

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

**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 :** Vigi Santé Ltée

**INSTALLATIONS** Centre d'hébergement et de soins de longue durée  
Vigi Reine Elizabeth

Centre d'hébergement et de soins de longue durée  
Vigi de Pierrefonds

**DATE DE LA VISITE :** Les 1<sup>er</sup> et 2 février 2011

**EQUIPE 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

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PARTIE I.....</b>	<b>4</b>
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT : .....	4
DÉROULEMENT DE LA VISITE : .....	5
<b>PARTIE II.....</b>	<b>6</b>
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.....	9
10. Propreté des lieux.....	10
11. Adaptation des lieux .....	10
<b>SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>12</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>14</b>

## **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 :

Vigi Santé Ltée est propriétaire de quinze centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), lesquels sont répartis dans dix régions administratives du Québec. Dans la région de Montréal, il y a cinq CHSLD, dont trois d'entre eux ont déjà été visités, soit le :

- CHSLD Marie-Claret (2005);
- CHSLD Vigi de Mont-Royal (2006);
- CHSLD Vigi de Dollard-des-Ormeaux (2010).

L'équipe de visite ministérielle d'appréciation de l'implantation de l'approche *Milieu de vie* a procédé, les 1<sup>er</sup> et 2 février 2011, à une visite d'appréciation du *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élizabeth* et du *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Pierrefonds*.

- Le *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élizabeth* est situé au 2055, avenue Northcliffe, Montréal.
  - On y retrouve :
    - 150 places d'hébergement permanent;
    - des chambres simples, lesquelles sont réparties sur cinq étages.
- Le *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Pierrefonds* est situé au 4775, boulevard de Pierrefonds, Pierrefonds.
  - On y retrouve :
    - 64 places d'hébergement permanent;
    - des chambres réparties sur deux étages.

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

- d'organiser la quatrième édition de la semaine dédiée à la promotion et à la défense des droits des résidents;
- de poursuivre les formations favorisant la promotion de l'approche *Milieu de vie* auprès :
  - des bénévoles, soit *Les enjeux Milieu de vie* et *L'humain au cœur de notre agir*;
  - du personnel; soit *Le respect des droits dans une approche Milieu de vie* et *Agir pour communiquer et relation avec les proches*.
- de diffuser des capsules d'information sur le dépistage des situations abusives;
- de poursuivre les travaux concernant l'implantation de la politique cadre intitulée *Miser sur une saine alimentation : une question de qualité*, le menu évolutif ainsi que le menu personnalisé;
- de stabiliser le personnel infirmier dans les équipes de travail.

## **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 afin de 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 AU CHSLD VIGI REINE-ÉLIZABETH ET AU CHSLD VIGI DE PIERREFONDS :**

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**

Une pochette d'accueil est remise aux résidents. Elle inclut diverses informations concernant :

- les services et les règles de vie de l'établissement;
- le code d'éthique;
- le dépliant du comité des usagers;
- le dépliant concernant la procédure d'examen des plaintes;
- le processus d'adaptation à l'hébergement;
- l'utilisation d'alternative aux mesures de contrôle.

Les documents d'accueil sont rédigés en termes compréhensibles et en caractères lisibles. L'information est résumée. Des copies sont également disponibles en langue anglaise.

Le processus d'accueil est structuré en ce qui a trait à l'étape de l'admission du résident. La procédure d'accueil comprend une rencontre entre le responsable des soins et le résident. À l'arrivée du résident, le comité de résidents lui remet des articles promotionnels qui expliquent le rôle du comité.

Le personnel se préoccupe de l'intégration du résident au sein de son milieu, en adaptant son approche et ses interventions.

#### **Élément à améliorer :**

Le processus d'accueil ne comprend pas d'étape postadmission qui permet de valider :

- la compréhension des informations transmises lors de l'admission;
- les besoins et les attentes du résident et de ses proches aidants;
- le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.

#### **2. Code d'éthique**

Le code d'éthique est disponible dans la pochette d'accueil du CHSLD.

Aux deux CHSLD, des laminés illustrant les droits des résidents sont apposés sur les murs de chaque unité de vie.

Depuis plusieurs années, la semaine sur les droits des résidents est soulignée dans chaque CHSLD, sous le thème *Je cultive les droits*. Pour l'occasion, différentes activités sont organisées durant cette semaine. Ces dernières servent à promouvoir la reconnaissance des droits des résidents et à réaffirmer le statut de citoyen à part entière des personnes hébergées.

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élizabeth*, le comité de résidents a fait l'acquisition d'un arbre symbolisant les droits des résidents. Ces derniers sont décrits sur une plaque apposée près du tronc de l'arbre placé à l'entrée principale.

### 3. Activité repas

Les deux CHSLD servent les repas 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 la possibilité d'obtenir une option au choix du menu.

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Pierrefonds*, les repas sont servis après l'arrivée des résidents. L'aide à l'alimentation s'effectue dans moins de cinq minutes. Un membre du personnel alimente au plus deux résidents à la fois. Des résidents mentionnent que l'alimentation est 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.

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;
- avertit 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;
- demeure assis lorsqu'il alimente le résident;
- ne mélange pas la nourriture du résident.

Le service de repas aux chambres fait exception.

### **CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :**

Aux deux CHSLD, le menu du jour n'est pas affiché à la salle à manger des unités. Des résidents ne sont pas positionnés adéquatement lors des repas.

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élizabeth*, plus que la moitié des résidents prennent leurs repas à leur chambre, même ceux qui nécessitent une surveillance ou de la stimulation pour s'alimenter, sauf les résidents de l'unité prothétique.

Pour les résidents qui s'alimentent dans les salles à dîner, ils sont laissés sans supervision. L'attente d'une réponse est longue, tant pour recevoir de l'aide à alimentation que pour toute autre demande.

#### 4. **Assistance au résident**

Au deux CHSLD, le résident reçoit l'accompagnement requis dans un délai raisonnable, notamment lors de l'élimination, de l'hygiène et 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**

Les activités récréatives et sociales sont offertes le jour, le soir et parfois les fins de semaine. Elles sont diversifiées et adaptées aux capacités physiques et cognitives des résidents. Elles sont également affichées à différents endroits dans les CHSLD, notamment dans la chambre des résidents et dans les ascenseurs.

Des bénévoles sont présents dans le milieu. Un guide d'information à l'intention de ces derniers explique les règles à respecter et oriente leurs actions auprès des résidents lors des activités récréatives et sociales. De la formation est offerte aux bénévoles afin de les soutenir dans leurs implications auprès du résident.

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

Le personnel observé utilise le vouvoiement pour s'adresser aux résidents. Il emploie habituellement un langage respectueux (monsieur et madame) et non infantilisant. Des affiches de sensibilisation sur le vouvoiement et les surnoms sont apposées sur les murs des unités.

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. Des formations offertes au personnel contribuent à l'encadrement de pratiques respectueuses plaçant le côté humain au cœur de leur agir.

Aucune fiche contenant des informations confidentielles et personnelles, 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.



7. **Intimité du résident**

Le personnel s'annonce avant d'entrer dans la chambre du résident et ferme les portes avant une intervention. Les toilettes sont munies de porte. Des espaces, autres que la chambre du résident, sont disponibles pour le résident qui veut y recevoir ses proches ou pour réaliser une activité.

8. **Autonomie du résident**

Au 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. Quant à la marche, c'est une activité intégrée dans son quotidien. Le personnel se réfère au plan de travail et complète une fiche d'accompagnement des activités de la vie quotidienne.

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 dans les deux CHSLD. À titre d'exemple, le nom du résident se retrouve sur le mur près de la porte de sa chambre ainsi que le nom identifiant les différentes salles.

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Pierrefonds*, des tableaux d'orientation (jour, mois, année, température extérieure) sont disponibles sur différents étages.

**CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :**

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élizabeth*, aucun tableau d'orientation (jour, mois, année, température extérieure) n'est disponible sur les différentes unités de vie.

Au deux CHSLD, il n'y a aucune table ajustable dans les salles à manger. La direction précise que l'achat de cet équipement est prévu à court terme.

9. **Pouvoir d'agir du résident**

Au deux CHSLD, des mesures alternatives à la contention sont utilisées (tapis de chute, détecteur de mouvement).

La direction précise que chaque résident a un plan d'interventions interdisciplinaire, dont le résident ou son proche aidant est consulté (avant et après la rencontre). Ces derniers sont également invités à y participer lors de situation particulière. La direction leur remet le document *Agir en interdisciplinarité*, lequel vise à formaliser la pratique interdisciplinaire pour les CHSLD.

Le résident a la possibilité de participer au comité de résidents. Ce comité est consulté pour toute question d'amélioration de la qualité du milieu de vie dans leur 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) en langues française et anglaise. Des présentoirs sont installés à l'entrée principale des deux CHSLD, ce qui permet d'y laisser des documents d'information, dont les bulletins *Entre vous et moi* et *Le saviez-vous*.

Une boîte à suggestions est disponible à l'entrée principale.

L'établissement est à la recherche de bracelet d'identification autre que celui de type hospitalier. Un modèle de type bijou est présenté à l'équipe de visite.

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 Centre d'hébergement et de soins de longue durée *Vigi Reine-Élisabeth*, les données fournies indiquent qu'il y a 68 contentions, incluant 52 ridelles de lit.

Au Centre d'hébergement et de soins de longue durée *Vigi de Pierrefonds*, les données fournies indiquent qu'il y a 37 contentions, incluant 27 ridelles de lit.

