

**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 d'hébergement et de soins de longue durée des  
Floralies-de-Lasalle inc.**

**INSTALLATION (CHSLD) : Centre d'hébergement et de soins de longue  
durée des Floralies-de-Lasalle**

**DATE DE LA VISITE : 31 octobre 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>7</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 .....	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 du 31 octobre 2013 au Centre d'hébergement et de soins longue durée des Floralies-de-Lasalle.

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 Ouellet, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur Nelson Vachon, 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 d'hébergement et de soins de longue durée des Floralies-de-Lasalle inc. est un établissement privé qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée du même nom. Il est situé au 8200, rue Georges, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 50 places d'hébergement réparties sur 2 étages, dont 34 chambres simples et 8 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;
- planifié de mesures en lien avec le milieu de vie dans son plan d'action;
- instauré des mécanismes d'évaluation de la satisfaction ou de contrôle de la qualité auprès des résidents et de leurs proches;
- offert de formations ni d'activités de sensibilisation auprès des bénévoles;
- développé de mécanismes pour délivrer l'information aux résidents et à leurs proches sur chaque unité.

De plus, l'évaluateur a observé que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le comité de résidents ne réalisent pas d'activités de promotion.

Il a également remarqué que les soins infirmiers ne sont pas disponibles en tout temps. Plus précisément, il n'y a pas d'infirmière sur place, en journée, de façon permanente.

Enfin, concernant les plans d'intervention, l'évaluateur a noté :

- qu'il n'y a pas de procédure écrite portant sur l'élaboration et la révision des plans d'intervention;

- qu'aucun calendrier de rencontres pour l'élaboration et la révision des plans d'intervention n'est planifié;
- que les résidents n'ont pas tous un plan d'intervention;
- que tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission;
- que les plans d'intervention ne sont pas élaborés en interdisciplinarité;
- que le résident ou ses proches ne collaborent pas à l'élaboration du plan d'intervention;
- qu'il n'y a pas de rencontre planifiée pour la révision du plan d'intervention lorsque des circonstances nouvelles concernant le résident le justifient;

Enfin, l'évaluateur a remarqué que les contentions physiques ne sont pas utilisées qu'en dernier recours. Il a particulièrement observé 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 prendre les moyens afin :

1. d'implanter un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. de s'assurer que le résident reçoive des interventions de qualité de la part de l'équipe soignante, selon ses besoins et à tout moment;
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 RÉSIDANT

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.

#### 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, certains documents sont manquants, dont celui précisant les coordonnées, le rôle et les fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, la procédure d'examen des plaintes, le formulaire pour porter plainte, et celui informant des coordonnées du comité de résidents.

De plus, il a remarqué que les documents remis au résident et à ses proches sont peu adaptés aux besoins du résident. Plus précisément, le guide d'accueil comprend de l'information qui concerne les personnes hébergées en résidence privée pour aînés. Aussi, l'impression de certains documents n'est pas de qualité.

Enfin, l'évaluateur a noté que l'établissement n'emploie pas suffisamment de moyens pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie. Les renseignements sur les habitudes de vie et les besoins particuliers du résident ne sont pas recueillis avant son arrivée ou encore lors de son accueil.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

5. de s'assurer que l'information transmise au résident ou à ses proches lors de l'accueil soit complète et accessible;
6. d'améliorer le soutien qu'il offre au résident pour lui permettre une meilleure intégration dans son nouveau milieu de vie.

## 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. De plus, il a remarqué 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 à la salle à manger.

Il a également noté qu'une pratique institutionnelle est utilisée. Il s'agit de la préparation des lits, en après-midi, pour le coucher du soir.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

7. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la confidentialité;
8. 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 aussi noté 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 la planification des repas est adéquate grâce à la présence d'un menu diversifié et connu, permettant ainsi aux résidents d'en être informés facilement.

De plus, il a constaté que l'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, les résidents s'alimentent dans les salles à manger et la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques. Ils bénéficient également d'alternatives au menu et de collations variées.

L'évaluateur a également remarqué que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille et leur positionnement au lit n'est pas adapté à leur condition. De plus, plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident qu'ils aident à s'alimenter.

Il a aussi constaté 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 énoncés, le MSSS recommande que l'établissement :

9. prenne les moyens afin de s'assurer que chaque résident et le personnel aient une position adéquate lors des repas;
10. s'assure 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 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 les activités de loisir ne sont pas assez diversifiées. En effet, il n'a aucune activité individuelle.

De plus, l'évaluateur a remarqué que le calendrier des activités de loisir ne présente pas des activités réparties sur les sept jours de la semaine.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

11. améliore l'animation offerte en proposant des activités de loisir plus diversifiées et mieux adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
12. 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 et qu'il a décoré les espaces communs, intérieurs et extérieurs, de manière à rappeler un milieu de vie familial et qu'ils sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches.

L'évaluateur a aussi constaté que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents.

De plus, il a remarqué que les lieux sont propres et bien entretenus et que les corridors ainsi que les espaces communs sont dégagés en tout temps, ce qui permet au personnel, aux résidents et à leurs proches de circuler en toute sécurité. Enfin, il a noté que la présence de repères spatio-temporels permet aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que des équipements ne sont pas disponibles dans le milieu en nombre suffisant pour ce qui est des leviers sur rail, des tables ajustables individuellement, ainsi que des chaises avec appui-bras.

De plus, il a noté que certains stimuli auditifs ne sont pas contrôlés.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

13. de s'assurer que les équipements soient disponibles;
14. d'améliorer la quiétude des lieux.

## 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 le personnel est outillé pour offrir un accompagnement adéquat dans l'étape de fin de vie.

De plus, il a noté que des 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

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement dans l'étape de fin de vie, sont considérés comme atteints.

## 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 45 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.