

**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 : **CHSLD HEATHER inc.**  
Installation (CHSLD) : **CHSLD Heather I**  
Date de la visite : **17 et 18 mars 2015**

## 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.....	8
3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents.....	9
Thème 4 : Des lieux adaptés .....	10
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....	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 proches.<sup>1</sup>

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.

---

<sup>1</sup> 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 17 et 18 mars 2015 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 :

Monsieur Luc Mackay, évaluateur 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;

Monsieur Gaston Plourde, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

## 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 du même nom qui est situé au 3931, Lakeshore Drive, à Rawdon.

Lors de la visite, l'installation disposait de 114 places d'hébergement réparties sur 2 étages, dont 103 chambres simples, 4 chambres doubles et une chambre triple.

### 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 aussi noté que l'établissement a pris les mesures nécessaires afin que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents. Plus précisément, des soins infirmiers sont disponibles en tout temps et des mesures sont mises en place pour assurer la continuité des soins et des services aux résidents.

Il a également relevé que l'établissement :

- a mis en place un processus structuré pour l'élaboration et la révision des plans d'intervention. De plus, il s'assure que, pour chaque résident, un plan d'intervention est élaboré dans un délai de 4 à 6 semaines et qu'il est révisé lorsque requis;
- favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement en dernier recours;
- 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;
- a mis en place des mécanismes permettant aux résidents et à leurs proches d'exprimer au quotidien leur point de vue sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne fait pas suffisamment la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées. À titre d'exemple, des éléments du code d'éthique ne sont pas affichés dans des endroits visibles.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

1. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer la promotion des droits des résidents.

## 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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'accueil écrite. Toutefois, cette procédure est incomplète, puisqu'elle ne décrit pas l'étape de préadmission et l'étape de postadmission.

De plus, il a remarqué que l'établissement n'emploie pas suffisamment de moyens pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie. Plus précisément, les renseignements sur les habitudes de vie du résident ne sont pas tous disponibles pour l'ensemble du personnel.

L'évaluateur a également observé 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 :

2. de bonifier sa procédure d'accueil et le soutien qu'il offre au résident pour lui permettre une meilleure intégration dans son nouveau milieu de vie;
3. 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 le personnel respecte les résidents. En effet, les gestes posés par le personnel sont courtois et attentionnés tout en contribuant à favoriser le respect de l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements personnels qui le concernent.

Il a 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 qu'une pratique institutionnelle est utilisée. Plus particulièrement, il s'agit de la préparation des lits, en après-midi, pour le coucher du soir.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>4. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'éviter le recours à des pratiques institutionnelles.</p> |
|---|

### **3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ)**

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents concernant les soins d'hygiène et l'habillement.

Il a également constaté 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 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'évaluateur a aussi noté que l'organisation des repas répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, les résidents s'alimentent dans les salles à manger, et la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques. Ils bénéficient également d'un menu alternatif et de collations variées.

Il a également relevé que la température et la présentation des aliments sont appropriées.



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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que le positionnement au lit des résidents n'est pas adapté à leur condition.

Il a également remarqué qu'au moment du dîner des résidents, les horaires des membres du personnel ne permettent pas d'optimiser leur présence.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

5. prenne les moyens afin de s'assurer que chaque résident ait une position adéquate lors des repas;
6. s'assure que le personnel offre davantage d'assistance pour répondre aux besoins et aux demandes des résidents lors du dîner.

### 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 constaté 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 encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts et qu'il a décoré les espaces communs intérieurs de manière à rappeler un milieu de vie familial et que ces derniers sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches.

Il a également remarqué que :

- les lieux sont propres et bien entretenus;
- 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;
- la présence de repères spatio-temporels permet aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.

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

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps.</p> |
|---|

## THÈME 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DANS L'ÉTAPE DE FIN DE VIE

Lorsqu'une personne hébergée et sa famille doivent faire face à l'étape de la fin de vie, l'accompagnement et l'assistance nécessaires revêtent un caractère particulier. Un accompagnement empreint de réconfort et de compassion est privilégié. Un programme d'accompagnement en fin de vie encadre la philosophie d'intervention.

Le personnel soignant est formé afin de donner des soins de confort qui sont dispensés dans un environnement calme et serein.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que certains moyens sont mis en place par l'établissement pour favoriser l'accompagnement et l'assistance en fin de vie.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté qu'il n'existe pas de programme écrit d'accompagnement en fin de vie ni de directive sur la période post-mortem.

Il a également remarqué qu'aucune formation ou activité de sensibilisation spécifique d'accompagnement en fin de vie n'a été donnée au personnel.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

8. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement outille le personnel pour l'accompagnement en fin de vie.

### SUIVI DE LA VISITE

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'établissement. Il doit ensuite être transmis au MSSS.

Le suivi des recommandations constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites.