Santé
et Services sociaux
Québec

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

CENTRE D'HÉBERGEMENT

ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE

(CHSLD)

Région : **Mauricie et Centre-du-Québec**
Établissement : **Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-Maurice**
Installation (CHSLD) : **Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-Maurice**
Date de la visite : **13 janvier 2015**

©Gouvernement du Québec, 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....11

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.[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 du 13 janvier 2015 au Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-Maurice.

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;

Monsieur Mathieu Descôteaux, représentant de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec;

Monsieur Jean Labbé, 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 du Haut-Saint-Maurice est un établissement public qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée du même nom.

Le Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-Maurice est situé au 885, boulevard Ducharme, à La Tuque.

Lors de la visite, l'installation disposait de 69 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 61 chambres simples et 4 chambres doubles.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

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 des moyens 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.

L'évaluateur a également constaté 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.

De plus, il a remarqué que l'établissement favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement en dernier recours.

Il a aussi relevé 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.

Enfin, l'évaluateur a noté 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 développé de mécanismes pour délivrer l'information aux résidents et à leurs proches sur chaque unité.

Il a également noté 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.

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

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 comme préconisé par les orientations ministérielles;
2. prenne les moyens pour améliorer la promotion des droits des résidents;
3. améliore le processus d'élaboration et de révision des plans d'intervention.

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.

De plus, il a constaté que l'établissement remet aux nouveaux résidents différents documents d'information répondant à leurs besoins, dont ceux portant sur le comité de résidents et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le code d'éthique de l'établissement.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accueil du résident, sont considérés comme atteints.

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.

Il a également remarqué que l'établissement a pris les moyens pour éviter l'utilisation de pratiques et de symboles institutionnels, créant ainsi un milieu de vie agréable pour le résident.

De plus, il a noté 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 ne répondent pas promptement à leurs demandes et manquent de courtoisie dans leurs échanges avec eux.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

4. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de l'attention et de la courtoisie.

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 aussi relevé 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 les 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.

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

De plus, il a remarqué que le positionnement des résidents et du personnel au moment des repas est adéquat. Le personnel prend le temps nécessaire pour bien positionner chaque résident et s'assure d'établir un contact visuel avec lui durant le repas.

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

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

Il a aussi relevé que peu d'alternatives au menu sont proposées ou disponibles pour les résidents.

Enfin, il a 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 d'améliorer la planification des repas;
6. prenne les moyens afin d'améliorer l'organisation des repas;
7. s'assure 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.

Il a également 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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas offert de formations ni d'activités de sensibilisation auprès des bénévoles.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer le soutien des bénévoles auprès des résidents.

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 les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents et que les lieux sont propres et bien entretenus.

De plus, il a noté 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.

L'évaluateur a également remarqué 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 qu'aucune mesure n'est prévue pour décorer la chambre des résidents qui n'ont pas de famille ou de proches.

Il a aussi relevé que la décoration des espaces communs intérieurs et extérieurs ne rappelle pas le milieu de vie familial.

Enfin, il a remarqué qu'il manque de repères visuels dans les aires communes.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

9. prenne les moyens afin que chaque résident ait une chambre décorée selon ses goûts;
10. aménage des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
11. 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 le personnel est bien outillé pour offrir un accompagnement adéquat dans l'étape de fin de vie.

Il a également noté 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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement et l'assistance dans l'étape de fin de vie, sont considérés comme atteints.

SUIVI DE LA VISITE

En partenariat avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 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.