

**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 Chartwell inc.**

**INSTALLATION (CHSLD) : Centre d'hébergement Chartwell-Maison Herron**

**DATE DE LA VISITE : 8 et 9 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>6</b>
<b>Thème 4 : Les lieux adaptés .....</b>	<b>9</b>
<b>Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....</b>	<b>10</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 des 8 et 9 octobre 2013 au Centre d'hébergement Chartwell-Maison Herron.

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 Ping Wang, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement Chartwell inc. est un établissement privé qui compte 3 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement Chartwell-Maison Herron, situé au 2400, chemin Herron, à Dorval.

Lors de la visite, l'installation disposait de 77 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 75 chambres simples et 1 chambre double.

### 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 a pris les mesures nécessaires afin que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents.

Il a également 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 prend pas tous les moyens nécessaires pour offrir un milieu de vie de qualité. Plus particulièrement, l'établissement n'a pas désigné un responsable Milieu de vie ni mis en place un comité Milieu de vie ou un autre comité similaire.

L'évaluateur a aussi noté que l'établissement n'a pas offert suffisamment de formations ni d'activités de sensibilisation auprès des bénévoles. De plus, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne réalise pas d'activités de promotion.

Enfin, l'évaluateur a remarqué et que les résidents n'ont pas tous un plan d'intervention.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

1. pour implanter un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. afin que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins.

## 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.

Il 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, certains documents sont manquants, dont celui précisant les coordonnées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et le formulaire pour porter plainte.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

3. 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.

### 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 favorisent le respect de l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements personnels qui le concernent.

Il a également 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 ne se montrent pas toujours suffisamment attentionnés envers les résidents. En effet, ils manquent de courtoisie dans leurs échanges avec les résidents.

Il a également 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 :

4. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la courtoisie;
5. qu'il n'y ait aucune pratique institutionnelle.

### **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 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 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.

L'évaluateur a aussi constaté que :

- la majorité de résidents s'alimentent dans les salles à manger;
- des alternatives au menu sont proposées et disponibles;
- les heures de repas sont normalisées;
- les résidents peuvent obtenir une collation quand ils le souhaitent;
- la température et la présentation des aliments sont appropriées.



Il a également noté que le positionnement des résidents et du personnel au moment des repas est adéquat. Le personnel prend le temps nécessaire pour bien positionner chaque résident et s'assure d'établir un contact visuel avec lui durant le repas.

Enfin, l'évaluateur 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 la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités.

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

---

<p>6. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents.</p>
--

### **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.

Il a également 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)

---

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

L'évaluateur a également constaté que les lieux sont propres et bien entretenus et 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 noté que les équipements et les aides techniques dont dispose l'établissement permettent de répondre aux besoins des résidents.

Enfin, il a relevé 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 la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas le milieu familial.

De plus, il a noté que des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

8. d'aménager des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
9. que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps.

## 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.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

10. 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.