

**RAPPORT D'APPRÉCIATION  
DE LA QUALITÉ DES SERVICES  
D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS  
DE LONGUE DURÉE**

**CHSLD Armand-Lavergne**

*(Centre d'hébergement et de soins de longue durée  
Émilie-Gamelin, Armand-Lavergne)*

*Équipe d'appréciation*

*Madame Dominique Demers, Conseil pour la protection des malades*

*Monsieur Gilles Larocque, Table des aînés de Montréal*

*Monsieur Marcel Ouellet, ministère de la Santé et des Services sociaux*

*Monsieur Ronald McNeil, Agence de développement de Montréal*

*10 avril 2004*

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## TABLE DES MATIÈRES

1.	L'ÉQUIPE D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ.....	1
2.	LES SOURCES D'INFORMATION.....	1
2.1	Administration des grilles d'appréciation de la qualité.....	1
2.2	Visite de l'installation.....	2
<b>PREMIÈRE PARTIE : INFORMATION FOURNIE PAR L'ÉTABLISSEMENT</b>		
3.	L'ÉTABLISSEMENT VISITÉ.....	3
3.1	Coordonnées.....	3
3.2	Coordonnées factuelles.....	3
4.	LES PROTOCOLES, PROGRAMMES, MÉCANISMES OU OUTILS DE MIS EN PLACE POUR ASSURER L'ACCÈS À LA QUALITÉ DES SERVICES.....	6
4.1	Accueil du résident.....	6
4.2	Le plan d'intervention individualisé.....	6
4.3	Le code d'éthique.....	6
4.4	Protocole régissant l'utilisation des contentions.....	6
4.5	Protocole de prévention des chutes.....	6
4.6	Protocole de prévention des infections.....	6
4.7	Protocole de prévention des lésions de pression.....	7
4.8	Programme spécifique pour les personnes âgées de moins de 65 ans.....	7
4.9	L'agrément.....	7
4.10	Le Curateur public.....	7
4.11	Le Protecteur des usagers.....	7
4.12	La gestion de la qualité des services et des risques.....	7
4.13	Plan d'amélioration de la qualité des services.....	7
4.14	Les ordres professionnels.....	7
4.15	Comité des usagers.....	8
4.16	Plan stratégique.....	8

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## DEUXIÈME PARTIE : APPRÉCIATION DE LA SITUATION EN REGARD DE LA MISE EN PLACE D'UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

5.	RESPECT DES PRINCIPES CARACTÉRISANT UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ .....	9
5.1	Appréciation générale .....	9
5.2	Appréciation détaillée .....	9
5.2.1	Droit à l'information .....	9
5.2.2	Droit de participation des usagers et de leurs proches .....	9
5.2.3	Droit à l'autonomie, à l'identité et à l'intégrité de la personne .....	9
5.2.4	Droit à l'intimité .....	10
5.2.5	Droit à la dignité et le respect .....	10
5.2.6	Droit à la sécurité et le confort .....	10

## 6. L'ACCESSIBILITÉ, LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES ACTIVITÉS .....

11

6.1	Appréciation générale .....	11
6.2	Appréciation détaillée .....	11
6.2.1	Les services de base .....	11
6.2.2	Les services spécialisés .....	11
6.2.3	Les services alimentaires .....	11
6.2.4	Les activités récréatives, sociales et spirituelles .....	11

## 7. LES MESURES FACILITANT LA MISE EN OEUVRE D'UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ .....

12

7.1	Appréciation générale .....	12
7.2	Appréciation détaillée .....	12
7.2.1	Les plans d'intervention .....	12
7.2.2	La politique relative à l'utilisation de la contention physique et chimique .....	12
7.2.3	Le code d'éthique .....	12
7.2.4	Le comité des usagers .....	12
7.2.5	Les mécanismes d'évaluation de la satisfaction des usagers .....	12
7.2.6	L'encadrement clinique .....	13
7.2.7	La prévention des accidents et incidents .....	13
7.2.8	Les plaintes .....	13
7.2.9	Le rendement des employés .....	13

## 8. L'ENVIRONNEMENT HUMAIN ET L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE .....

14

8.1	Appréciation générale .....	14
8.2	Appréciation détaillée .....	14
8.2.1	L'environnement humain .....	14
8.2.2	L'environnement physique .....	14
8.2.3	L'activité repas .....	14

## TROISIÈME PARTIE : RECOMMANDATIONS VISANT À RENFORCER LES ACTIVITÉS DE LA DIRECTION

## 9. LES RECOMMANDATIONS DE L'ÉQUIPE D'APPRÉCIATION .....

16

## LISTE DES DOCUMENTS .....

19

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 1. L'ÉQUIPE D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ

Le CHSLD Armand-Lavergne est situé au cœur du Plateau Mont-Royal dans un secteur résidentiel adjacents à un parc municipal. Localisée au 3500, rue Chapleau, l'installation fut visitée le 30 mars 2004 par l'équipe d'appréciation de la qualité. Cette équipe est formée des personnes suivantes :

