

**RAPPORT DE VISITE D'ÉVALUATION  
DE LA QUALITÉ DU *MILIEU DE VIE***

**CENTRE D'HÉBERGEMENT  
ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE  
(CHSLD)**

**RÉGION : Montréal**

**ÉTABLISSEMENT : Château Westmount inc.**

**INSTALLATION (CHSLD) : Château Westmount**

**DATE DE LA VISITE : 31 octobre 2012**

## TABLE DES MATIERES

VISITES D'ÉVALUATION.....	2
MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL .....	2
RAPPORT DE VISITE .....	3
ÉQUIPE D'ÉVALUATION .....	3
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION.....	3
RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE.....	4
<b>Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles.....</b>	<b>4</b>
<b>Thème 2 : L'accueil du résident.....</b>	<b>5</b>
<b>Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne.....</b>	<b>6</b>
<b>Thème 4 : Les lieux adaptés .....</b>	<b>8</b>
<b>Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....</b>	<b>10</b>
SUIVI DE LA VISITE .....	10

## VISITES D'ÉVALUATION

Les orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, publiées en octobre 2003, ont permis de préciser les attentes touchant l'implantation de l'approche *Milieu de vie*. Il était important de mettre en place un milieu de vie dans lequel les services et les soins se fondent sur les besoins, les goûts, les habitudes et les valeurs des personnes hébergées et de leurs proches<sup>1</sup>.

C'est dans une optique d'amélioration continue de la qualité de vie dans les milieux d'hébergement qu'ont été initiées les visites d'évaluation. Plus précisément, elles ont pour but de contribuer à l'amélioration des services dispensés aux personnes hébergées.

## MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié à l'évaluateur ministériel est de juger de la qualité du milieu de vie offert aux résidents à partir de plusieurs critères, regroupés dans les cinq thèmes suivants :

1. pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles,
2. accueil du résident,
3. activités de la vie quotidienne,
4. lieux adaptés,
5. accompagnement dans l'étape de fin de vie.

Lors de sa visite, l'évaluateur appuie ses constats à partir d'observations et de rencontres avec des résidents et leurs proches, des membres du comité de résidents ou du comité des usagers, des membres du personnel, des gestionnaires et des bénévoles. Il prend également connaissance de différents documents produits par l'établissement, en ce qui a trait à l'information, aux politiques, aux procédures et autres sujets en lien avec le milieu de vie.

En tant que responsable du suivi de la qualité et de la sécurité du milieu de vie des établissements de sa région, le représentant de l'agence de la santé et des services sociaux participe à l'évaluation. C'est également lui qui accompagne les dirigeants de l'établissement visité dans l'élaboration et le suivi du plan d'amélioration.

---

<sup>1</sup> Orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), Québec, 2003, p.1.

## RAPPORT DE VISITE

Le rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel, à la suite de la visite du 31 octobre 2012 au centre d'hébergement et de soins de longue durée Château Westmount.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler des éléments sur lesquels il doit apporter des correctifs afin d'améliorer la qualité du milieu de vie pour les résidents. Sa portée se limite à rendre compte des observations faites par l'évaluateur, au moment de la visite, quant aux thèmes retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

## ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

Madame Estelle Goudreau, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Claire Ouellet, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Danick Jean-Vernet, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;

Madame Manon Éthier, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Château Westmount inc. est un établissement privé non conventionné qui compte une installation du même nom, située au 4860, boulevard de Maisonneuve Ouest, à Westmount.

Lors de la visite, l'installation disposait de 112 places d'hébergement réparties sur 6 étages, dont 112 chambres simples.

### THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

L'établissement doit s'engager dans l'implantation d'un milieu de vie de qualité dans son centre d'hébergement et de soins de longue durée, et ce, dans le respect des orientations ministérielles. Il doit transmettre aux personnes qui y œuvrent les principes de ces orientations qui favorisent une organisation du travail centrée sur le bien-être du résident.

Pour ce faire, l'établissement doit se doter de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend plusieurs moyens qui contribuent à l'implantation des orientations ministérielles sur un milieu de vie de qualité. En effet, il a notamment désigné un responsable du milieu de vie, intégré dans son plan d'action des mesures directement liées à ce dernier et mis en place un comité qui lui est dédié. Il offre également des formations sur le milieu de vie à ses employés et soutient le comité des usagers.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement a pris les mesures nécessaires afin que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents.

Il a aussi observé que l'établissement s'assure que pour chaque résident, un plan d'intervention est élaboré et qu'il est révisé lorsque requis.

De plus, il a noté que l'établissement favorise les mesures de remplacement et n'utilise les contentions physiques qu'en dernier recours.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur a constaté que l'établissement ne fait pas suffisamment la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées. À titre d'exemple, le code d'éthique n'est pas affiché dans des endroits visibles.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

1. Considérant le constat énuméré, le MSSS recommande que l'établissement poursuive l'implantation d'un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles.

## THÈME 2 : L'ACCUEIL DU RÉSIDENT

Une démarche d'accueil a pour but d'orienter, d'informer et d'intégrer le résident dans son nouveau milieu de vie, dès son arrivée. La caractéristique principale de la démarche d'accueil doit être son approche empreinte de chaleur et d'attention envers la personne et ses proches.

C'est pourquoi l'établissement doit disposer d'une procédure d'accueil et remettre des documents aux résidents et à leurs proches afin de favoriser leur adaptation à leur nouveau milieu de vie.

### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que des moyens suffisants sont mis en place par l'établissement pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie.

### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur a constaté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'accueil écrite. Toutefois, cette procédure est incomplète, puisqu'elle ne décrit pas les étapes d'admission et de post-admission.

Le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Cependant, certains documents sont manquants, dont :

- les coordonnées, le rôle et les fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- la procédure d'examen de plaintes;
- le formulaire pour porter plainte;
- les coordonnées, le rôle et les fonctions du comité des usagers.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

Considérant les constats énumérés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de :

2. bonifier sa procédure d'accueil écrite;
3. s'assurer que l'information transmise au résident ou à ses proches lors de l'accueil soit complète et accessible.

## THÈME 3 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE

C'est à travers diverses manifestations d'attention, de professionnalisme, d'empathie et de compassion de la part du personnel que le résident perçoit qu'il est important et que ce milieu peut être un chez-soi réconfortant et sécuritaire. Les activités de la vie quotidienne, pour les personnes hébergées en CHSLD, comme se nourrir, se laver, s'habiller, se divertir sont des activités fondamentales qui doivent être répondues, en tout temps, en tenant compte de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs capacités.

L'établissement doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité.

### 3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel respecte les résidents. En effet, les gestes posés par le personnel sont courtois et attentionnés tout en respectant l'intimité du résident.

Il a remarqué que l'établissement a pris les moyens pour éviter l'utilisation de pratiques et de symboles institutionnels créant ainsi un milieu de vie agréable pour le résident.

Il a noté que les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur a constaté que certains membres du personnel ont une pratique pouvant nuire à la confidentialité des renseignements privés, notamment, lorsqu'ils les placent à des endroits trop visibles dans les chambres et la salle à manger.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |  |
|--|
| <p>4. Considérant le constat énuméré, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la confidentialité.</p> |
|--|

### **3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ)**

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents concernant les soins d'hygiène et l'habillement.

Il a constaté également que le maintien de l'autonomie physique des résidents est favorisé à plusieurs occasions pendant la journée.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement et l'assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ), sont considérés comme atteints.

### **3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires**

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que :

- la planification des repas est adéquate grâce à la présence d'un menu diversifié et connu, permettant ainsi aux résidents d'en être informés facilement;
- l'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents;
- la température et la présentation des aliments sont appropriées;
- les besoins des résidents au moment des repas sont correctement répondus. Le personnel assure une vigilance et répond rapidement aux demandes d'assistance.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille. Aussi, plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident qu'ils aident à s'alimenter.



## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

5. Considérant les constats énumérés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que chaque résident et le personnel aient une position adéquate lors des repas.

### 3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé :

- que des activités de loisir sont disponibles, diversifiées et adaptées aux besoins des résidents;
- qu'un calendrier d'activités de loisir est disponible et accessible aux résidents et que les activités sont réparties sur les sept jours de la semaine;
- que l'établissement prend les moyens nécessaires afin d'avoir la présence de bénévoles auprès des résidents.

#### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne le milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents, sont considérés comme atteints.

### THÈME 4 : LES LIEUX ADAPTÉS

Afin que les résidents se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé, décoré, stimulant et chaleureux. L'établissement doit aussi posséder des équipements et des aides techniques en quantité suffisante afin de répondre aux besoins des résidents, tout en maintenant ses lieux sécuritaires et bien entretenus.

## ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a remarqué que l'établissement :

- encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts;
- a décoré les espaces communs, intérieurs et extérieurs, de manière à rappeler un milieu de vie et qu'ils sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches.

De plus, l'évaluateur a observé :

- des lieux propres et bien entretenus;
- que les corridors et les espaces communs sont dégagés en tout temps, ce qui permet au personnel, aux résidents et à leurs proches de circuler en toute sécurité;
- la présence de repères spatio-temporels afin de permettre aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.

## ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que :

- des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents;
- les tables ajustables individuellement ne sont pas disponibles dans le milieu;
- des stimuli auditifs ne sont pas contrôlés.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

Considérant les constats énumérés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin :

6. que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
7. de s'assurer que les équipements soient disponibles;
8. d'améliorer la quiétude des lieux.

## THÈME 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DANS L'ÉTAPE DE FIN DE VIE

Lorsqu'une personne hébergée et sa famille doivent faire face à l'étape de la fin de vie, l'accompagnement et l'assistance nécessaires revêtent un caractère particulier. Un accompagnement empreint de réconfort et de compassion est privilégié. Un programme d'accompagnement en fin de vie encadre la philosophie d'intervention. Le personnel soignant est formé afin de donner des soins de confort qui sont dispensés dans un environnement calme et serein.

### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

La direction a mentionné que l'accompagnement et l'assistance en fin de vie sont adéquats.

### ÉLÉMENT(S) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a observé qu'il n'existe pas de programme d'accompagnement en fin de vie et qu'aucune formation spécifique d'accompagnement en fin de vie n'est donnée au personnel.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>9. Considérant les constats énumérés, le MSSS recommande que l'établissement outille davantage le personnel pour l'accompagnement en fin de vie.</p> |
|---|

## SUIVI DE LA VISITE

En partenariat avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, nous vous demandons de prendre les moyens nécessaires afin que les améliorations attendues soient mises en œuvre. Pour ce faire, chacune des recommandations devra être traitée dans le cadre d'un plan d'amélioration présentant les actions préconisées, ainsi que l'échéancier prévu pour atteindre les résultats escomptés. Vous avez 60 jours après la réception du présent rapport pour faire parvenir votre plan d'amélioration à l'Agence.

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