

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 : **Villa Belle Rive inc.**
Installation (CHSLD) : **de la Belle-Rive**
Date de la visite : **15 janvier 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.....	9
Thème 4 : Des lieux adaptés	10
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie	11
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.¹

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 du 15 janvier 2014 au CHSLD de la Belle-Rive.

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

Madame Lucy Manguian Chahinian, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

La Villa Belle Rive inc. est un établissement privé qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le CHSLD de la Belle-Rive, qui est situé au 5320, boulevard Gouin Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 31 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 31 chambres simples.

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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'au cours de la dernière année, l'établissement n'a pas sollicité la participation du comité de résidents pour représenter le point de vue des résidents.

L'évaluateur a aussi noté que les soins infirmiers ne sont pas disponibles en tout temps (7 jours sur 7). Plus particulièrement, il a relevé qu'il n'y a pas d'infirmière sur place, en soirée et la nuit, de façon permanente. Cependant, les soins infirmiers sont disponibles sur appel.

De plus, il a remarqué que les préposés aux bénéficiaires n'ont pas de plan de travail personnalisé pour chacun des résidents. De plus, il ne contient pas de directives concernant : la routine de vie (lever et coucher), l'élimination, l'alimentation et les soins d'hygiène.

L'évaluateur ministériel a observé que tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission et que le résident ou ses proches ne collaborent pas à l'élaboration du plan d'intervention.

L'évaluateur a aussi 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.

Il a aussi relevé qu'une démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents distincte de celle de l'agrément est réalisée dans l'établissement. Toutefois, celle-ci ne fait pas l'objet d'un partenariat entre l'établissement et le comité des usagers.

Enfin, il a remarqué que certains mécanismes d'information et de promotion des droits sont manquants. Plus précisément, au cours de la dernière année, le comité des usagers n'a pas réalisé une activité de promotion pour faire connaître son rôle et ses activités auprès des résidents et de leurs proches ni réalisé une activité de promotion des droits des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. prenne les moyens pour améliorer la promotion des droits des résidents;
2. prenne les moyens afin que le résident reçoive des interventions de qualité de la part de l'équipe soignante, selon ses besoins et à tout moment;
3. améliore le processus d'élaboration et de révision des plans d'intervention;
4. prenne les moyens afin de favoriser les mesures de remplacement et d'utiliser les contentions physiques seulement en dernier recours;
5. prenne les moyens pour structurer davantage la démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches;
6. prenne les moyens pour 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, le document précisant les coordonnées du comité des usagers est manquant.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>7. 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.</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.

Il a également constaté que l'établissement a pris les moyens pour éviter l'utilisation de pratiques et de symboles institutionnels créant ainsi un milieu de vie agréable pour le résident.

Enfin, l'évaluateur a noté 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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne les attitudes et les pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité, sont considérés comme atteints.

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.

De plus, il a remarqué 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 aussi constaté que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

Il a également relevé 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, il a noté 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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement et l'assistance nécessaire lors des activités alimentaires, sont considérés comme atteints.

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 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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les activités de loisir ne sont pas accessibles aux résidents en tout temps, en dehors de la planification structurée.

Il a également remarqué qu'il n'y a pas de bénévoles impliqués auprès des résidents même si des démarches sont réalisées pour en recruter. De plus, le partenariat avec la communauté est inexistant et aucune démarche de développement du partenariat n'est réalisée.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

8. afin de mettre à la disposition, des activités de loisir diversifiées et adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
9. pour améliorer la présence 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.

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

De plus, l'évaluateur a noté 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 remarqué que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes et 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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'adaptation des lieux en fonction des besoins des résidents, sont considérés comme atteints.

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 existe un programme écrit d'accompagnement de fin de vie. Toutefois, la directive sur la période post-mortem est manquante.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

10. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement élabore une directive post-mortem.
--

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.