### Équipe A

- Monsieur Marcel Ouellet, coordonnateur de la Villa Prévoist de Sainte-Claire, représentant permanent du ministère de la Santé et des Services sociaux
- Monsieur Ronald McNeil, chef des services à la population à l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Montréal, représentant régional

### Équipe B

- Madame Dominique Demers, directrice adjointe du Conseil pour la protection des malades, représentante permanente
- Monsieur Gilles Larocque, Tables des aînés de Montréal, représentant des aînés

## 2. SOURCES D'INFORMATION

Dès son arrivée à l'établissement, l'équipe B a procédé à une visite des lieux et l'équipe A a rencontré le comité de direction composé de :

- Madame Hélène Duval, directrice générale
- Madame Denise Bédard, directrice des ressources financières et techniques
- Madame Danielle Grandchamp, directrice des ressources humaines par intérim
- Madame Hélène Larochelle, directrice des services à la clientèle
- Monsieur Claude Germain, administrateur au conseil d'administration

### 2.1 Administration des grilles d'appréciation de la qualité

Au cours de la matinée, l'équipe A a rencontré les représentants de différents conseils :

Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

- Docteur Jean-Yves Guigui, médecin
- Docteur Quang Uan, médecin
- Docteur Daniella Bucur, médecin
- Docteur Lucie-Paule Doyon, médecin
- Madame Nicole Gauthier, pharmacienne

Conseil des infirmières et infirmiers

- Madame Rose-Andrée Caton, infirmière
- Madame Sonia Caouette, infirmière-auxiliaire
- Madame Denise Lachance, infirmière

Conseil multidisciplinaire

- Madame Lucie Bournival, agente en ressources humaines
- Monsieur Denis Mallais, coordonnateur

# RAPPORT D'APPRECIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

Au cours de l'après-midi, *l'équipe A* a rencontré un groupe d'employés représentatif des différents types d'emplois. Les personnes suivantes ont fait partie de ce groupe :

- Madame Julie Roy, thérapeute en réadaptation physique
- Monsieur Lounes Tiab, infirmier
- Madame Lauraine Maisonneuve, préposée aux bénéficiaires
- Monsieur Julien Guy, menuisier
- Madame Monique Talbot, guide en alimentation
- Madame Francine Caron, infirmière auxiliaire
- Madame Lucie Asselin, préposée aux bénéficiaires
- Madame Francine Boileau, technicienne en loisirs
- Madame Clayre Langlais, infirmière assistante, comité des usagers (c.u.)
- Madame Denise Buteau, préposée aux bénéficiaires
- Madame Marie-Claude Forest, infirmière auxiliaire

*L'équipe B* a rencontré les membres du comité des usagers (c.u.) (sept résidents), six résidents non-membres du comité, huit représentants des familles ainsi qu'une bénévole. Les membres du comité des usagers présents à cette rencontre étaient les personnes suivantes :

- Madame
- Madame
- Madame

## 2.2 Visite de l'installation

Tous les membres de l'équipe d'appréciation de la qualité (*équipes A et B*) ont pu visiter les lieux et s'entretenir avec différents usagers, membres des familles et employés. L'équipe a visité l'ensemble des unités de soins, côté nord et côté sud.

Les usagers en plus grande perte d'autonomie sont répartis sur l'ensemble des unités de soins. L'équipe a pu observer l'activité repas (11h30 à 12h30) dans les unités de soins et dans la salle à manger commune. L'équipe a pris son dîner à la cafétéria en présence des résidents, employés et membres du comité de direction.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

## CHSLD Armand-Lavergne

### PREMIÈRE PARTIE : INFORMATION FOURNIE PAR L'ÉTABLISSEMENT

#### 3. ÉTABLISSEMENT VISITÉ

##### 3.1 Coordonnées

Le CHSLD Armand-Lavergne est l'une des deux installations du Centre d'hébergement et de soins de longue durée Émilie-Gamelin, Armand-Lavergne. Il s'agit d'un établissement public. La résidence est localisée dans l'arrondissement de Ville-Marie au 3500, rue Chapleau. Le bâtiment a été construit dans les années soixante-dix comme centre d'accueil pour personnes âgées.

##### 3.2 Coordonnées factuelles

Au moment de la visite, le CHSLD Armand-Lavergne comptait :

- Le nombre de places
- L'installation compte un total de 184 lits de soins de longue durée et toutes les chambres sont des chambres simples.
- La clientèle

L'âge moyen de la clientèle est de 75 ans et 29 personnes (16 % de la clientèle) sont âgées de moins de 65 ans.

