

**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 universitaire de santé McGill

INSTALLATION (CHSLD) : Centre d'hébergement Camille-Lefebvre

DATE DE LA VISITE : 12 et 13 novembre 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 12 et 13 novembre 2013 au Centre d'hébergement Camille-Lefebvre.

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;

Monsieur Nelson Vachon, évaluateur 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

Le Centre universitaire de santé McGill est un établissement public qui compte 2 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement Camille-Lefebvre, qui est situé au 637, 13^e Avenue, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 134 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 118 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) 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 offrir un milieu de vie de qualité. En effet, il a notamment mis en place un comité qui lui est dédié et désigné un responsable Milieu de vie. Il offre également des formations sur le milieu de vie à ses employés et promeut ses valeurs et les droits des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas élaboré de plan d'action dans lequel doivent s'inscrire des mesures en lien avec le milieu de vie.

L'évaluateur a aussi noté que la rotation des membres des équipes soignantes de jour et de soir est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des infirmières auxiliaires et des préposés aux bénéficiaires.

De plus, il a observé qu'il n'y a pas de procédure écrite portant sur l'élaboration et la révision des plans d'intervention et que tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission.

Enfin, il a remarqué que les contentions physiques ne sont pas utilisées qu'en dernier recours, car l'établissement ne privilégie pas de mesures de remplacement. L'évaluateur 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 que l'établissement :

1. poursuive l'implantation d'un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. poursuive ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
3. prenne davantage de moyens afin d'améliorer le processus d'élaboration et de révision des plans d'intervention;
4. favorise les mesures de remplacement et n'utilise 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 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 ne s'est pas doté d'une procédure d'accueil écrite.

Il a aussi noté que lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, certains documents sont manquants, dont la procédure d'examen des plaintes et le formulaire pour porter plainte.

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

5. mettre en place une procédure d'accueil écrite;
6. s'assurer que l'information transmise au résident ou à ses proches lors de l'accueil soit complète.

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 ne répondent pas promptement à leurs demandes et n'assurent pas un contact visuel et chaleureux avec les résidents.

Il a également observé que certains membres du personnel ne respectent pas toujours suffisamment l'intimité des résidents. Aussi, il arrive qu'ils ne ferment pas la porte ou le rideau lorsqu'ils leur apportent des soins.

Enfin, l'évaluateur a remarqué qu'une pratique institutionnelle est utilisée. Plus particulièrement, il s'agit 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 :

7. de s'assurer que le personnel démontre de l'attention auprès des résidents et qu'il respecte leur intimité;
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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que des résidents ne sont pas suffisamment encouragés à s'activer durant la journée par des interventions qui sont axées sur le maintien de leurs capacités résiduelles. En effet, plusieurs résidents ne sont pas levés en matinée, lors des repas et en après-midi, et ne sont pas stimulés à s'alimenter seuls selon leurs capacités.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

9. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de favoriser le maintien de 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 planification des repas est adéquate grâce à la présence d'un menu diversifié.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé quotidiennement du menu et que les aliments sont servis à une température inadéquate.

Il a également noté qu'un nombre élevé de résidents s'alimentent dans leur chambre, au dîner et au souper sans que des besoins particuliers le justifient, que la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités, et qu'aucune alternative au menu n'est proposée pour les résidents au moment du repas.

De plus, l'évaluateur a observé que des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car leur positionnement au lit n'est pas adapté à leur condition. Il a aussi relevé 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, les horaires du personnel ne permettent pas d'optimiser leur présence. Plus particulièrement, certains membres du personnel ne répondent pas rapidement à leurs demandes et n'assurent pas suffisamment de vigilance envers les résidents qui sont à proximité, y compris ceux qui mangent dans les chambres.

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 et le personnel aient une position adéquate lors des repas;
14. de s'assurer que le personnel offre l'assistance nécessaire 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 aussi 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.

Enfin, il a 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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne un milieu animé et adapté aux capacités et aux 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 constaté que l'établissement 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. De plus, l'évaluateur a noté que les lieux sont propres et bien entretenus.

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

Enfin, l'évaluateur a noté 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.

Il a également remarqué que des ustensiles ergonomiques ne sont pas disponibles dans le milieu.

Enfin, l'évaluateur a noté que les repères visuels sont inadéquats.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

15. que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
16. de s'assurer que les aides techniques soient disponibles;
17. d'améliorer la disposition des repères spatio-temporels pour 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 écrit d'accompagnement en fin de vie

18. 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 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.