

## 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 de services sociaux Lucille-Teasdale**  
Installation (CHSLD) : **Centre d'hébergement Marie-Rollet**  
Date de la visite : **8 et 9 décembre 2014**

## TABLE DES MATIÈRES

VISITES D'ÉVALUATION.....	3
MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL.....	3
RAPPORT DE VISITE .....	4
ÉQUIPE D'ÉVALUATION .....	4
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION .....	4
RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE .....	5
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles.....	5
Thème 2 : L'accueil du résident .....	7
Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne .....	7
3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité .....	8
3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ) ...	8
3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires .....	9
3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents.....	10
Thème 4 : Des lieux adaptés .....	10
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....	11
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 concernant 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 décembre 2014 au Centre d'hébergement Marie-Rollet.

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

Madame Camille Nault, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;

Monsieur Marc Rochefort, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre de santé et de services sociaux Lucille-Teasdale est un établissement public qui compte 7 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement Marie-Rollet, qui est situé au 5003, rue Saint-Zotique Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 83 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 65 chambres simples et 9 chambres doubles.

### THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

L'établissement doit s'engager pour offrir 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 les moyens nécessaires pour offrir un milieu de vie de qualité en cohérence avec les orientations ministérielles. 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 de la qualité du milieu de vie. Il offre également des formations sur le milieu de vie à ses employés.

L'évaluateur a également remarqué que l'établissement fait la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées.

De plus, il a noté que des soins infirmiers sont disponibles, sur place, en tout temps.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que la rotation des membres des équipes soignantes de jour est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des préposés aux bénéficiaires.

L'évaluateur a relevé que l'équipe soignante ne tient pas suffisamment de rencontres.

Concernant les plans d'intervention, il a remarqué 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 et que ceux-ci ne sont pas élaborés en interdisciplinarité.

Il a également constaté que les mesures de remplacement ne sont pas favorisées et que les contentions physiques ne sont pas utilisées seulement en dernier recours. Il a particulièrement observé que les côtés de lits (ridelles) sont levés de façon systématique. De plus, les demi-ridelles de lits ne sont pas disponibles en nombre suffisant dans le milieu, ce qui engendre l'utilisation des contentions physiques.

Il a aussi remarqué qu'une démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents distincte de celle de l'agrément est réalisée dans l'établissement. Toutefois, celle-ci n'est pas réalisée au moins une fois par année et elle ne fait pas l'objet d'un partenariat entre l'établissement et le comité de résidents.

Enfin, l'évaluateur a noté que certains mécanismes d'information et de promotion des droits des résidents sont mis en place dans l'établissement. Toutefois, le comité de résidents et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'ont pas réalisé, au cours de la dernière année, une activité de promotion des droits des résidents.

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

---

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

1. de poursuivre ses efforts pour assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
2. que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
3. de favoriser les mesures de remplacement et d'utiliser les contentions physiques seulement en dernier recours;
4. de structurer davantage la démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches;
5. d'améliorer les mécanismes d'information et de promotion permettant aux résidents d'exprimer leur point de vue au quotidien sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

## 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. De plus, 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 indiquant le rôle et les fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que la procédure d'examen de plaintes.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |  |
|--|
| <p>6. Considérant les constats énoncés, 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.</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 contribuant à favoriser le respect de l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements personnels qui le concernent.

De plus, il a remarqué que les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel en ce qui concerne le lavage des mains et l'utilisation des gants.

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

L'évaluateur ministériel a constaté 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 et de la distribution de lingerie (piqué, jaquette d'hôpital et produits d'incontinence) au pied du lit des résidents, observée en quantité importante, notamment pour le coucher du soir.

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

- |  |
|--|
| <p>7. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'éviter le recours à des pratiques institutionnelles.</p> |
|--|

### **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 relevé 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 l'organisation des repas 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'un menu alternatif et de collations variées.

Il a aussi remarqué qu'au moment des repas, le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, il 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 façon verbale et écrite.

De plus, il a noté que les aliments sont servis à une température inadéquate.

Il a également relevé que des résidents ne sont pas bien positionnés à table pour s'alimenter dans la grande salle à manger, car ils n'ont pas de table ajustable individuellement.

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

---

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

8. d'améliorer la planification des repas;
9. que le service, au moment des repas, soit amélioré;
10. 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 accessibles, diversifiées et adaptées aux besoins 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.

De plus, il a noté que l'établissement n'a pas offert de formations ni d'activités de sensibilisation auprès des bénévoles, que le partenariat avec la communauté est peu développé et qu'il n'y a aucune démarche de développement du partenariat.

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

---

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

11. élabore un calendrier d'activités de loisir accessible couvrant tous les jours de la semaine;
12. prenne les moyens pour améliorer le soutien des bénévoles auprès des résidents et pour créer un partenariat avec les ressources de la communauté.

## THÈME 4 : DES LIEUX ADAPTÉS

Afin que les résidents se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé, décoré, stimulant et chaleureux, tout en maintenant les 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 que ces derniers sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches.

Il a également constaté que :

- les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents;
- 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;
- l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes;
- 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 les lieux ne sont pas bien entretenus.

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

---

13. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer l'entretien 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 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.

14. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires 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.