Diagnostic principal	Personnes de plus de 65 ans		Personnes de moins de 65 ans	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
<b>Déficits cognitifs</b>				
Mobile (se déplace seul, avec ou sans aide technique)	105	28,6%	8	2,2%
Non mobile	24	6,5%	2	0,5%
<b>Problèmes de santé physique (sclérose en plaques, (accident vasculaire cérébral (AVC), etc.)</b>				
Mobile (se déplace seul, avec ou sans aide technique)	73	19,9%	9	2,5%
Non mobile	3	0,8%	2	0,5%
<b>Diagnostic psychiatrique (troubles bipolaires, schizophrénie, etc.)</b>				
Mobile (se déplace seul, avec ou sans aide technique)	53	14,4%	9	2,5%
Non mobile	8	2,2%	7	1,9%
<b>Problème de santé mentale (dépression)</b>				
Mobile (se déplace seul, avec ou sans aide technique)	40	10,9%	5	1,4%
Non mobile	4	1,1%	0	
<b>Déficience intellectuelle</b>				
Mobile (se déplace seul, avec ou sans aide technique)	4	1,1%	3	0,8%
Non mobile	0		0	
<b>Problèmes de dépendance (alcool, drogue)</b>				
Mobile (se déplace seul, avec ou sans aide technique)	0		3	0,8%
Non mobile	1	0,3%	0	
<b>Affections diverses (cancer, SIDA, etc.)</b>				
Mobile (se déplace seul, avec ou sans aide technique)	4	1,1%	0	
Non mobile	0		0	

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

- Le budget

Pour l'établissement :

Le budget brut total est de 18 826 544 \$

Pour l'installation :

- Le budget brut total est de 9 413 238 \$
- la composante clinique est de 4 424 238 \$
- la composante hôtelière est de 1 788 522 \$
- le budget consacré aux autres dépenses est de 3 200 512 \$

- Le personnel

L'équipe clinique

Catégorie d'emplois	Nombre						Postes vacants (Installation)
	Jour		Soir		Nuit		
	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	
Préposés	17,0	20,0	3,0	12,0	6,0	5,0	8,0
Infirmiers auxiliaires	6,0	3,0	3,0	5,0	3,0	5,0	2,0
Infirmiers	-	1,0	1,0	2,0	-	-	-
Inf. chef d'équipe	-	-	-	-	-	-	-
Ass. sup. imm.	2,0	1,0	-	2,0	-	1,0	2,0
Coordonnateur		2,0	-	2,0	-	2,0	-
Inf. chef	3,0	-	-	-	-	-	-
Directrice des soins	1,0	-	-	-	-	-	-
Autres	2,0	-	-	-	-	-	2,0

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

Les services professionnels

Spécialités	Nombre de postes (équivalent temps plein)
Médecin omnipraticien	5 460 hrs/an (4 médecins)
Médecin spécialiste (généraliste, psychiatre, etc.)	Sur demande
Infirmière clinicienne spécialisée	
Psychologue	
Intervenant en loisirs	1,0
Physiothérapeute	1,0 (vacant)
Ergothérapeute	0,8 (vacant)
Inhalothérapeute	
Travailleur social professionnel	0,8 (ARRH)
Responsable de la pastorale	0,2
Pharmacien	0,5
Conseiller (ère) aux soins	
Conseiller (ère) en santé et sécurité au travail	
Conseiller (ère) en milieu de vie	
Technicien en diététique	1,7
Dietétiste	0,1
Thérapeute en réadaptation physique	0,4
Technicien en assistance sociale	
Orthophoniste	



# RAPPORT D'APPRECIATION DE LA QUALITE DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 4. PROTOCOLES, PROGRAMMES, MECANISMES OU OUTILS MIS EN PLACE POUR ASSURER L'ACCÈS À LA QUALITÉ DES SERVICES

### 4.1 L'accueil du résidant

L'établissement dispose d'un programme d'accueil qui comprend une visite pré-admission. Une évaluation globale est complétée ainsi qu'un plan d'intervention.

Au moment de l'admission, une pochette d'information est remise à l'utilisateur ou à son représentant le cas échéant. Cette information est assez complète, on y retrouve :

- Une lettre de bienvenue de la directrice générale;
- De l'information sur les droits des résidents et sur les procédures à suivre en cas d'insatisfaction (i.e. le dépliant du bureau du Protecteur des usagers incluant les coordonnées du commissaire local à la qualité des services);
- Le code d'éthique;
- Divers renseignements sur l'établissement et les services offerts (i.e. l'admission, les renseignements généraux, les services, les partenaires, la contention physique).

L'utilisateur ou son représentant est consulté lors de l'élaboration du premier plan d'intervention et peut exprimer sa volonté à ce moment.

### 4.2 Le plan d'intervention individualisé

Des plans d'intervention sont élaborés pour chaque résident. L'utilisateur ou son représentant participe à son élaboration avec l'équipe multidisciplinaire.

Selon la documentation remise par l'établissement, les plans d'accompagnement sont révisés une fois par année pour la majorité des usagers (plus de 75 %) et il y a une révision des éléments cliniques du dossier de l'utilisateur sur l'unité de soins au besoin. Les usagers ne participent pas aux révisions de leurs plans d'intervention. Ils sont toutefois informés de toute modification qu'on y apporte et, au besoin, peuvent donner leur consentement.

