

**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 : Hôpital Mont Sinaiï

INSTALLATION (CHSLD) : Hôpital Mont Sinaiï

DATE DE LA VISITE : 24 juillet 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	11
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 du 24 juillet 2013 à l'hôpital Mont Sinaï.

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

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

L'Hôpital Mont Sinaï est un établissement public qui compte une installation.

Le présent rapport concerne l'Hôpital Mont Sinaï, qui est situé au 5690, boulevard Cavendish, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 57 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 11 chambres simples, 11 chambres doubles et 6 chambres quadruples.

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 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. Il offre également des formations sur le milieu de vie à ses employés.

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

Enfin, 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 ministériel 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 à des endroits visibles et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne réalise pas d'activités de promotion.

De plus, l'évaluateur a remarqué qu'il n'y a pas de procédure écrite portant sur l'élaboration et la révision des plans d'intervention.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. poursuivre l'implantation d'un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. prendre davantage de moyens afin d'améliorer le processus d'élaboration et de révision des plans d'intervention.

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 ministériel 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.

De plus, il a observé que lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, certains documents sont manquants, dont le formulaire pour porter plainte ainsi que les coordonnées du comité des usagers.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

3. bonifier sa procédure d'accueil;
4. 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 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, ils n'expliquent pas leurs interventions aux résidents.

L'évaluateur a également noté qu'il existe des pratiques pouvant nuire à la confidentialité des renseignements privés, notamment lorsque ceux-ci sont placés à des endroits trop visibles dans les chambres.

Enfin, il a observé que certaines pratiques institutionnelles sont utilisées. Plus particulièrement, il s'agit du port de jaquettes d'hôpital, de l'emploi des mêmes couvre-lits dans la plupart des chambres et 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 :

5. de s'assurer que le personnel démontre de l'attention, de la courtoisie, auprès des résidents et qu'il respecte la confidentialité des renseignements privés;
6. 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.

Il a également 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

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 l'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents. De plus, il a constaté que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

Enfin, il a remarqué 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.

De plus, il a remarqué que des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car leur positionnement au lit et au fauteuil n'est pas adapté à leur condition. L'évaluateur a également noté 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.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

7. d'améliorer la planification des repas;
8. 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.

De plus, il a constaté 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

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>9. Considérant le constat énoncé, 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. Il a aussi remarqué que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents.

De plus l'évaluateur il a observé :

- des lieux propres et bien entretenus;
- 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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que la décoration des espaces communs intérieurs, en particulier dans certains corridors, ne rappelle pas le milieu familial. De plus, il a noté qu'il n'y a pas de tableaux d'orientation sur chaque unité.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

10. aménage des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
11. améliore 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)

12. 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 élaborer votre plan d'amélioration et le faire approuver par l'Agence.

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