

**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 : Centre de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île

INSTALLATION (CHSLD) : Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger

DATE DE LA VISITE : 19 et 20 février 2013

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
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	4
Thème 2 : L'accueil du résident	5
Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne	6
Thème 4 : Les lieux adaptés.....	9
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie	10
SUIVI DE LA VISITE.....	11

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 proches¹.

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.

¹ 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 des 19 et 20 février 2013 au Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger.

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;

Monsieur André Forest, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Ping Wang, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de l'Ouest-de-l'Île est un établissement public qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement Denis-Benjamin-Viger qui est situé au 3292, rue Cherrier, à L'Île-Bizard.

Lors de la visite, l'installation disposait de 125 places d'hébergement réparties sur 4 étages, dont 105 chambres simples et 10 chambres doubles.

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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne prend pas tous les moyens nécessaires pour offrir un milieu de vie de qualité. Plus particulièrement, l'établissement n'a pas :

- mis en place un comité Milieu de vie ou un autre comité similaire;
- élaboré de plan d'action dans lequel doivent s'inscrire des mesures en lien avec le milieu de vie;
- instauré des mécanismes d'évaluation de la satisfaction ou de contrôle de la qualité auprès des résidents et de leurs proches.

Il a également relevé 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. Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le comité de résidents ne réalisent pas suffisamment d'activités de promotion.

L'évaluateur a aussi constaté que la rotation des préposés aux bénéficiaires de jour est trop fréquente sur certaines unités. Il a également noté que tous les résidents n'ont pas tous un plan d'intervention et que tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission.

L'évaluateur a observé que les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours, plus particulièrement, les côtés de lit (ridelles) sont levés de façon systématique.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. d'implanter un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. de poursuivre ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
3. que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
4. de favoriser les mesures de remplacement et de n'utiliser les contentions physiques qu'en dernier recours.

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 l'établissement remet aux nouveaux résidents différents documents d'information répondant à leurs besoins, dont ceux portant sur le comité de résidents et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le code d'éthique de l'établissement.

L'évaluateur ministériel a remarqué 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 l'étape de post-admission.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>5. Considérant le constat énuméré, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de bonifier sa procédure d'accueil.</p> |
|---|

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 pratique contribuant à un milieu de vie de qualité

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur a observé que les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ne se montrent pas toujours suffisamment attentionnés envers les résidents. En effet, certains membres du personnel ne répondent pas promptement à leurs demandes, n'expliquent pas leurs interventions et n'assurent pas un contact visuel et chaleureux avec les résidents. De plus, certains manquent de courtoisie dans leurs échanges avec des résidents.

L'évaluateur a remarqué 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 les salles à manger.

Il a également observé que certaines pratiques et symboles institutionnels sont utilisés, plus particulièrement :

- la présence de piqués mis sur les lits de façon systématique;
- la préparation des lits, en après-midi, pour le coucher du soir;
- la prédominance de murs blancs;
- l'affichage d'information professionnelle ou administrative, destinée au personnel, qui se retrouve sur les murs des aires de vie des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

6. de s'assurer que le personnel démontre de l'attention, de la courtoisie auprès des résidents ainsi que de respecter la confidentialité des renseignements privés;
7. d'éviter le recours à des pratiques et des symboles institutionnels.

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 favorise également le maintien de l'autonomie physique des résidents à plusieurs occasions pendant la journée.

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

Tous les éléments observés sont atteints en ce qui concerne l'accompagnement et l'assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ).

3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que les résidents s'alimentent dans les salles à manger. Ils bénéficient également d'alternatives au menu et de collations variées.

L'évaluateur a noté que les besoins des résidents au moment des repas sont répondus adéquatement. 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 :

- le résident n'est pas informé quotidiennement du menu;
- la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités;
- les aliments sont servis à une température inadéquate;
- 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)

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

8. d'améliorer la planification des repas;
9. que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents;
10. que le service au moment des repas soit amélioré;
11. de s'assurer que le personnel se positionne adéquatement 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 et que des bénévoles sont présents auprès des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le calendrier des activités de loisir ne présente pas des activités réparties sur les sept jours de la semaine.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

<p>12. Considérant le constat énuméré, le MSSS recommande que l'établissement élabore un calendrier d'activités de loisir accessible couvrant tous les jours de la semaine.</p>

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 observé :

- que l'établissement encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts;
- que les équipements et les aides techniques dont dispose l'établissement permettent de répondre aux besoins des résidents;
- 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;
- que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes;
- 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 :

- la décoration des espaces communs intérieurs et extérieurs ne rappelle pas le milieu familial;
- des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents;
- les lieux ne sont pas propres et bien entretenus.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

13. aménage des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
14. prenne les moyens afin que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
15. prenne les moyens nécessaires afin que les lieux soient propres et bien entretenus.

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 constaté qu'il n'existe pas de programme d'accompagnement en fin de vie.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

16. Considérant le constat énuméré, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de soutenir le personnel en élaborant un programme d'accompagnement en fin de vie.

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.