Le port du bracelet d'identité de type hospitalier est appliqué de manière systématique, et ce, même si la personne ne présente pas de problème cognitif.

Les deux CHSLD n'ont aucun comité *Milieu de vie*.

#### **10. Propreté des lieux**

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

L'établissement prévoit des travaux de peinture, lorsque les lieux sont défraîchis.

#### **11. Adaptation des lieux**

Au 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, dans les salles à manger et les salles d'eau.

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

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

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Pierrefonds*, aucun affichage d'information à caractère administratif, adressé au personnel, n'est apposé sur les murs du milieu de vie.

**CONSTATS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION :**

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élizabeth*, la décoration des extrémités des corridors des 4<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> étages du *Centre d'hébergement Vigi de Pierrefonds* est à revoir.

Au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élizabeth*, des affichages d'information à caractère administratif sont apposés sur les armoires des cuisinettes des 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> étages du milieu de vie.

## **SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS**

Les recommandations formulées dans le rapport devront faire l'objet de correctifs et de suivi. Par conséquent, l'établissement devra exercer une vigilance constante afin de s'assurer d'améliorations permanentes.

➤ ***CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE VIGI REINE-ÉLIZABETH ET CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE VIGI DE PIERREFONDS :***

**Accueil du résident**

Prendre les moyens afin que :

- le processus d'accueil comprenne la postadmission pour permettre de valider :
  - la compréhension des informations transmises lors de l'admission;
  - les besoins et les attentes du résident et de son proche;
  - le degré de satisfaction du résident et de son proche.

**Pouvoir d'agir**

Prendre les moyens afin :

- de diminuer l'utilisation de mesures de contrôle, plus particulièrement les ridelles de lit;
- que le bracelet d'identité de type hospitalier ne soit pas appliqué de manière systématique.

➤ ***CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE VIGI REINE-ÉLIZABETH :***

**Activité repas**

Prendre les moyens afin que :

- l'activité repas du résident soit conviviale et bien organisée, tout en respectant les principes de l'approche *Milieu de vie*, notamment :
  - l'organisation du repas, que :
    - l'intervenant offre une option de menu au résident;
    - les mêmes intervenants soient présents pendant toute la durée du repas du résident;
    - le service de repas aux chambres fasse l'exception.

- les techniques utilisées, que l'intervenant :
  - vérifie à ce 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;
  - contrôle les stimuli auditifs (télévision, radio, casse-pilules, porte ou toute autre forme de bruit);
  - demeure assis pendant qu'il alimente un résident.
  
- la communication avec le résident, que l'intervenant :
  - informe le résident de ce qu'il mange;
  - questionne le résident qui ne s'alimente pas et essaie d'en comprendre les raisons;
  - ne converse avec les autres intervenants que pour les besoins concernant le résident (d'un ton calme, en retrait du résident);
  - écoute le résident dans ses demandes.

### **Autonomie du résident**

Prendre les moyens afin que :

- chaque unité de vie ait un tableau d'orientation (jour, mois, année, température extérieure).

## CONCLUSION

Les commentaires recueillis et les observations faites au moment de la visite permettent à l'équipe de visite d'affirmer l'appropriation des orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* et de leur application. La mise en place d'un milieu de vie, pour les personnes hébergées, est réalisée en très grande partie au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élisabeth* et au *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi de Pierrefonds*. L'établissement démontre une volonté d'affermir son leadership dans le domaine de l'hébergement, sa devise étant *L'humain au cœur de notre agir*.

Plusieurs éléments relatifs au milieu de vie de qualité sont en place dont, entre autres, les pratiques professionnelles de qualité telles que la présence régulière des professionnels de santé (physiothérapeute, ergothérapeute, nutritionniste, etc.) et l'actualisation de pratique de gestion axée sur la mobilisation du personnel, dont des rencontres d'équipe, de la formation ainsi que la reconnaissance des bons coups du personnel.

L'analyse des plans d'amélioration des visites d'appréciation et des bilans réalisés entre 2004 et 2010 démontre que l'établissement a apporté des correctifs aux recommandations formulées. Il s'agit, notamment, des éléments touchant la promotion du code d'éthique, l'élaboration de plan d'interventions interdisciplinaire, l'animation du milieu, la confidentialité, l'assistance au résident, l'autonomie, l'autodétermination, le respect des habitudes de vie des résidents et la décoration des pièces communes.

Quelques améliorations à court terme devront être mises en place, notamment en ce qui concerne le *Centre d'hébergement et de soins de longue durée Vigi Reine-Élisabeth* qui devra revoir toute l'organisation de l'activité repas. L'établissement devra poursuivre l'amélioration de la démarche d'accueil et la réduction des mesures de contrôle. De plus, il devra revoir la pratique systématique du port du bracelet comme mode d'identification des résidents.

Le suivi des recommandations formulées dans le présent rapport 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.