, télévision). Un babillard, à cet effet, est installé dans les deux CHSLD ainsi qu'une boîte à suggestions. Un journal interne intitulé *Le Phare* est également disponible.

Le résident peut se lever ou se coucher, selon ses habitudes ou activités de vie.

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. Il a également le loisir de la décorer et de l'aménager, selon ses goûts.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au moment de la visite au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent*, les données fournies par l'établissement indiquent qu'il y a 61 contentions, incluant les ridelles de lit.

Le résident porte le bracelet d'identité de type hospitalier comme double identifiant, lors des interventions de soins.

10. **Propreté des lieux**

L'entretien sanitaire est effectué de façon adéquate dans les chambres, la salle à manger, les corridors et les aires de vie communes.

Les produits sanitaires sont rangés dans des endroits sécuritaires.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Aux deux CHSLD, la peinture de certains murs est défraîchie.

Au Centre d'hébergement de Saint-Laurent, des rideaux sont décrochés et le calorifère du 4^e étage est brisé.

11. **Adaptation des lieux**

Aux deux CHSLD, l'espace dans les salles à manger est adéquat pour accueillir les résidents.

La décoration est chaleureuse et rappelle le milieu familial dans les salons, les salles à manger, les corridors et les salles d'eau.

L'absence d'affichage d'information à caractère administratif, adressé au personnel, n'est pas apposé sur les murs du milieu de vie, ce qui rappelle le milieu familial.

Le mécanisme d'appel général n'est pas utilisé, ce qui rend le milieu calme.

Les aires extérieures sont adaptées en fonction des besoins des résidents.

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 SAINT-LAURENT ET PAVILLON DES BÂTISSEURS :*

Accueil du résident

Prendre les moyens afin que :

- l'étape postadmission comprenne une phase de validation auprès du résident, afin de s'assurer de la compréhension des informations transmises lors de l'admission.

Animation du milieu

Prendre les moyens afin que :

- les activités destinées au résident soient plus fréquentes les soirs et les fins de semaine.

Propreté des lieux

Prendre les moyens afin que :

- les lieux soient bien entretenus et en bon état (peinture, rideaux et autres).

➤ *CENTRE D'HÉBERGEMENT DE SAINT-LAURENT :*

Code d'éthique

Prendre les moyens afin que :

- le code d'éthique soit affiché à l'entrée principale du Centre d'hébergement de Saint-Laurent.

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- l'intervenant :
 - vérifie que le résident soit confortable, positionné selon les règles reconnues du positionnement lors de l'alimentation et que la table soit de la bonne hauteur;
 - offre promptement au résident l'aide dont il a besoin pour s'alimenter.

Respect et dignité du résident

Prendre les moyens afin que :

- l'affichage des informations de soins, concernant le résident, soit placé à des endroits appropriés dans la chambre du résident.

Pouvoir d'agir

Prendre les moyens afin :

- de diminuer l'utilisation de mesures de contrôle;
- que le bracelet d'identité de type hospitalier soit modifié pour un modèle de type bijou.

➤ *PAVILLON DES BÂTISSEURS :*

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- le personnel du *Pavillon des Bâtisseurs* contrôle les stimuli auditifs.

Animation du milieu

Prendre les moyens afin que :

- les activités destinées au résident soient adaptées et diversifiées, selon les capacités cognitives du résident.

CONCLUSION

Les commentaires recueillis et les observations faites au moment de la visite effectuée par l'équipe au *Centre d'hébergement de Saint-Laurent* et au *Pavillon des Bâisseurs* démontrent une appropriation des orientations ministérielles *Un Milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* et de leur application.

L'équipe de visite peut affirmer que, dans l'ensemble, l'établissement procède à la mise en place d'un milieu de vie de qualité pour les personnes qui y sont hébergées. L'embauche de trois conseillères *Milieu de vie*, pour les cinq CHSLD, ainsi que la mise en place des comités *Milieu de vie*, dans chacun des CHSLD, font partie des stratégies d'amélioration continue en matière de qualité de vie en hébergement.

Le Centre de santé et de services sociaux de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent a reçu une première visite de l'équipe ministérielle en 2005, une deuxième en 2007 ainsi qu'une troisième en 2010. Pour chacune d'elles, l'établissement a donné suite aux recommandations formulées par le biais des plans d'amélioration. Les bilans du suivi accordé aux recommandations démontraient que des corrections avaient été apportées. Il s'agit, notamment, des éléments touchant la promotion du code d'éthique, l'élaboration du plan d'interventions interdisciplinaire, la confidentialité, l'autonomie, le vouvoiement, le respect des habitudes de vie des résidents, la décoration des pièces communes, l'entretien et l'adaptation des lieux.

Toutefois, des actions d'amélioration continue devront se poursuivre quant à l'accueil du résident, l'activité repas, l'animation du milieu, l'affichage d'informations nominatives, la diminution de l'utilisation des mesures de contrôle et l'entretien des lieux.

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

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.