### 4.3 Le code d'éthique

L'établissement dispose d'un code d'éthique adopté par le conseil d'administration en mars 1999. Il figure dans la documentation remise aux usagers lors de leur admission et il est également remis aux employés à leur embauche. Différentes activités rappellent le code d'éthique durant l'année.

### 4.4 Protocole régissant l'utilisation des contentions

L'établissement détient un règlement qui régit l'utilisation des contentions intitulé « règlement sur les mesures de contrôle, contention, isolement, substances chimiques et protocole d'application ». Il a été adopté par le conseil d'administration en mars 2004. Les mesures de suivi sont en cours de rédaction. L'établissement a mis en place des mesures alternatives à l'utilisation de la contention tels un bracelet anti-fugue, un moniteur de mobilité, etc.

### 4.5 Protocole de prévention des chutes

Il n'existe pas de protocole de prévention des chutes.

### 4.6 Protocole de prévention des infections

Il n'existe pas de protocole de prévention des infections mais l'élaboration de celui-ci est en cours et son adoption est prévue pour le mois de mai prochain.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 4.7 Protocole de prévention des lésions de pression

Il n'existe pas de protocole des lésions de pression. Un rapport sur la prévalence des lésions est néanmoins transmis au directeur des services à la clientèle.

## 4.8 Programme spécifique pour les personnes âgées de moins de 65 ans

Il n'existe pas de programme spécifique pour les 29 personnes âgées de moins de 65 ans.

## 4.9 L'agrément

L'établissement n'a pas été agréé jusqu'à ce jour mais on prévoit demander son agrément avant l'échéance de décembre 2005 conformément à la loi.

## 4.10 Le Curateur public

Le Curateur public a effectué une visite en mai 1999. Il a qualifié la qualité des services dispensés comme étant tout à fait appropriée aux besoins de la clientèle. Il a toutefois fait des recommandations concernant la rédaction des plans de soins, la participation du résident, l'évaluation pluridisciplinaire, les inscriptions aux dossiers à l'égard des contentions. Les correctifs demandés auraient été apportés par l'établissement depuis.

## 4.11 Le Protecteur des usagers

Aucune plainte n'a été portée à l'attention du bureau du Protecteur des usagers. Le commissaire local à la qualité a reçu et traité trois plaintes en première instance au cours de l'année 2002-2003.

## 4.12 La gestion de la qualité des services et des risques

Un commissaire à la qualité a été nommé par l'établissement en janvier 2004. L'établissement affirme que 10 % de son temps est consacré à l'exercice de son rôle de commissaire. En 2002-2003, l'établissement a reçu et traité trois plaintes et a porté des mesures correctives dans deux cas. Les plaintes concernaient l'accessibilité et la continuité des soins et services et les relations interpersonnelles.

L'établissement n'a pas nommé de personne responsable de la gestion des risques et n'a pas mis sur pied un comité de la gestion de la qualité des services et des risques. L'établissement dispose d'un registre local d'accidents et d'incidents.

L'établissement a dû prendre des mesures pour corriger des situations de négligence et de manque de respect mais des mesures disciplinaires (congédiement, suspensions sans solde, etc.) ont été appliquées.

## 4.13 Plan d'amélioration de la qualité des services

Il n'y a pas de programme structuré d'amélioration de la qualité des services et de la satisfaction des usagers. Un programme est en cours d'élaboration et on prévoit son adoption pour septembre prochain.

## 4.14 Les ordres professionnels

L'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec a effectué une inspection au mois de janvier 2004. Des recommandations ont été adressées à l'établissement concernant, entre autres, le lavage des mains, le système de distribution des médicaments. Les services d'un consultant ont été retenus pour évaluer le système actuel de pharmacie.

# RAPPORT D'APPRECIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 4.15 Comité des usagers

Il existe à l'établissement un comité des usagers appelé « comité des résidents ».

Le comité des résidents est composé de six membres dont voici les noms :

- ◆ Madame
- ◆ Madame
- ◆ Madame
- ◆ Madame
- ◆ Madame
- ◆ Madame

## 4.16 Plan stratégique

L'établissement ne dispose pas actuellement d'un plan stratégique mais un plan sera adopté le 3 mai prochain.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## DEUXIÈME PARTIE : APPRÉCIATION DE LA SITUATION EN REGARD DE LA MISE EN PLACE D'UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

### 5. RESPECT DES PRINCIPES CARACTÉRISANT UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

#### 5.1 Appréciation générale

L'équipe d'appréciation a pu constater l'engagement des membres du comité de direction de l'établissement et l'engagement du personnel de l'installation et sa préoccupation pour assurer le bien-être et les soins aux résidents du CHSLD Armand-Lavergne. Le concept de milieu de vie est bien compris par toutes les instances du centre. L'existence et le fonctionnement harmonieux des équipes pluridisciplinaires, incluant les médecins de l'établissement, sont une force sur laquelle l'établissement peut s'appuyer. L'équipe multidisciplinaire devrait être complétée pour combler certaines lacunes sur le plan de la présence de professionnels représentant certains domaines (voir tableau sur les services professionnels à la page 5).

Le personnel est attentif à maintenir l'autonomie des résidents. Il tend, dans les limites imposées par le cadre institutionnel, à respecter leurs choix. Cependant, selon les résidents, les familles et les proches, il semble y avoir une certaine rigidité dans les horaires de travail à laquelle il semble parfois difficile de déroger.

#### 5.2 Appréciation détaillée

##### 5.2.1 Droit à l'information

Les usagers reçoivent, dès leur admission, de l'information concernant les règles de vie commune, les services offerts, etc. Les usagers sont informés de l'existence du comité des usagers. Les résidents sont informés de leur état de santé, des motifs justifiant le recours à l'utilisation de mesures de contention et, sur demande, ils sont informés des effets secondaires de leur médication.

Les usagers et les membres de leur famille qui ont été rencontrés ne sont pas nécessairement au courant des moyens pour faire respecter leurs droits.

##### 5.2.2 Droit de participation des usagers et de leurs proches

Les résidents et les proches du CHSLD Armand-Lavergne participent aux décisions qui sont prises. Ils participent, avec l'équipe pluridisciplinaire, au processus de élaboration des plans d'intervention. Les usagers ne participent pas cependant aux rencontres multidisciplinaires lors des révisions des plans d'intervention. Ils sont informés des décisions prises à la suite des révisions et ils peuvent s'exprimer sur les modifications apportées et donner les consentements nécessaires.

##### 5.2.3 Droit à l'autonomie, à l'identité et à l'intégrité de la personne

Sauf exception, les usagers de l'établissement peuvent circuler librement sur les étages de l'installation et jouir d'une autonomie à la mesure de leurs capacités. Ils ont accès à un large éventail d'activités de loisirs et à une cour extérieure, entièrement clôturée, qui donne sur un parc municipal.

De façon générale, l'utilisateur peut choisir entre deux options de mets principal ou choisir à la carte. Les menus sont planifiés sur une rotation de quatre semaines et sont adaptés aux différentes saisons et aux jours de fête.

Les résidents peuvent recevoir des visiteurs en tout temps sans restriction.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 5.2.4 Droit à l'intimité

De manière générale, l'intimité des usagers est bien respectée au CHSLD Armand-Lavergne. La sensibilisation du personnel à cette dimension et l'accès à une chambre privée pour tous les résidents sont des facteurs qui favorisent le respect de l'intimité, ce qui constitue une force pour l'installation.

## 5.2.5 Droit à la dignité et au respect

Les résidents sont généralement traités avec respect et ils peuvent en tout temps choisir une personne du sexe de leur choix pour les activités d'hygiène et de transferts. Selon certains résidents et proches, il y aurait une application rigide de l'horaire des activités (exemple : l'heure à laquelle les bains sont donnés).

Le vouvoiement est exigé de tous les employés. Cependant, on nous a dit que cette règle n'est pas toujours respectée par le personnel temporaire venant d'agences privées.

Il arrive que, lorsque plusieurs membres du personnel se trouvent ensemble dans des lieux communs, la confidentialité des renseignements concernant les usagers ne soit pas toujours respectée. On discute d'information nominative ouvertement.

## 5.2.6 Droit à la sécurité et au confort

Le personnel surveille adéquatement les usagers et veille bien à leur sécurité. Les accidents sont enregistrés systématiquement. Par contre, la divulgation des accidents aux proches des résidents ne semble pas aussi rigoureusement appliquée.

Les chambres (simples) des résidents sont spacieuses, propres et bien éclairées.

La salle à manger commune, style restaurant-cafétéria, est très agréable, bien décorée et bien éclairée avec accès à la cour extérieure.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 6. L'ACCESSIBILITÉ, LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES ACTIVITÉS

### 6.1 Appréciation générale

Les résidents du CHSLD Armand-Lavergne ont facilement accès à la plupart des services de base, des soins et des activités de la vie quotidienne. Cependant, dépendamment de la nature des services spécialisés requis, certains sont plus ou moins accessibles dans des délais raisonnables. Les services de physiothérapie, de psychologie et d'orthophonie par exemple seraient moins accessibles.

### 6.2 Appréciation détaillée

#### 6.2.1 Les services de base

Les services de base, soins et activités de la vie quotidienne sont prodigués par les intervenants avec attention. Les équipes pluridisciplinaires appuient les intervenants qui ont une bonne connaissance des besoins des usagers et sont à l'affût des changements de leur condition.

