

**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 et de services sociaux Lucille Teasdale**
Installation (CHSLD) : **Centre d'hébergement Rousselot**
Date de la visite : **9 et 10 avril 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 des 9 et 10 avril 2014 au Centre d'hébergement Rousselot.

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 Nathalie Vacri, 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 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 Rousselot, qui est situé au 5655, rue Sherbrooke Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 170 places d'hébergement réparties sur 4 étages, dont 170 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 des soins infirmiers sont disponibles, sur place, en tout temps. Il a également constaté que l'établissement favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement en dernier recours.

L'évaluateur a aussi noté que l'établissement a mis en place des mécanismes permettant aux résidents et à leurs proches d'exprimer au quotidien leur point de vue sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

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 mis en place un comité sur la qualité du milieu de vie ou un autre comité similaire. De plus, il n'a pas élaboré de plan d'action dans lequel doivent s'inscrire des mesures en lien avec la qualité du milieu de vie.

L'évaluateur a également observé que l'établissement ne fait pas suffisamment la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées. À titre d'exemple, le code d'éthique n'est pas affiché dans des endroits visibles. Il a aussi noté que l'établissement n'a pas sollicité, au cours de la dernière année, la participation du comité de résidents pour représenter le point de vue des résidents.

De plus, il a remarqué que l'équipe soignante ne tient pas de rencontres et que la rotation des membres des équipes soignantes de jour est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des préposés aux bénéficiaires.

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

- 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 pour l'élaboration et la révision des plans d'intervention n'est planifié;
- 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;
- 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.

Enfin, l'évaluateur a observé qu'il n'y a pas de démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents distincte de celle de l'agrément dans l'établissement.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. poursuive son engagement pour offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. améliore la promotion des droits des résidents;
3. poursuive ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
4. prenne les moyens afin que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
5. prenne les moyens afin de réaliser, en partenariat avec le comité de résidents, une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches, distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.

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.

L'évaluateur a également remarqué que l'établissement remet aux nouveaux résidents différents documents d'information répondant à leurs besoins, dont ceux portant sur le comité de résidents et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, ainsi que le code d'éthique de l'établissement.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accueil du résident, sont considérés comme atteints.

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 aussi constaté 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 observé 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 principalement sur les murs des chambres des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

<p>6. Considérant le constat énoncé, 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 remarqué 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.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'au moment du dîner des résidents, les horaires du personnel d'une unité en particulier ne permettent pas d'optimiser leur présence. En effet, certains membres du personnel ne répondent pas rapidement à leurs besoins et à leurs demandes.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <p>7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement s'assure que le personnel offre davantage d'assistance pour répondre aux besoins et aux demandes des résidents lors des repas.</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 loisirs, répondant à certains besoins ou intérêts des résidents, sont disponibles.

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 ne planifie aucune activité physique pour les résidents.

De plus, il a remarqué que le calendrier des activités de loisir ne présente pas des activités réparties sur les sept jours de la semaine.

L'évaluateur a également noté que l'établissement n'offre pas de formation ou d'activité de sensibilisation auprès des bénévoles.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

8. améliore l'animation offerte en proposant des activités de loisir plus diversifiées et mieux adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
9. élabore un calendrier d'activités de loisir accessible couvrant tous les jours de la semaine;
10. 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 encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts. Il a aussi remarqué 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. De plus, il a relevé que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents.

L'évaluateur 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 observé que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes, ainsi que la présence de repères spatio-temporels permettant 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. Il s'agit particulièrement, de l'entretien des murs des chambres, des toilettes communes, ainsi que des corridors des aires de vie des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <p>11. 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.

12. 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.