

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 Cavendish

INSTALLATION Centre d'hébergement St-Andrew

Centre d'hébergement Father-Dowd

DATE DE LA VISITE : Les 13 et 14 avril 2011

ÉQUIPE DE VISITE

**Ministère de la Santé et des
Services sociaux :** Monsieur Jean-Claude Lang

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

**Conseil pour la protection
des malades :** Madame Sarah Trudeau

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..... | 7 |
| 5. Animation du milieu..... | 8 |
| 6. Respect et dignité du résident..... | 8 |
| 7. Intimité du résident..... | 8 |
| 8. Autonomie du résident..... | 9 |
| 9. Pouvoir d'agir du résident..... | 9 |
| 10. Propreté des lieux..... | 9 |
| 11. Adaptation des lieux..... | 10 |
| SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS..... | 11 |
| CONCLUSION..... | 13 |

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 (CSSS) Cavendish gère quatre installations, dont deux d'entre elles ont déjà été visitées, soit le :

- Centre d'hébergement St-Margaret (2005);
- Centre d'hébergement Henri-Bradet (2008).

L'équipe de visite ministérielle d'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* a procédé, les 13 et 14 avril 2011, à une visite d'appréciation aux *Centres d'hébergement St-Andrew et Father-Dowd*.

➤ Le *Centre d'hébergement St-Andrew* est situé au 3350, boulevard Cavendish, Montréal.

On y retrouve :

- 70 places d'hébergement permanent;
- 50 chambres simples et dix chambres doubles, lesquelles sont réparties sur quatre étages.

➤ Le *Centre d'hébergement Father-Dowd* est situé au 6565, Chemin Hudson, Montréal.

On y retrouve :

- 134 places d'hébergement permanent;
- 98 chambres simples et dix-huit chambres doubles, lesquelles sont réparties sur quatre étages.

Selon la direction, au cours de la dernière année, le comité *Milieu de vie*, en place depuis 2005, a cessé temporairement ses activités en raison de l'intégration des *Centres d'hébergement Father-Dowd et St-Andrew* au CSSS Cavendish.

Depuis janvier 2011, une conseillère *Milieu de vie* est présente dans l'organisation. Son mandat consiste à poursuivre la réalisation de l'implantation du concept *Milieu de vie* en hébergement, tout en s'assurant de soutenir et de préserver les acquis.

Le comité de résidents a repris ses activités le 23 mars 2011.

La direction de l'établissement a informé l'équipe de visite que :

- dans l'ensemble des installations, la réorganisation du travail a été révisée, ce qui a permis une :
 - plus grande stabilité du personnel (aucune rotation du personnel dans les deux installations visitées);
 - diminution des mesures de contrôle, en privilégiant l'application de mesures alternatives.

- des projets ont été développés par la direction de l'hébergement, en lien avec les orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*. À ce titre, mentionnons, entre autres :
 - une procédure en ce qui a trait au respect du résident;
 - l'élaboration d'une fiche portant sur l'histoire de vie et des habitudes de vie de chacun des résidents;
 - une campagne de sensibilisation concernant l'importance de la confidentialité, dont le thème retenu est *Je vois, j'entends, je me tais*;
 - une semaine de sensibilisation sur la qualité du milieu de vie.

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 AUX CENTRES D'HÉBERGEMENT ST-ANDREW ET FATHER-DOWD :

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. 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, soit la préadmission du résident, son admission et la postadmission. Cette dernière permet de faire un retour concernant l'information transmise lors de l'admission, afin de s'assurer que le résident et son proche ont bien compris l'information préalablement transmise lors des deux autres étapes.

Le personnel est soucieux d'offrir au résident un accueil chaleureux et personnalisé au sein de son milieu, en adaptant son approche et ses interventions. Lors de l'accueil, une bénévoles auxiliaire remet au nouveau résident un *welcome basket*, lequel comprend divers articles pouvant lui être utiles (horloge, crème, etc.). Un repas est également offert au proche qui accompagne le résident, lors de sa première journée.

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

2. Code d'éthique

Dans les deux CHSLD, le code d'éthique est disponible dans la pochette d'accueil. Un exemplaire est également disponible sur certains babillards.

Une affiche laminée intitulée *La mission de l'établissement* est apposée à l'entrée principale. Elle décrit l'engagement de l'établissement et l'importance que les intervenants doivent porter au respect des droits des usagers.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

La documentation contenue dans le code d'éthique de l'établissement n'est pas adaptée aux résidents. Les caractères sont petits, difficilement lisibles et son contenu n'est pas imagé.

3. Activité repas

Dans les deux CHSLD, les repas sont servis aux résidents selon deux modes de distribution, soit le plateau et 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 qui est affiché à l'entrée de la salle à dîner.

Les repas sont servis après l'arrivée des résidents, alors que l'aide à l'alimentation s'effectue dans moins de cinq minutes. Le personnel n'alimente pas plus que deux résidents à la fois.

Des résidents mentionnent recevoir une alimentation de bon goût et que la nourriture est de belle apparence.

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;
- contrôle les stimuli auditifs (son de la télévision, bruit casse-pilules, porte fermée doucement, etc.).

Le service de repas aux chambres est exceptionnel.

CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Dans les deux CHSLD :

- le menu du jour n'est pas affiché à la salle à manger des unités;
- des résidents sont mal positionnés à la table, même à celles qui sont ajustables.

Au *Centre d'hébergement Father-Dowd*, certains membres du personnel observé :

- ne demeurent pas assis lorsqu'ils alimentent le résident;
- enlève le dôme de l'assiette principale et le couvercle du bol contenant la soupe, de façon systématique, tant pour les résidents qui peuvent s'alimenter seuls que pour ceux qui nécessitent de l'aide;
- n'informe pas le résident de ce qu'il mange.

4. Assistance au résident

Au *Centre d'hébergement St-Andrew*, 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.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au Centre d'hébergement Father-Dowd, [REDACTED] résidents reçoivent une réponse à leurs demandes d'aide dans un délai dépassant trente minutes.

5. Animation du milieu

Le programme d'activités est diversifié et adapté aux capacités physiques et cognitives des résidents. Il est affiché à différents endroits dans les deux CHSLD, notamment dans la chambre des résidents.

Des résidents et des proches soulignent apprécier le travail des personnes responsables des activités.

Le personnel recueille les préférences des résidents en matière de loisirs et d'activités, lors de leur admission. Des bénévoles auxiliaires sont présents dans le milieu.

6. Respect et dignité du résident

Le personnel observé 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.

Le bracelet d'identification de type hospitalier n'est pas utilisé de façon systématique comme deuxième mode d'identification du résident, lors de l'administration d'un médicament.

Les résidents portent des vêtements personnels.

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Des fiches contenant des informations confidentielles, concernant le résident, sont apposées à la tête de son lit. D'autres affiches sont installées sur les armoires des cuisinettes ou du réfrigérateur.

7. Intimité du résident

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 de façon à 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.

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. Un programme de marche est en place et, celui-ci, est une activité intégrée dans le quotidien du résident.

Un membre de l'équipe de visite est témoin [REDACTED] intervenant qui encourage une résidente à s'habiller seule alors [REDACTED] stimule un résident à s'alimenter seul, malgré un premier refus de sa part.

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

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.

Des indices d'orientation visuels sont apposés sur différents murs des deux CHSLD. À titre d'exemple, 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 privilégiées auprès du résident avant d'avoir recours à une mesure de contrôle (tapis de chute, détecteur de mouvement, chaînette de plastique).

La direction précise que chaque résident a un plan d'interventions interdisciplinaire. Le résident et/ou son proche aidant sont invités à participer à son élaboration. Une procédure formalise cette pratique pour les deux CHSLD.

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.

Le résident a accès à de l'information (journaux, revues, télévision). Un présentoir de type boîte aux lettres est installé à l'entrée de chaque chambre, ce qui permet d'y déposer du courrier ou des documents d'information.

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.

10. Propreté des lieux

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

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement St-Andrew*, les portes des locaux situés au 3^e étage sont ouvertes malgré l'indication *Keep locked at all time*.

Au *Centre d'hébergement Father-Dowd*, dans la salle de l'utilité propre, située au 4^e étage, un produit nettoyant pour la baignoire est à la portée du résident.

11. Adaptation des lieux

Dans les deux CHSLD, la décoration est chaleureuse et rappelle le milieu familial dans les salons et les salles à manger principales ainsi que celles sur les unités.

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

CONSTAT DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :

Au *Centre d'hébergement Father-Dowd*, la décoration des salles d'eau rappelle peu le milieu familial.

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.

➤ *Aux Centres d'hébergement St-Andrew et Father-Dowd :*

Code d'éthique

Prendre les moyens afin que :

- la documentation contenue dans le code d'éthique soit adaptée aux résidents.

Activité repas

Prendre les moyens afin que le :

- menu soit affiché à des endroits appropriés et accessibles aux résidents;
- résident soit bien positionné lors du repas.

Propreté des lieux

Prendre les moyens afin que :

- les produits nettoyants soient rangés dans un endroit sécuritaire.

➤ *Au Centre d'hébergement Father-Dowd :*

Activité repas

Prendre les moyens afin que :

- le personnel demeure assis lorsqu'il aide le résident à s'alimenter;
- lors du repas, le personnel n'enlève pas les couvercles des aliments de façon systématique.

Assistance au résident

Prendre les moyens afin que :

- le résident reçoive une réponse à sa demande d'assistance dans un délai raisonnable.

Adaptation des lieux

Prendre les moyens afin que :

- la décoration des salles d'eau rappelle le milieu familial.

CONCLUSION

Les commentaires recueillis et les observations faites au moment de la visite effectuée par l'équipe aux *Centres d'hébergement Father-Dowd et St-Andrew*, démontrent une appropriation des orientations ministérielles *Un Milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* et de leur application. Lors de la visite, elle a également été témoin de gestes empreints d'humanité de la part de plusieurs membres du personnel à l'endroit des résidents, soit dans le regard et la parole.

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.

En mai 2005, le CSSS Cavendish a reçu une visite de l'équipe ministérielle pour une première installation, soit celle de la Résidence St-Margaret ainsi qu'une deuxième visite qui s'est tenue, en avril 2008, au Centre d'hébergement Henri-Bradet. Pour chacune de ces visites, 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.

Toutefois, des actions d'amélioration devront se poursuivre quant au code d'éthique, l'activité repas, l'assistance au résident, l'affichage d'informations nominatives, l'entreposage des produits sanitaires et l'adaptation 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.

