

**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 Vincenzo-Navarro inc.**
Installation (CHSLD) : **Centre d'hébergement Vincenzo-Navarro**
Date de la visite : **3 juin 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.....	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.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 3 juin 2014 au Centre d'hébergement Vincenzo-Navarro.

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 Ouellet, 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;

Madame Souad Zahzouhi, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement Vincenzo-Navarro inc. est un établissement privé non conventionné qui compte un seul centre d'hébergement portant le même nom. Il est situé au 7705, rue Lespinay, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 90 places d'hébergement réparties sur 8 étages, dont 62 chambres simples et 14 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 fait la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées.

Il a également noté 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 n'a pas mis en place un comité sur la qualité du milieu de vie ou un autre comité similaire, 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 remarqué 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, la nuit, de façon permanente. Cependant, les soins infirmiers sont disponibles sur appel.

Il a également observé que les préposés aux bénéficiaires ont un plan de travail personnalisé pour chacun des résidents. Toutefois, l'information comprise dans le plan de travail n'est pas à jour, ni uniformisée. De plus, le contenu est vaste ce qui rend plus complexe le repérage d'information sur les spécificités de chacun des résidents.

De plus, il a noté que l'équipe soignante ne tient pas de rencontres.

Concernant les plans d'intervention, l'évaluateur a relevé que :

- les résidents n'ont pas tous un plan d'intervention;
- tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission;
- les plans d'intervention ne sont pas élaborés en interdisciplinarité.

Il a aussi constaté 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 accompagnée d'un suivi des résultats auprès des résidents et de leurs proches.

Enfin, il a remarqué que certains mécanismes d'information et de promotion des droits sont mis en place dans l'établissement. Toutefois, le comité des usagers et la commissaire locale 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 son engagement pour offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. que le résident reçoive des services continus et de qualité de la part de l'équipe soignante, selon ses besoins et à tout moment;
3. que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
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, le document précisant les coordonnées du comité des usagers est manquant.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

6. 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 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.

L'évaluateur a aussi 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.

Il a également 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 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 la température et la présentation des aliments sont appropriées.

Il a également 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 le résident n'est pas informé quotidiennement du menu de façon verbale.

L'évaluateur a également observé que la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités.

Enfin, il a relevé que des résidents ne sont pas bien positionnés à table pour s'alimenter, 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 :

7. d'améliorer la planification des repas;
8. que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents;
9. 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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que les activités de loisir ne sont pas assez diversifiées. En effet, l'établissement a peu planifié d'activités individuelles.

L'évaluateur a aussi noté que le calendrier des activités de loisir ne présente pas des activités réparties sur les sept jours de la semaine.

Enfin, il a remarqué que l'établissement n'a pas offert de formations ni d'activités de sensibilisation auprès des bénévoles.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

10. améliore l'animation offerte, en proposant des activités de loisir plus diversifiées et mieux adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
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.

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 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 aussi constaté que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents et que les lieux sont 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.

Enfin, il a relevé 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 qu'aucune mesure n'est prévue pour décorer la chambre des résidents qui n'ont pas de famille ou de proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

13. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que chaque résident ait une chambre décorée selon ses goûts.

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'aucune formation ou activité de sensibilisation spécifique d'accompagnement en fin de vie n'est donnée au personnel.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

14. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'outiller davantage 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.