#### 6.2.2 Les services spécialisés

En ce qui concerne la facilité et la rapidité avec lesquelles il est possible d'obtenir des services spécialisés, la plupart des services sont facilement accessibles dans l'installation dans des délais raisonnables. Cependant, la durée de l'attente avant d'obtenir les services de physiothérapie, de psychologie et d'orthophonie n'est pas optimale. La composition de l'équipe pluridisciplinaire est incomplète.

#### 6.2.3 Les services alimentaires

De façon générale, le fonctionnement des services alimentaires répond aux normes des milieux d'hébergement. Les menus sont élaborés en respectant un cycle de quatre semaines et varient selon la saison et les fêtes.

#### 6.2.4 Les activités récréatives, sociales et spirituelles

Les activités récréatives et sociales sont nombreuses et variées et bien adaptées aux capacités de la majorité des résidents incluant les résidents manifestant des pertes cognitives.

Les résidents peuvent facilement pratiquer leur religion. Un membre du clergé de l'Église catholique dit la messe une fois par semaine et les résidents pratiquant d'autres religions peuvent être en contact avec les clercs d'autres confessions.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 7. LES MESURES FACILITANT LA MISE EN ŒUVRE D'UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

### 7.1 Appréciation générale

L'engagement professionnel et la sensibilisation des employés, tout comme le cadre physique de l'installation, constituent des éléments facilitateurs à la mise en place d'un milieu de vie de qualité. Les efforts pour l'implantation d'un milieu de vie de qualité sont engagés et ont donné des résultats probants.

### 7.2 Appréciation détaillée

#### 7.2.1 Les plans d'accompagnement

Des plans d'intervention existent pour tous les résidants. Les usagers, leur famille et leurs proches collaborent à leur élaboration et aux décisions qui sont prises. On procède à une révision des plans tous les ans ou au besoin et si des modifications sont apportées, on en informe le résidant et son représentant qui peuvent alors apporter leurs commentaires et donner les consentements qui sont nécessaires. Les résidants ou leurs représentants ne participent pas avec l'équipe pluridisciplinaire à la révision des plans d'intervention.

#### 7.2.2 La politique relative à l'utilisation de la contention physique et chimique

L'utilisation des mesures de contention est plutôt exceptionnelle et généralement de dernier recours au CHSLD Armand-Lavergne. On nous a dit que les résidants ou leurs représentants légaux sont appelés à donner leur consentement par écrit lorsqu'il y a recours à l'utilisation des contentions.

#### 7.2.3 Le code d'éthique

Il existe un code d'éthique qui date de mars 1999. Le personnel et les usagers rencontrés semblent être moins au courant de son contenu. Il n'y a pas eu beaucoup d'efforts déployés récemment pour diffuser et expliquer son contenu.

#### 7.2.4 Le sous-comité des résidants

Il existe un comité des résidants composé de représentants des deux résidences de l'établissement (le centre Émilie-Gamelin et le centre Armand-Lavergne). Les activités du comité sont en grande partie consacrées aux loisirs.

Les membres du sous-comité des résidants ignorent en grande partie le mandat que la loi confère aux comités des usagers.

#### 7.2.5 Les mécanismes d'évaluation de la satisfaction des usagers

L'établissement n'a pas de mécanisme systémique pour s'assurer que les résidants et leurs proches peuvent signifier leur insatisfaction de manière anonyme et dans le cadre d'études qui mesurent quantitativement leurs attentes et leur niveau de satisfaction. L'instauration d'un plan d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers est en voie d'élaboration.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Laveigne

## 7.2.6 L'encadrement clinique

L'encadrement clinique semble suffisant le jour, la nuit et les fins de semaines de même que la présence du personnel clinique.

## 7.2.7 La prévention des accidents et incidents

Les mesures prises pour prévenir les accidents et les incidents seraient satisfaisantes. L'établissement tient un registre des accidents et incidents. La direction de l'établissement entend systématiser, en cours d'année, la gestion des risques conformément à la loi 71.

## 7.2.8 Les plaintes

En 2002-2003, le commissaire local à la qualité n'a reçu et traité que trois plaintes. Toutefois, ceci ne reflète pas le niveau réel d'insatisfaction des usagers puisque les plaintes sont traitées sur les unités de soins par les chefs d'unité.

Les plaintes en question concernaient l'accessibilité et la continuité des services, la prestation des services et les relations interpersonnelles. Des mesures correctives ont été prises dans le cas de deux des trois plaintes et aucun des plaignants ne s'est prévalu de son droit de recours auprès du Protecteur des usagers.

En dehors de l'information remise aux usagers à leur admission, il y a peu d'indications dans l'établissement (i.e. affiche, poster<sup>1</sup>) concernant la démarche à suivre en cas d'insatisfaction. Les personnes rencontrées ne connaissent pas le commissaire local à la qualité

## 7.2.9 Le rendement des employés

Depuis les événements du Centre Saint-Charles-Borromée, le suivi des employés a été resserré. L'utilisation des mesures de correction lorsqu'un employé manifeste un comportement inapproprié est appliqué rigoureusement.

