

**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 : Institut Canadien-Polonais du Bien-Être inc.**

**INSTALLATION (CHSLD) : Institut Canadien-Polonais du Bien-Être**

**DATE DE LA VISITE : 23 et 24 avril 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>10</b>
<b>Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....</b>	<b>11</b>
SUIVI DE LA VISITE .....	12

## 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 23 et 24 avril 2013 à l'Institut Canadien-Polonais du Bien-Être.

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 Estelle Goudreau, 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

L'Institut Canadien-Polonais du Bien-être Inc. est un établissement public qui compte 1 CHSLD portant le même nom, situé au 5655, rue Bélanger Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 126 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 68 chambres simples et 29 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. De plus, l'établissement ne fait pas suffisamment la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées. En effet, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne réalise pas d'activités de promotion et le comité des usagers ne réalise pas suffisamment d'activités de promotion.

L'évaluateur a également constaté que la rotation des membres des équipes soignantes de jour et de soir est trop fréquente, en ce qui concerne les préposés aux bénéficiaires.

Il a observé que les résidents n'ont pas tous un plan d'intervention et qu'ils ne sont pas tous élaborés dans les 4 à 6 semaines suivant l'admission des nouveaux résidents.

Enfin, l'évaluateur a constaté que les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours et que les côtés de lit (ridelles) sont levés de façon systématique.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

1. prendre les moyens pour implanter un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. poursuivre ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
3. prendre les moyens afin que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
4. prendre les moyens 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 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 également 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 ministériel a constaté que lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, le formulaire pour porter plainte est manquant.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>5. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que l'information transmise au résident ou à ses proches lors de l'accueil soit complète et accessible.</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 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.

L'évaluateur a également 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 ont des pratiques pouvant nuire à la confidentialité des renseignements privés, notamment lorsque ceux-ci sont placés à des endroits trop visibles dans les chambres et dans la salle à manger.

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

- du recours systématique au bracelet d'identification plastifié;
- du port de jaquettes d'hôpital;
- de 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'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 :

6. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la confidentialité;
7. qu'il n'y ait aucune pratique et symbole institutionnels.

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

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que les résidents sont laissés avec leur vêtement de la nuit en journée sans que leur condition le justifie.

L'évaluateur a également constaté que le résident n'est pas suffisamment encouragé à s'activer durant la journée en n'étant pas levé en matinée, lors des repas et en après-midi.



## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

8. de répondre aux besoins des résidents concernant l'habillement;
9. 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 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

---

Au moment de la visite d'évaluation, l'établissement réalisait d'importantes rénovations au niveau de la cuisine. Il a donc été difficile d'évaluer le contexte habituel de cette activité. Néanmoins, l'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé quotidiennement du menu.

L'évaluateur a également constaté :

- que la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités;
- qu'aucune alternative au menu est proposée et disponible pour les résidents;
- que le souper des résidents n'est pas servi à des heures normales;
- que les résidents disposent de peu de choix de collations.

De plus, les aliments sont servis à une température inadéquate.

Enfin, des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

10. d'améliorer la planification des repas;
11. que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents;
12. que le service, au moment des repas, soit amélioré;
13. de s'assurer que chaque résident ait 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.

Enfin, l'évaluateur a 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

---

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)

---

14. 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.

## 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;
- 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;
- a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.

De plus, il a remarqué :

- 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.

### 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;
- que les des tables ajustables individuellement et des ustensiles ergonomiques ne sont pas disponibles dans le milieu;
- qu'il manque de repères visuels dans les aires communes.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

15. afin que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
16. afin de s'assurer que les équipements et les aides techniques soient disponibles;
17. pour 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 a constaté que le programme d'accompagnement en fin de vie n'inclut pas de directives sur la période post-mortem.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

18. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de soutenir le personnel en élaborant un programme complet 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.