

Rapport anonymisé conformément
à la Loi sur l'accès aux documents des
organismes publics et sur la protection des
renseignements personnels

RAPPORT DE VISITE
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
du Sud-Ouest-Verdun

INSTALLATIONS : Centre d'hébergement Réal-Morel
Centre d'hébergement Louis-Riel

DATE DE LA VISITE : Les 20 et 21 juin 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.....	44
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT :.....	44
DÉROULEMENT DE LA VISITE :.....	55
PARTIE II.....	66
1. Accueil du résident.....	66
2. Code d'éthique.....	66
3. Activité repas.....	66
4. Assistance au résident.....	77
5. Animation du milieu.....	88
6. Respect et dignité du résident.....	88
7. Intimité du résident.....	88
8. Autonomie du résident.....	99
9. Pouvoir d'agir du résident.....	99
10. Propreté des lieux.....	1040
11. Adaptation des lieux.....	1040
SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS.....	1242
CONCLUSION.....	1515

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 désirait, 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 du Sud-Ouest-Verdun gère sept installations de type centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), dont deux d'entre elles ont déjà été visitées, soit le :

- Centre d'hébergement Yvon Brunet (2004 et 2010 pour la clientèle en santé mentale);
- Centre d'hébergement de Saint-Henri (2008).

L'équipe de visite ministérielle d'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* a procédé, les 20 et 21 juin 2011, à une visite d'appréciation des *Centres d'hébergement Réal-Morel et Louis-Riel*.

➤ Le *Centre d'hébergement Réal-Morel* est situé au 3500 rue Wellington, Verdun.

On y retrouve :

- 148 places d'hébergement permanent;
- des chambres simples, lesquelles sont réparties sur cinq étages.

➤ Le *Centre d'hébergement Louis-Riel* est situé au 2120, rue Augustin-Cantin, Montréal.

On y retrouve :

- 100 places d'hébergement permanent;
- des chambres simples, lesquelles sont réparties sur quatre étages.

Dans les deux CHSLD, un gestionnaire a la responsabilité d'implanter et de soutenir l'approche *Milieu de vie*. Plusieurs moyens ont été mis en place afin de soutenir les acquis de cette approche, dont la participation de tous les gestionnaires de l'établissement au comité de gestion hébergement. La fréquence de leurs rencontres est une fois par mois. De plus, une formation ainsi qu'un cahier synthèse de l'approche *Milieu de vie*, pour les nouveaux cadres et employés, seront à mettre en place au cours de la prochaine année.

Selon la direction de l'établissement, les priorités du programme *Personnes âgées en perte d'autonomie* sont :

➤ Au *Centre d'hébergement Réal-Morel* :

- poursuivre l'amélioration du service lors des repas;
- développer un modèle d'accompagnement en fin de vie;
- diminuer le nombre de résidents contentonnés;
- poursuivre l'implantation du rôle d'accompagnement;
- mettre en place les plans d'accompagnement interdisciplinaires.

➤ Au Centre *d'hébergement Louis-Riel* :

- maintenir les acquis de l'approche optimale et de la formation *AGIR*;
- personnaliser les soins au bain;
- maintenir et bonifier le concept d'accompagnateur;
- moderniser l'aménagement et la décoration du CHSLD.

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 et lui permettre de réaliser son mandat de manière efficace.

PARTIE II

LES ÉLÉMENTS APPRÉCIÉS DE L'APPROCHE *MILIEU DE VIE* AUX CENTRES D'HÉBERGEMENT RÉAL-MOREL ET LOUIS-RIEL :

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. Ce dernier est résumé, imagé et inclut divers renseignements, dont un guide d'accueil sur les services et les personnes-ressources.

Selon la direction, un document pour recenser l'histoire de vie des résidents est en cours d'élaboration. Ce document sera accessible à tous les intervenants afin qu'ils aient accès à l'information concernant, entre autres, les goûts et les intérêts des résidents.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Bien que le processus d'accueil prévoit une étape de préadmission et d'admission, ce dernier devra comprendre une étape de postadmission afin de s'assurer que le résident et son proche ont bien compris l'information préalablement transmise.

2. Code d'éthique

Dans les deux CHSLD, le code d'éthique est disponible dans la pochette d'accueil.

Au *Centre d'hébergement Réal-Morel*, le code d'éthique est affiché près de l'entrée principale.

Au *Centre d'hébergement Louis-Riel*, la direction informe l'équipe de visite que le code d'éthique sera remis en place une fois que les rénovations seront terminées.