<sup>1</sup> L'affiche distribuée par le bureau du Protecteur des usagers n'a pas été affichée dans l'établissement.



# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 8. L'ENVIRONNEMENT HUMAIN ET L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

### 8.1 Appréciation générale

Les ressources humaines de l'installation et le fonctionnement en équipe pluridisciplinaire constituent une des forces importantes du CHSLD Armand-Lavergne. Le personnel cadre et les intervenants de la résidence sont sensibilisés au respect des droits des résidents et connaissent les principaux paramètres du concept de milieu de vie tels que prônés dans les orientations ministérielles.

L'emplacement de la résidence au cœur du Plateau-Mont-Royal et au bord d'un parc municipal dans un quartier résidentiel lui procure un contexte physique fort agréable. L'immeuble est moderne, propre, bien entretenu et aménagé de façon à favoriser l'établissement d'un milieu de vie de qualité. L'ambiance de la résidence est chaleureuse et animée.

Tous les résidents bénéficient de chambres simples. Les chambres sont propres, spacieuses, bien éclairées et décorées individuellement.

### 8.2 Appréciation détaillée

#### 8.2.1 L'environnement humain

Le milieu de vie du CHSLD Armand-Lavergne nous est apparu bien animé. Les occasions de socialisation sont nombreuses et variées, incluant la période des repas. Les activités organisées par l'établissement sont aussi bien adaptées aux besoins et aux capacités des personnes ayant des pertes physiques que pour les personnes qui ont des pertes cognitives.

Le personnel tend à répondre avec diligence aux demandes et aux attentes des usagers.

En général les intervenants font preuve de professionnalisme dans leurs rapports avec les résidents. L'utilisation de « madame », de « monsieur » et le vouvoiement sont généralisés. Par contre, il y aurait une tendance chez certains employés temporaires venant d'agences privées à utiliser une certaine familiarité avec les résidents, ce qui compromet quelque peu les efforts de l'établissement.

#### 8.2.2 L'environnement physique

L'établissement dispose d'un environnement chaleureux, confortable et accueillant. Les unités de soins sont munies de cuisinettes et de salons. Toutes les unités de soins sont munies d'un poste de garde, ces derniers sont placés stratégiquement à proximité des salons.

Les résidents ont toute la latitude nécessaire pour personnaliser leurs espaces personnels. L'occupant de chaque chambre est identifié à la porte.

- La température ambiante semble satisfaisante même dans les espaces communs où il y a de grandes fenêtres.
- Les salles de toilette dans les chambres ferment avec une porte ainsi que les garde-robes.

#### 8.2.3 L'activité repas

Chaque unité de soins est munie d'une cuisinette de type familial comportant armoires, réfrigérateur, cuisinière, comptoir, etc. L'espace est amplement suffisant pour permettre la circulation des personnes. Le décor est agréable et le menu est affiché sur un tableau. Chaque unité dispose d'une horloge ou d'autres points de repère bien en vue afin d'aider les résidents à se situer dans le temps.

## RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

La salle à manger commune (style restaurant-cafétéria) est un espace agréable, bien éclairé, où des tables peuvent facilement être adaptées aux personnes en fauteuil roulant.

Les repas sont servis pour la grande majorité des usagers dans la salle à manger. La vaisselle et les ustensiles sont adaptés aux besoins individuels. Les intervenants étaient présents à l'heure du repas et les repas sont servis aux heures régulières. L'horaire des repas à la salle à manger impose une cadence qui fait que certains résidents doivent manger plus rapidement qu'ils ne le désirent. Les résidents qui mangent sur les unités de soins ont un peu plus de temps pour manger.

L'approche des intervenants respecte généralement le rythme du résident et ils parlent aux résidents avec un ton calme.

Nous n'avons pas été témoins d'insatisfactions en ce qui concerne la variété des menus.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## TROISIÈME PARTIE : RECOMMANDATIONS VISANT À RENFORCER LES ACTIVITÉS DE LA DIRECTION

### 9. RECOMMANDATIONS DE L'ÉQUIPE D'APPRÉCIATION

Les recommandations ci-après sont basées sur l'ensemble de l'information recueillie le 30 mars 2004 :

- Lors des rencontres avec l'équipe de direction et de la visite de l'installation effectuée par l'ensemble des membres de l'équipe d'appréciation,
- Dans les questionnaires remplis en entrevue avec les différents groupes rencontrés et la documentation remise à l'équipe d'appréciation par le comité de direction.

Dans les limites qu'impose une évaluation imprévue d'une durée limitée et après une analyse non exhaustive de toute l'information recueillie, les membres de l'équipe d'appréciation adressent les recommandations suivantes à la direction générale de l'établissement.

#### 9.1 Recommandation concernant l'implantation d'un milieu de vie

Considérant les efforts déjà déployés par l'établissement pour assurer un milieu de vie de qualité aux résidents du CHSLD Armand-Lavergne,

Considérant les activités déjà réalisées ou en cours de réalisation en lien avec la création de milieux de vie dans l'installation, nous sommes d'avis :

- 9.1.1 Que la direction de l'établissement poursuive les efforts en cours.

