

**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 de santé et de services sociaux Jeanne-Mance

**INSTALLATION (CHSLD) : Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-
Montréal**

DATE DE LA VISITE : 26 et 27 juin 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 26 et 27 juin 2013 au Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal.

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

Madame Danièle Ouellette, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre de santé et de services sociaux Jeanne-Mance est un établissement public qui compte 8 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement du Centre-Ville-de-Montréal, qui est situé au 66, boulevard René-Lévesque Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 193 places d'hébergement réparties sur 6 étages, dont 98 chambres simples et 49 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 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 et promeut ses valeurs et les droits des résidents.

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

De plus, il a remarqué que l'établissement s'assure que pour chaque résident, un plan d'intervention est élaboré et qu'il est révisé lorsque requis.

Enfin, il a noté 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

Outre les sondages prévus dans le processus d'agrément, l'évaluateur a constaté que l'établissement n'a pas instauré de mécanismes d'évaluation de la satisfaction ou de contrôle de la qualité auprès des résidents et de leurs proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

1. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'établissement de prendre les moyens afin de poursuivre un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles.

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) 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 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.

Enfin, l'évaluateur a constaté que l'établissement n'emploie pas suffisamment de moyens pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie. Plus particulièrement, les interventions et les activités liées à l'admission du résident ne sont pas suffisamment échelonnées. De plus, 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.

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

2. mettre en place une procédure d'accueil écrite;
3. s'assurer que l'information transmise au résident ou à ses proches lors de l'accueil soit complète et accessible;
4. soutenir l'intégration du résident 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 les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel.

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

L'évaluateur 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.

Il a également observé 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.

Il a enfin noté que certaines pratiques institutionnelles sont utilisées. 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 :

5. de s'assurer que le personnel démontre de l'attention 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 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 certains 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 relevé qu'un nombre élevé de résidents s'alimente dans leur chambre, au dîner et au souper et que les repas des résidents ne sont pas servis à des heures normales. Il a aussi noté que les aliments sont servis à une température inadéquate.

Enfin, l'évaluateur a constaté 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. que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents;
9. que le service, au moment des repas, soit amélioré;
10. de s'assurer que le personnel se positionne adéquatement 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 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 relevé 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 le milieu animé 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. De plus, il a remarqué que l'établissement 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.

L'évaluateur a observé des lieux propres et bien entretenus. Il a également 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.

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

Enfin, l'évaluateur a observé la présence de repères spatio-temporels afin de permettre aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.

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 demi-ridelles de lit ne sont pas disponibles dans le milieu en nombre suffisant.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

11. que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
12. de s'assurer que les équipements soient disponibles.

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

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

13. 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.