

**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 de Dorval-Lachine-
Lasalle**
Installation (CHSLD) : **Centre d'hébergement de Lasalle**
Date de la visite : **21 et 22 mai 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	7
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 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 21 et 22 mai 2014 au Centre d'hébergement de Lasalle.

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 :

Monsieur Nelson Vachon, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Claire Ouellet, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Ping Wang, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;

Monsieur Jacques Hould, 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 de Dorval-Lachine-Lasalle est un établissement public qui compte 4 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement de Lasalle, qui est situé au 8686, rue Centrale, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 202 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 174 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.

De plus, l'évaluateur a noté que des soins infirmiers sont disponibles, sur place, en tout temps.

Il a également remarqué 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 n'a pas mis en place un comité sur la qualité du milieu de vie ou un autre comité similaire et n'a pas planifié de mesures en lien avec la qualité du milieu de vie dans son plan d'action.

De plus, l'évaluateur a remarqué que l'équipe soignante ne tient pas suffisamment de rencontres.

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

L'évaluateur a aussi relevé 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. 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, il a observé 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 réalisée au moins une fois par année et ne fait pas l'objet d'un partenariat entre l'établissement et le comité de résidents.

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. poursuive ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
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 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.

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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'emploie pas suffisamment de moyens pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie. Plus particulièrement, les renseignements sur les habitudes de vie du résident ne sont pas recueillis avant son arrivée ou encore lors de son accueil.

De plus, l'évaluateur 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 prenne les moyens afin :

6. que le soutien qu'il offre au résident lui permette une meilleure intégration dans son nouveau milieu de vie;
7. 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 les gestes posés par le personnel contribuent à favoriser le respect de l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements personnels qui le concernent.

De plus, l'évaluateur a 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 ne se montrent pas toujours suffisamment attentionnés envers les résidents. En effet, ils n'assurent pas un contact visuel et chaleureux avec les résidents.

De plus, l'évaluateur a relevé qu'une pratique institutionnelle est utilisée. Plus particulièrement, il s'agit de l'affichage d'information professionnelle et administrative, destinée au personnel, qui se retrouve sur les murs des aires de vie des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

8. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de l'attention;
9. 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.

De plus, l'évaluateur a 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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé quotidiennement du menu de façon verbale.

De plus, l'évaluateur a remarqué :

- que la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités;
- qu'aucune alternative au menu n'est proposée pour les résidents;
- que les résidents disposent de peu de choix de collations;
- que les aliments sont servis à une température inadéquate;
- que la présentation des plats servis n'est pas attrayante.

Il a également noté que des résidents ne sont pas bien positionnés à table pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille et car leur positionnement au lit n'est pas adapté à leur condition. De plus, il a observé que plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident qu'ils aident à s'alimenter.

L'évaluateur a aussi relevé qu'au moment des repas des résidents, certains membres du personnel ne répondent pas rapidement à leurs besoins et à leurs demandes. Enfin, il a constaté que le personnel n'assure pas suffisamment de vigilance envers les résidents qui sont à proximité, y compris ceux qui apportent de l'aide à l'alimentation à un ou deux résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

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

De plus, l'évaluateur a noté 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.

Il 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.

De plus, l'évaluateur a relevé que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents.

Il a également 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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que la décoration des espaces communs intérieurs et extérieurs ne rappelle pas le milieu de vie familial et que les lieux ne sont pas bien entretenus.

De plus, l'évaluateur a remarqué que des stimuli auditifs ne sont pas contrôlés.

Enfin, il a noté que les repères visuels dans les aires communes portent à confusion.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

15. aménage des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
16. prenne les moyens afin d'améliorer l'entretien des lieux;
17. prenne les moyens afin d'améliorer la quiétude des lieux;
18. améliore la disposition des repères spatio-temporels pour faciliter l'orientation des résidents.

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 ni de directive sur la période post-mortem. De plus, il a noté qu'aucune formation ou activité de sensibilisation spécifique d'accompagnement en fin de vie n'est donnée au personnel.

19 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 45 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.