

**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 Bordeaux-
Cartierville-Saint-Laurent**

INSTALLATION (CHSLD) : Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci

DATE DE LA VISITE : 18, 19 et 20 juin 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 18, 19 et 20 juin 2013 au Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci.

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 Claire Girard, 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 Nathalie Vacri, évaluatrice 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 de Bordeaux-Cartierville-Saint-Laurent est un établissement public qui compte 5 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci, qui est situé au 555, boulevard Gouin Ouest, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 398 places d'hébergement réparties sur 4 étages, dont 47 chambres simples, 150 chambres doubles et 17 chambres triples.

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 pour un milieu de vie de qualité. En effet, il a notamment intégré dans son plan d'action des mesures directement liées à un milieu de vie de qualité, mis en place un comité qui lui est dédié ainsi que désigné un responsable Milieu de vie.

L'évaluateur a observé que l'établissement s'assure que pour chaque résident, un plan d'intervention est élaboré et qu'il est révisé lorsque requis. Également, il a remarqué 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 le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne réalise pas d'activités de promotion.

Il a également noté que la rotation des membres des équipes soignantes de jour et de soir est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des préposés aux bénéficiaires.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'établissement de poursuivre :

1. l'implantation d'un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante.

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 qu'une procédure d'accueil précisant les rôles et les responsabilités du personnel et couvrant les principales étapes entourant l'admission a été élaborée.

L'évaluateur a constaté également 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.

Enfin, il a noté 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

Tous les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accueil du résident, sont considérés comme atteints.

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 la confidentialité et l'intimité des résidents.

Il a aussi remarqué 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 ne se montrent pas toujours suffisamment attentionnés envers les résidents. En effet, ils n'expliquent pas leurs interventions et n'assurent pas un contact visuel et chaleureux avec les résidents.

L'évaluateur a constaté que certaines pratiques institutionnelles sont utilisées. Plus particulièrement, il s'agit :

- du port de jaquettes d'hôpital;
- la présence de piqués mis sur les lits de façon systématique;
- de la préparation des lits, en après-midi, pour le coucher du soir;
- de l'emploi des mêmes couvre-lits dans la plupart des chambres;
- de 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 énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin :

3. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de l'attention;
4. d'éviter le recours à des pratiques institutionnelles.

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.

De plus, l'évaluateur a constaté 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

Tous 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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté :

- que le résident n'est pas informé quotidiennement du menu;
- qu'un nombre élevé de résidents s'alimentent dans leur chambre, au dîner et au souper, sans que des besoins particuliers le justifient, particulièrement sur certaines unités;
- que la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités;

- que les aliments sont servis à une température inadéquate;
- que des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille;
- que plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident qu'ils aident à s'alimenter.

Enfin, l'évaluateur a remarqué qu'au moment des repas des résidents, certains membres du personnel n'assurent pas suffisamment de vigilance envers les résidents qui sont à proximité, y compris ceux qui apportent de l'aide à l'alimentation à un ou deux résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

5. d'améliorer la planification des repas;
6. que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents;
7. que le service, au moment des repas, soit amélioré;
8. de s'assurer que chaque résident et le personnel aient une position adéquate lors des repas;
9. de s'assurer que le personnel offre davantage d'assistance pour répondre aux besoins et aux demandes des résidents 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.

De plus, il a constaté 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.

L'évaluateur a également noté 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

Tous les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne le milieu animé adapté aux capacités et 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 observé que l'établissement encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts.

Il a aussi remarqué que les équipements et les aides techniques dont dispose l'établissement permettent de répondre aux besoins des résidents.

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

L'évaluateur a constaté que la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas le milieu familial et qu'il n'y a pas de tableaux d'orientation sur chaque unité.

De plus, il a remarqué que des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents et que les corridors ne sont pas dégagés de façon à faciliter la circulation du personnel, des résidents et de leurs proches.

Enfin, il a noté que les lieux ne sont pas bien entretenus et que des stimuli auditifs ne sont pas contrôlés.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

10. d'aménager des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
11. que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
12. d'améliorer l'entretien des lieux;
13. que les corridors soient dégagés en tout temps;
14. d'améliorer la quiétude des lieux;
15. d'améliorer la disposition des repères spatio-temporels afin de faciliter l'orientation des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a observé que certains moyens sont mis en place par l'établissement pour favoriser l'accompagnement et l'assistance en fin de vie.

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 énoncé, 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.