

**RAPPORT DE VISITE D'ÉVALUATION
DE LA QUALITÉ DU *MILIEU DE VIE***

**CENTRE D'HÉBERGEMENT
ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE
(CHSLD)**

RÉGION : Lanaudière

**ÉTABLISSEMENT : Centre d'hébergement et de soins de longue durée
Heather inc.**

INSTALLATION (CHSLD) : CHSLD Heather I

DATE DE LA VISITE : 15 et 16 avril 2013

TABLE DES MATIERES

VISITES D'ÉVALUATION.....	2
MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL	2
RAPPORT DE VISITE.....	3
ÉQUIPE D'ÉVALUATION.....	3
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION	3
RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE.....	4
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	4
Thème 2 : L'accueil du résident	5
Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne	6
Thème 4 : Les lieux adaptés.....	9
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie	10
SUIVI DE LA VISITE.....	11

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 proches¹.

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 15 et 16 avril 2013 au CHSLD Heather I.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler des éléments sur lesquels il doit apporter des correctifs afin d'améliorer la qualité du milieu de vie pour les résidents. Sa portée se limite à rendre compte des observations faites par l'évaluateur, au moment de la visite, quant aux thèmes retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

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

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

Madame Christine Boulet, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le CHSLD Heather inc. est un établissement privé conventionné qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée, le CHSLD Heather I, qui est situé au 3931, Lakeshore Drive, à Rawdon.

Lors de la visite, l'installation disposait de 114 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 103 chambres simples, 4 chambres doubles et 1 chambre triple.

THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

L'établissement doit s'engager dans l'implantation d'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 a observé que l'établissement a pris les mesures nécessaires afin que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents.

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

L'évaluateur a constaté que l'établissement ne prend toutefois pas tous les moyens nécessaires pour offrir un milieu de vie de qualité. Plus particulièrement, il n'a pas :

- instauré des mécanismes formels d'évaluation de la satisfaction ou de contrôle de la qualité auprès des résidents et de leurs proches;
- développé de mécanisme pour délivrer l'information aux résidents et à leurs proches sur chaque unité.

Aussi, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ne réalise pas d'activités de promotion des droits des résidents.

L'évaluateur a remarqué :

- 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.

De plus, l'évaluateur a noté que les contentions physiques ne sont pas utilisées qu'en dernier recours. Il a observé que les côtés de lit (ridelles) sont levés de façon systématique.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. pour implanter un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. afin que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
3. afin de favoriser les mesures de remplacement et de n'utiliser les contentions physiques qu'en dernier recours.

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 que 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 a constaté que l'établissement ne s'est pas doté d'une procédure d'accueil écrite.

Il a relevé que, lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, certains documents sont manquants, dont :

- le rôle et les fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services;
- le formulaire pour porter plainte;
- le rôle et les fonctions du comité des usagers.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

4. mettre en place une procédure d'accueil écrite;
5. s'assurer que l'information transmise au résident ou à ses proches lors de l'accueil soit complète et accessible.

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 les concernent.

Aussi, il a remarqué que les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel.

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

Il a constaté que certaines pratiques ou symboles institutionnels sont utilisés. Plus particulièrement, il s'agit :

- de la préparation des lits, en après-midi, pour le coucher du soir;
- de l'affichage d'information professionnelle ou administrative, destinée au personnel, qui se retrouve sur les murs des aires de vie des résidents;
- du port d'uniforme blanc et de l'utilisation d'un vocabulaire rappelant le milieu hospitalier.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

<p>6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'éviter le recours à des pratiques et des symboles institutionnels.</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.

De plus, il a noté que l'établissement favorise de façon exceptionnelle le maintien de l'autonomie physique des résidents 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 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;
- l'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents;
- la température et la présentation des aliments sont appropriées;
- les besoins des résidents au moment des repas sont répondus adéquatement. Le personnel assure une vigilance et répond rapidement aux demandes d'assistance.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que chaque résident ait une position adéquate 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 loisir sont disponibles, diversifiées et adaptées aux besoins des résidents et que l'établissement prend les moyens nécessaires afin d'avoir la présence de bénévoles auprès des résidents.

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

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

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'élaborer un calendrier d'activités de loisir accessible couvrant tous les jours de la semaine.

THÈME 4 : LES LIEUX ADAPTÉS

Afin que les résidents se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé, décoré, stimulant et chaleureux. L'établissement doit aussi posséder des équipements et des aides techniques en quantité suffisante afin de répondre aux besoins des résidents, tout en maintenant ses 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 et qu'ils sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches.

Il a relevé que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents et que les lieux sont propres et bien entretenus. Il a également observé 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.

Finalement, il a noté la présence de repères spatio-temporels afin de permettre aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.

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

L'évaluateur a constaté que des équipements et des aides techniques ne sont pas disponibles dans le milieu en nombre suffisant pour ce qui est des :

- leviers sur rail;
- lits électriques;
- demi-ridelles de lit.

Il a observé que des stimuli auditifs ne sont pas contrôlés, particulièrement lors du service des repas à la salle à manger centrale et par une trop grande utilisation de l'interphone.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

9. de s'assurer que les équipements soient disponibles;
10. d'améliorer la quiétude 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 a constaté qu'il n'existe pas de programme d'accompagnement en fin de vie et qu'aucune formation spécifique d'accompagnement en fin de vie n'est donnée au personnel.

- ii. 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 Lanaudière, 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.