

**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 : CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes inc.**

**INSTALLATION (CHSLD) : CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes**

**DATE DE LA VISITE : 27 et 28 mars 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         |
| <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>9</b>  |
| <b>Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....</b>                           | <b>10</b> |
| 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 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 des 27 et 28 mars 2013 au CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes.

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 Josée Larocque, 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 Claire Girard, 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.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes inc, est un établissement privé conventionné qui compte un CHSLD du même nom, situé au 1870, boulevard Pie IX, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 162 places d'hébergement réparties dans 35 chambres sur 3 étages : 1 double, 5 triples et 29 regroupant 5 résidents.

### 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 s'assure que pour chaque résident, un plan d'intervention est élaboré et qu'il est révisé lorsque requis.

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

---

L'évaluateur 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 et n'a pas planifié de mesures en lien avec le milieu de vie dans son plan d'action.

L'évaluateur a également noté que l'établissement ne fait pas suffisamment la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées. Particulièrement, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le comité des usagers ne réalisent pas d'activités de promotion.

De plus, l'évaluateur a constaté que:

- l'équipe soignante ne tient pas suffisamment de rencontres;
- les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours. En effet, 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 :

1. pour implanter un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. afin de poursuivre ses efforts pour assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
3. afin 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 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 noté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'accueil écrite. Toutefois, cette procédure est incomplète, puisqu'elle ne décrit pas suffisamment :

- le rôle et les responsabilités des membres du personnel lors de l'accueil d'un nouveau résident;
- l'étape de post-admission.

Il a également constaté que lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, le formulaire pour porter plainte est manquant.

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

4. bonifier sa procédure d'accueil;
5. 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 contribuant à favoriser le respect de l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements personnels qui les concernent.

L'évaluateur a aussi constaté 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 certaines pratiques ou symboles institutionnels sont utilisés, plus particulièrement :

- le recours systématique au bracelet d'identification plastifié;
- le port de jaquettes d'hôpital;
- l'emploi des mêmes couvre-lits dans la plupart des chambres;
- 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)

---

6. Considérant les constats énumérés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin qu'il n'y ait aucune pratique ou symbole institutionnel.

### 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.

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

---

L'évaluateur a constaté que plusieurs résidents ne sont pas suffisamment encouragés à s'activer durant la journée, en n'étant pas levés en matinée, lors des repas et en après-midi.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

7. Considérant le constat énuméré, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'encourager davantage l'autonomie physique du résident.

### 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 température et la présentation des aliments sont appropriées;
- la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques;
- des alternatives au menu sont proposées et disponibles pour le résident;
- les heures de repas sont normalisées;
- le résident peut obtenir une collation quand il le souhaite.



L'évaluateur a également remarqué que le positionnement des résidents et du personnel au moment des repas est adéquat. Le personnel prend le temps nécessaire pour bien positionner chaque résident et s'assure d'établir un contact visuel avec lui durant le repas.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé quotidiennement du menu.

L'évaluateur a remarqué qu'un nombre élevé de résidents s'alimente dans leur chambre, au dîner et au souper sans que des besoins particuliers le justifient. De plus, il a noté qu'au moment des repas des résidents, les horaires du personnel ne permettent pas d'optimiser leur présence.

#### 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. 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.

L'évaluateur a également noté 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.

Il a aussi remarqué 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 l'animation du milieu adaptée aux capacités et besoins des résidents, sont considérés 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 constaté que l'établissement encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts.

L'évaluateur a observé que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents et que les lieux sont propres et bien entretenus.

Il a aussi noté que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas le milieu familial.

L'évaluateur a aussi remarqué que des tables ajustables individuellement ne sont pas disponibles dans le milieu.

Il a aussi noté :

- que les corridors ne sont pas dégagés de façon à faciliter la circulation du personnel, des résidents et de leurs proches;
- qu'il n'y a pas de tableaux d'orientation sur chaque unité;
- qu'il manque de repères visuels dans les aires communes.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

11. d'aménager des espaces communs rappelant le milieu de vie familial et que ceux-ci soient dédiés en priorité aux résidents et à leurs proches;
12. de s'assurer que les équipements soient disponibles;
13. que les corridors soient dégagés en tout temps;
14. de mettre en place des repères spatio-temporels en nombres suffisants 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

---

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

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

15. 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.