3. Activité repas

Dans les deux CHSLD, le menu du jour est disponible et accessible. Les repas sont servis selon le mode de distribution, soit le plat par plat. Ce mode répond aux besoins des résidents qui présentent des déficits cognitifs.

Le résident a également la possibilité d'obtenir deux choix de menu ainsi que des alternatives à ces repas, si ceux-ci ne lui conviennent pas.

Les repas sont servis après l'arrivée des résidents. 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.

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

- alimente au plus deux résidents à la fois;
- informe le résident de ce qu'il mange;
- questionne le résident qui ne s'alimente pas;
- alimente les résidents en position assise;
- évite de mélanger la nourriture du résident;
- contrôle les stimuli auditifs (bruit de la télévision, les portes, etc.).

Dans les deux CHSLD, le service de repas aux chambres fait exception. La majorité des résidents s'alimentent dans la salle à manger située au rez-de-chaussée.

Au *Centre d'hébergement Louis-Riel*, seulement [REDACTED] résidents prennent leur repas dans les salles à manger situées sur les unités.

Des collations sont disponibles en tout temps.

Les déchets sont en retrait du résident lors du repas.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les deux CHSLD, [REDACTED] résidents ne sont pas positionnés adéquatement lors des repas, car les tables ne sont pas ajustables.

Au *Centre d'hébergement Réal-Morel*, la préparation du deuxième service commence rapidement, alors que plusieurs résidents du premier service n'ont pas terminé leur repas, ce qui ne permet pas de respecter le rythme de ceux-ci. De plus, [REDACTED] intervenants prennent place à la même table pour aider les résidents et conversent entre eux.

Au *Centre d'hébergement Louis-Riel*, les repas servis sur les étages sont apportés trop tôt, soit à 11 h 10 pour le repas du midi et à 16 h 15 pour celui du souper.

4. Assistance au résident

Les résidents reçoivent une réponse à leurs demandes d'assistance. Le personnel répond avec diligence aux cloches d'appel. Les intervenants sont attentifs aux besoins d'accompagnement du résident.

La stabilité du personnel et leurs plans de travail permettent d'assurer un meilleur suivi des interventions à prodiguer aux résidents.

5. **Animation du milieu**

L'horaire des activités est affiché sur chaque étage, en français et en anglais. Les activités sont diversifiées et fréquentes. Des bénévoles sont présents et impliqués dans le milieu. Depuis 1998, l'établissement a mis sur pied un programme d'accompagnement personnalisé (PAP) pour aider les résidents en perte d'autonomie à améliorer leur bien être quotidien et leur qualité de vie. Ce programme permet aux résidents d'avoir des contacts avec la communauté.

Au Centre d'hébergement Louis-Riel, la Fondation de la Résidence Louis-Riel aide financièrement l'établissement à organiser des activités correspondant aux besoins et aux attentes des résidents.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les deux CHSLD, l'horaire des activités est sur une base mensuelle. Bien que les activités soient diversifiées et fréquentes, peu d'entre elles sont adaptées aux résidents ayant un trouble cognitif.

Au Centre d'hébergement Louis-Riel, la localisation des horaires ne permet pas aux résidents en fauteuil roulant d'y avoir accès facilement.

6. **Respect et dignité du résident**

Le personnel observé emploie habituellement un langage respectueux et non infantilisant, en utilisant les termes *monsieur* et *madame*. Il ne discute pas des comportements ou des problèmes du 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.

Le résident porte des vêtements personnels.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les deux CHSLD, des fiches d'information confidentielle sur des interventions à poser auprès du résident sont apposées sur les réfrigérateurs, sur certaines tables de la salle à manger ainsi qu'à la tête du lit du résident.

7. **Intimité du résident**

Dans les deux CHSLD, le personnel observé s'annonce avant d'entrer dans la chambre du résident. Le personnel observé n'injecte aucune médication au résident, en présence des autres résidents.

Toutes les chambres sont individuelles, ce qui permet de préserver l'intimité des résidents.

Les salles d'eau sont munies de porte ou de rideau.

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. Dans les deux CHSLD, un programme de marche est appliqué. Cette activité est intégrée dans le quotidien du résident.

Les lieux sont adaptés, notamment par la présence de rampes d'accès pour les fauteuils roulants, de tabourets pour l'aide à l'alimentation, de plusieurs leviers sur rails au plafond et de lits électriques.

Un tableau d'orientation (jour, mois, année) est disponible sur chaque étage des deux CHSLD.