#### 9.2 Recommandations concernant l'amélioration de la qualité des services

Considérant que l'établissement n'a pas de programme structuré d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers,

Considérant l'absence de mécanisme de rétroaction sur la satisfaction des résidents et de leurs proches qui leur assure l'anonymat et qui mesure quantitativement leur niveau de satisfaction,

Considérant que les insatisfactions des résidents et de leurs proches sont traitées en marge de la procédure d'examen des plaintes et, en priorité, au premier niveau par les chefs d'unité, nous sommes d'avis :

- 9.2.1 Que l'établissement instaure, tel que prévu, un programme d'amélioration continue de la qualité des services qui inclut des études sur les attentes des résidents et sur leur satisfaction et celle de leurs proches;

- 9.2.2 Que les chefs d'unité tiennent un registre des insatisfactions traitées à leur niveau indiquant l'objet de l'insatisfaction, la suite donnée et le résultat obtenu. Ce registre devra alimenter le programme d'amélioration de la qualité des services;

- 9.2.3 Que le rôle et les fonctions du comité des résidents des CHSLD Émilie-Gamelin, Armand-Lavergne soient recentrés sur leur mandat légal;

- 9.2.4 Qu'un sous-comité des résidents de chacune des deux installations soit mis sur pied.

- 9.2.5 Que le comité des résidents devienne partie prenante du programme d'amélioration et que les sous-comités soient également mis à contribution.

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## 9.3 Recommandation concernant l'aménagement physique

Considérant que l'aménagement actuel des unités de vie de la résidence ne dispose pas d'endroits intimes, en dehors des chambres, où les résidents peuvent recevoir de la visite, nous sommes d'avis :

9.3.1 Qu'un plan fonctionnel et technique soit mis à jour, s'il y a lieu, pour aménager un salon de type familial sur chaque étage du CHSLD Armand-Lavergne.

## 9.4 Recommandations concernant le respect des droits des résidents

Considérant que les usagers et leurs proches ont le droit de participer aux décisions qui sont prises à leur égard,

Considérant que les résidents du CHSLD Armand-Lavergne et leurs proches ne participent pas aux révisions des plans d'intervention,

Considérant que certaines personnes rencontrées prétendent ne pas avoir toujours donné leur consentement à l'utilisation de mesures de contention,


Considérant la rigidité générale avec laquelle les horaires des activités sont appliqués et plus particulièrement l'horaire de la salle à manger, nous sommes d'avis :

9.4.1 Que l'établissement revoit la procédure de révision des plans d'intervention afin que les résidents et leurs proches puissent prendre part aux décisions qui sont prises;

9.4.2 Que l'établissement s'assure que le consentement de l'utilisateur ou de son représentant soit obtenu lorsque le plan d'accompagnement prévoit des mesures de contention et que la signature de la personne concernée soit consignée au dossier de l'utilisateur ;

9.4.3 Que l'établissement prenne des mesures pour assouplir l'horaire des activités incluant l'horaire des repas pris dans la salle à manger.

Signé à Montréal, le 12 avril 2004.

  
Madame Dominique Demers

  
Monsieur Marcel Ogella

  
Monsieur Gilles Larocque

  
Monsieur Ronald McNeil

**RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES**  
**CHSLD Armand-Lavergne**

**Commentaires**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Signé à Montréal, le \_\_\_\_\_

Madame Héléne Duval, directrice générale, CHSLD Émilie-Gamelin, Armand-Lavergne

# RAPPORT D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

CHSLD Armand-Lavergne

## LISTE DES DOCUMENTS

1. Données de base
2. Questionnaire parties I, II, III
3. Rapport de la visite d'appréciation
4. Rencontre de planification (Comité de direction, membres des divers conseils)  
Document de travail (3<sup>e</sup> version, règlement relatif à la divulgation de l'information nécessaire à un usager à la suite d'un accident)
5. Rapport sur les plaintes des usagers des établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec  
Règlement sur les mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques et protocole d'application
6. Évaluation de la qualité des services fournis aux personnes représentées par le Curateur public
7. Rapport présenté au comité de travail du conseil d'administration
8. Comité des usagers et des personnes du centre de jour (rapport d'activité 2002-2003, bilan financier 2002-2003, objectifs 2002-2003)
9. Journal du CHSLD Armand-Lavergne
10. Service régional de visioconférence (formulaire d'appréciation)
11. Lettre de la présidente du comité des usagers et personnel du centre de jour à M. Ronald McNeil, membre des équipes de l'appréciation de la qualité dans les établissements.
12. Horaire de la journée (visite du mercredi 30 mars 2004)
13. Partie IV (rencontre avec la direction générale, le conseil d'administration, le commissaire local et le médecin examinateur)