

**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 le Cardinal inc.**
Installation (CHSLD) : **Centre le Cardinal**
Date de la visite : **23 et 24 septembre 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 | 6 |
| 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.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 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.

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 23 et 24 septembre 2014 au Centre le Cardinal.

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 Josée Larocque, 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 le Cardinal inc. est un établissement privé conventionné qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre le Cardinal, qui est situé au 12900, rue Notre-Dame Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 174 places d'hébergement réparties sur 2 étages, dont 74 chambres simples et 50 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 relevé que des soins infirmiers sont disponibles, sur place, en tout temps.

De plus, il a remarqué que l'établissement réalise, 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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté 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.

L'évaluateur a noté que la rotation des membres des équipes soignantes de jour et de soir est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des infirmières auxiliaires et des préposés aux bénéficiaires.

Il a aussi remarqué que les résidents n'ont pas tous un plan d'intervention et que tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission.

Il a également observé que les mesures de remplacement ne sont pas suffisamment 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.

Enfin, l'évaluateur a relevé que certains mécanismes d'information et de promotion des droits des résidents sont mis en place dans l'établissement. Toutefois, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'a pas réalisé, au cours de la dernière année, 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 prenne les moyens afin :

1. d'améliorer la promotion des droits des résidents;
2. d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
3. que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
4. de favoriser les mesures de remplacement et d'utiliser les contentions physiques seulement en dernier recours;
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 formulaire pour porter plainte est manquant.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>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.</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 les gestes posés par le personnel sont courtois et attentionnés et contribuent à favoriser le respect de l'intimité du 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

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ont des attitudes pouvant nuire à la confidentialité des renseignements privés, notamment lorsqu'ils discutent d'éléments personnels dans des lieux ou dans des contextes inappropriés.

De plus, il a noté que certaines pratiques institutionnelles sont utilisées. Plus particulièrement, il s'agit du recours systématique au bracelet d'identification et de la distribution de lingerie (produits d'incontinence, jaquettes) en après-midi, au pied du lit des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

7. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la confidentialité;
8. d'éviter le recours à des pratiques institutionnelles.

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.

3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que plusieurs 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.

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 relevé qu'aucun menu alternatif n'est proposé aux résidents qui ne mangent pas ce qui leur est servi.

Il a aussi remarqué que les aliments sont servis à une température inadéquate pour des résidents qui ont besoin d'aide totale à l'alimentation.

De plus, l'évaluateur a observé que :

- des résidents ne sont pas bien positionnés à table pour s'alimenter, car ils n'ont pas de table ajustable individuellement;
- le positionnement au lit de certains résidents n'est pas adapté à leur condition;
- plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident qu'ils aident à s'alimenter.

Enfin, il a noté que les horaires des membres du personnel ne permettent pas d'optimiser leur présence lors du dîner des résidents et que des résidents manquent d'assistance et n'obtiennent pas rapidement une réponse à leurs demandes ou à leurs besoins lors des repas.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

9. d'améliorer la planification des repas;
10. d'améliorer l'organisation des repas;
11. que le service, au moment des repas, soit amélioré;
12. de s'assurer que chaque résident et le personnel aient une position adéquate lors des repas;
13. que le personnel offre l'assistance nécessaire pour répondre aux besoins et aux demandes des résidents 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.

Il a aussi remarqué 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 noté 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 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 remarqué 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.

Il a également noté que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.

Enfin, l'évaluateur a relevé 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.

Il a également relevé que des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents.

Enfin, il a noté qu'à certains endroits, les lieux ne sont pas bien entretenus.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

14. que chaque résident ait une chambre décorée selon ses goûts;
15. que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
16. 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 directive sur la période post-mortem.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

17. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de soutenir le personnel en élaborant une directive sur la période 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.