Au *Centre d'hébergement Réal-Morel*, des indices visuels d'orientation concernant l'identification des chambres, soit le numéro de la chambre et le nom du résident, sont affichés.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les deux CHSLD, plusieurs chaises ne sont pas munies d'appuie-bras. La quantité de tables ajustables dans les salles à manger est insuffisante.

Peu d'indices visuels, servant à orienter les résidents, sont présents sur les étages.

Au *Centre d'hébergement Réal-Morel*, plusieurs portes menant vers les balcons ne sont pas automatisées, ce qui limite l'autonomie des résidents. De plus, certains tableaux d'orientation ne sont pas accessibles à tous les résidents, de par leur localisation.

Au *Centre d'hébergement Louis-Riel*, les indices visuels d'orientation sont présents. Par contre, on retrouve le nom du résident, affiché de façon disparate, sur la porte de chambre des résidents ainsi que le numéro des portes, apposé en haut du cadrage de la porte, lequel est non accessible pour tous les résidents.

9. Pouvoir d'agir du résident

Dans les deux CHSLD, les mesures alternatives sont privilégiées auprès du résident avant d'avoir recours à une mesure de contrôle, soit par l'utilisation de détecteur de mouvement, de demi-ridelles de lit, etc. Au moment de la visite, les données fournies par l'établissement indiquent que l'application des mesures de contrôle est limitée, questionnée et de dernier recours. Les nombres indiqués ci-dessous représentent le nombre de contentions, incluant et excluant les ridelles de lit.

- Au *Centre d'hébergement Réal-Morel* :
 - 23 contentions incluant les ridelles de lit et sept, excluant cette dernière mesure.
- Au *Centre d'hébergement Louis-Riel* :
 - une contention incluant les ridelles de lit et aucune, excluant cette dernière mesure.

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.

Il peut se lever ou se coucher, selon ses habitudes ou activités de vie, et choisir de faire une sieste, s'il le désire.

Le résident a la possibilité de participer au comité de résidents. Ce dernier est actif dans les deux CHSLD. Ces comités de résidents sont consultés pour toute question d'amélioration de la qualité du milieu de vie dans leur CHSLD. Différents moyens sont utilisés pour se faire connaître, dont des dépliants, des affiches, des cartes de souhaits pour différentes occasions ainsi qu'un calendrier.

Les résidents ne portent pas le bracelet d'identité de type institutionnel comme moyen d'identification.

Au Centre d'hébergement Réal-Morel, de l'information est acheminée au résident par l'entremise du journal *Savez-vous que?*

Au Centre d'hébergement Louis-Riel, de l'information est transmise par le biais de tableaux réservés à cet effet.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les deux CHSLD, il n'y a aucun plan d'accompagnement interdisciplinaire en place.

10. Propreté des lieux

Au Centre d'hébergement Louis-Riel, l'entreposage des produits sanitaires est fait de façon sécuritaire.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au Centre d'hébergement Réal-Morel, des odeurs désagréables provenant du fumoir sont présentes. L'entretien du 5^e étage laisse à désirer, particulièrement, sur les murs où la peinture est défraîchie. De plus, des produits sanitaires sont accessibles dans certaines salles de bain et salles de rangement.

Au Centre d'hébergement Louis-Riel, des odeurs désagréables et persistantes sont présentes dans le salon du 1^{er} étage ainsi que dans un corridor de ce même étage. L'entretien sanitaire des murs, du coin où convergent le mur et le plancher au 2^e étage, ainsi que des rampes au 3^e étage, est négligé.

11. Adaptation des lieux

La décoration des pièces communes et des corridors est chaleureuse et rappelle le milieu familial.

L'espace et l'éclairage dans les salles à manger sont adéquats pour accueillir les résidents.

Les corridors sont dégagés en tout temps.

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

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement Réal-Morel*, de l'information à caractère administratif, destiné au personnel, est présente sur des tableaux également utilisés pour les résidents, dans les milieux de vie ainsi que sur les murs des unités de vie.

Au *Centre d'hébergement Louis-Riel*, le mécanisme d'appel est utilisé fréquemment. Dans une salle à manger du 1^{er} étage, la laveuse et la sècheuse sont en fonction presque continuellement, ce qui cause beaucoup de bruit pour les résidents. Les portes des 3^e et 4^e étages ne sont pas codées.

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.

➤ ***CENTRES D'HÉBERGEMENT RÉAL-MOREL ET LOUIS-RIEL :***

Accueil du résident

Prendre les moyens afin que :

- le résident bénéficie d'une démarche d'accueil structurée et connue des intervenants afin de favoriser son intégration dans son nouveau milieu de vie. La démarche doit comprendre une rencontre postadmission afin de s'assurer que le résident et son proche ont bien compris l'information préalablement transmise.

