

**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 : **La Résidence Fulford**  
Installation (CHSLD) : **La Résidence Fulford**  
Date de la visite : **22 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.....	8
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 (VQ).....	9
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 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 du 22 janvier 2014 à la Résidence Fulford.

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 Manon Éthier, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;

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

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

La Résidence Fulford est un établissement privé qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée du même nom.

La Résidence Fulford est située au 1221, rue Guy, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 6 places d'hébergement réparties sur un étage, dont 6 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 fait la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées.

L'évaluateur a aussi remarqué que l'établissement favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement 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 de la qualité du milieu de vie ni élaboré de plan d'action dans lequel doivent s'inscrire des mesures en lien avec la qualité du milieu de vie.

L'évaluateur a aussi noté que les soins infirmiers ne sont pas disponibles en tout temps (7 jours sur 7). Plus particulièrement, l'évaluateur 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 la rotation des membres des équipes soignantes de jour et de soir est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des préposés aux bénéficiaires.

Concernant les plans d'intervention, l'évaluateur a constaté :

- qu'il n'y a pas de procédure écrite portant sur l'élaboration et la révision des plans d'intervention;
- qu'aucun calendrier de rencontres n'est planifié;
- qu'il n'y a pas de rencontre planifiée pour la révision du plan d'intervention lorsque des circonstances nouvelles concernant le résident le justifient;
- 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;
- que les plans d'intervention ne sont pas élaborés en interdisciplinarité;
- que le résident ou ses proches ne participent pas à l'élaboration du plan d'intervention.

Il a aussi noté qu'il n'y a pas de démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents distincte de celle de l'agrément dans l'établissement.

Enfin, il a remarqué qu'au cours de la dernière année, le comité des usagers n'a pas réalisé d'activité de promotion pour faire connaître son rôle et ses activités auprès des résidents et de leurs proches ni d'activité de promotion des droits des résidents.

#### 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. 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. prenne les moyens afin que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
4. prenne les moyens pour réaliser, en partenariat avec le comité des usagers, une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches, distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément;
5. 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 que des moyens sont mis en place par l'établissement pour faciliter l'intégration dans son nouveau milieu.

### 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.

De plus, il a remarqué que lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, le formulaire pour porter plainte est manquant.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

6. mette en place une procédure d'accueil;
7. s'assure 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 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 noté 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.

L'évaluateur a aussi 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

---

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.

Il a aussi relevé que les résidents s'alimentent dans les salles à manger et que la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques. De plus, la température et la présentation des aliments sont appropriées.

L'évaluateur a également remarqué 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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que le dîner des résidents n'est pas servi à des heures normales.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

8. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer l'organisation 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. Il a aussi constaté 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.

L'évaluateur a également remarqué que l'établissement prend les moyens nécessaires afin d'avoir la présence de bénévoles auprès des résidents et de leur offrir le soutien adéquat. De plus, l'établissement a su développer un partenariat avec les ressources de la communauté.

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

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'animation du milieu, adaptée aux capacités et aux besoins des résidents, sont considérés comme atteints.

## 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 constaté que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents.

De plus, 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.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que les lieux ne sont pas bien entretenus.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

<p>9. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer l'entretien des lieux.</p>
---

## 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 et qu'aucune formation ou activité de sensibilisation spécifique à cet égard n'est donnée au personnel.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

10. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement outille le personnel pour l'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.