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- les techniques tiennent compte de l'importance à ce que le personnel vérifie que le résident soit bien positionné.

Animation du milieu

Prendre les moyens afin de :

- mettre à la disposition des résidents un horaire lisible (hebdomadaire) et qu'il soit affiché à une hauteur appropriée;
- rendre accessible, en plus grande quantité, des activités adaptées aux résidents ayant un trouble cognitif.

Respect et dignité du résident

Prendre les moyens afin :

- d'assurer le respect des informations nominatives et de soins concernant le résident.

Autonomie du résident

Prendre les moyens afin que les :

- tables soient ajustables afin d'assurer un bon positionnement des résidents lors des repas;
- les chaises des salles à manger aient des appui-bras.

Pouvoir d'agir

Prendre les moyens afin que :

- tous les résidents possèdent un plan d'accompagnement interdisciplinaire et que sa révision soit faite selon un échéancier ou lorsqu'il y a des faits nouveaux;
- le résident et son proche aidant participent à l'élaboration de son plan d'accompagnement interdisciplinaire.

Propreté des lieux

Prendre les moyens afin que :

- les lieux soient :
 - bien entretenus et en bon état (peinture, couvre-planchers, etc.);
 - dépourvus d'odeurs désagréables persistantes.

➤ CENTRE D'HÉBERGEMENT RÉAL-MOREL :

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- lors de l'organisation du repas, que :
 - le délai entre les deux services de repas soit revu, afin de permettre au résident de s'alimenter selon son rythme.
- lors de la communication du personnel, ce dernier :
 - ne converse pas avec les autres intervenants.

Autonomie du résident

Prendre les moyens afin que :

- les balcons soient munis de portes automatisées;
- les tableaux d'orientation (jour, date, année, température extérieure) soient accessibles aux résidents.

Propreté des lieux

Prendre les moyens afin que :

- l'entreposage des produits sanitaires soit sécuritaire.

Adaptation des lieux

Prendre les moyens afin :

- d'éliminer l'affichage administratif dans le milieu de vie.

➤ ***CENTRE D'HÉBERGEMENT LOUIS-RIEL :***

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- lors de l'organisation du repas, que :
 - les heures de repas sur les unités soient revues.

Autonomie du résident

Prendre les moyens afin que :

- des indices visuels d'orientation soient affichés sur les unités et accessibles au résident.

Adaptation des lieux

Prendre les moyens afin que :

- l'ambiance de la salle à manger du 1^{er} étage soit exempt de bruit;
- les lieux soient munis de portes codées sur les unités;
- le mécanisme d'appel soit utilisé seulement en situation prioritaire.

CONCLUSION

Les commentaires recueillis et les observations faites, au moment de la visite effectuée par l'équipe de visite aux *Centres d'hébergement Réal-Morel et Louis-Riel*, démontrent une appropriation des orientations ministérielles *Un Milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* et de leur application. Il ressort que cette approche est intégrée, tant par le personnel que par les gestionnaires. Le souci de la qualité du milieu de vie des personnes hébergées y est présent.

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. La présence d'un gestionnaire, agissant à titre de conseillère *Milieu de vie*, pour soutenir l'implantation de l'approche *Milieu de vie* dans les CHSLD, est un choix judicieux, fait par la direction du CSSS du Sud-Ouest-Verdun. Cette dernière mentionne que ce choix démontre une volonté organisationnelle de créer des milieux de vie de qualité.

Le CSSS du Sud-Ouest-Verdun a reçu une première visite de l'équipe ministérielle en 2004, une deuxième en 2008 ainsi qu'une troisième en 2010. Pour chacune d'elles, l'établissement a donné suite aux recommandations formulées par le biais des bilans du suivi accordé aux recommandations qui indiquaient que des corrections avaient été apportées.

Toutefois, des actions d'amélioration devront se poursuivre quant à la démarche d'accueil, l'élaboration du plan d'accompagnement interdisciplinaire, l'activité repas, des activités récréatives et sociales mieux adaptées, la confidentialité de l'information nominative, l'élimination de l'affichage administratif et l'adaptation des lieux.

En ce qui a trait à l'entreposage sécuritaire des produits sanitaires, des correctifs devront être rapidement apportés, au *Centre d'hébergement Réal-Morel*, afin d'éviter les risques d'accidents.

Afin d'assurer un suivi des actions posées, 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.

