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 : Montréal
Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
Installation (CHSLD) : Institut canadien-polonais du bien-être
Date de la visite : 20 et 21 mai 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

Partie 1 : L'établissement s'engage à mettre en place des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structuranres et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité ..... 5

Objectif 1 : Le CHSLD dispose de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes contribuants à favoriser un milieu de vie de qualité ..... 5

Objectif 2 : Dans le respect de leur droit, le résident et ses proches peuvent exprimer leur point de vue sur la qualité des services reçus et sur le milieude vie ..... 7

Partie 2 : Le résident est intégré dans son nouveau milieu de vie et reçoit les soins et l'assistance requis lors de ses activités de la vie quotidienne, dans un milieu animé où les espaces de vie sont personnalisés, adaptés et chaleureux ..... 8

Objectif 3 : La démarche d'accueil est personnalisée et sollicite la participation des proches. ..... 8

Objectif 4 : Les pratiques, l'accompagnement et l'assistance respectent l'individualité du résident ..... 9

Objectif 5 : Le personnel adopte des attitudes et des partiques contribuant à un milieu de vie de qualité ..... 9

Objectif 6 : L'organisation de l'activité repas est structurée et l'ambiance est conviviale ..... 10

Objectif 7 : Le milieu de vie est animé et adapté aux capacités et aux besoins des résidents ..... 10

Objectif 8 : Le résident profite d'espaces de vie personnalisés et chaleureux ..... 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 aux équipes de visite est d'évaluer la qualité du milieu de vie, selon les orientations ministérielles, de reconnaître les actions mises de l'avant par l'établissement en matière d'approches cliniques et organisationnelles et de formuler des recommandations, le cas échéant.

Plus précisément, l'évaluation porte sur les deux parties suivantes :

1. L'établissement s'engage à mettre en place des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité.

2. Le résident est intégré dans son nouveau milieu de vie et reçoit les soins et l'assistance requis lors de ses activités de la vie quotidienne, dans un milieu animé où les espaces de vie sont personnalisés, adaptés et chaleureux.

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.

[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 20 et 21 mai 2015 à l'Institut canadien-polonais du bien-être.

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 objectifs 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 Souad Zahzouhi, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal est un établissement public qui compte 17 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne l'Institut canadien-polonais du bien-être, qui est situé au 5655, rue Bélanger Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 126 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 68 chambres simples et 29 chambres doubles.

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

### PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES ET CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, il est essentiel que les établissements mènent une réflexion et agissent au quotidien pour améliorer, de façon continue et adaptée, les soins et services qu'ils offrent aux résidents. Il est important de privilégier une approche où la personne et ses proches font partie intégrante du processus de décision et de prioriser une philosophie d'intervention mettant l'accent sur les caractéristiques et les besoins de la personne hébergée ainsi que sur un environnement physique approprié.

Cette approche fait aussi référence à l'expérience de soins et de services que la personne hébergée vit, au soutien et à l'intégration des familles et des proches, au travail en équipe interdisciplinaire et à une organisation flexible du travail. En somme, elle comprend tout autant la notion d'un milieu de vie chaleureux qui s'apparente au milieu familial, que la notion de soins de santé et d'assistance de qualité, professionnels, évolutifs et réalisés selon les meilleurs standards.

### OBJECTIF 1 : LE CHSLD DISPOSE DE PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

L'établissement doit fournir des efforts soutenus afin de développer des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles qui répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie en cohérence avec les orientations ministérielles. L'établissement a aussi la responsabilité de s'assurer que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents.

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

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend plusieurs moyens pour offrir un milieu de vie de qualité. Plus particulièrement, il a mis en place un comité qualité du milieu de vie des résidents ou autre comité similaire et il a planifié des actions liées à la qualité du milieu de vie qui sont intégrées dans le plan d'action de l'installation.

Il a aussi remarqué que l'établissement dispose de certaines pratiques et outils cliniques correspondant aux principes inscrits dans les orientations ministérielles. Plus particulièrement, des soins infirmiers sont disponibles sur place, en tout temps. Aussi, une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité est réalisée.

L'évaluateur a également relevé que l'établissement dispose d'outils cliniques permettant une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence du résident. Il a également développé des mécanismes visant à contrer la maltraitance envers les résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement a élaboré un programme d'accueil structuré favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci ne contient pas une définition du rôle et des responsabilités des membres du personnel.

Il a aussi noté que l'établissement a élaboré un programme d'accompagnement en fin de vie. Cependant, celui-ci ne contient pas le développement des compétences du personnel en soins de fin de vie.

Il a également remarqué que l'établissement n'a pas mis en place de plan de maintien des installations matérielles visant à maintenir les lieux physiques propres et bien entretenus.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'établissement :

- ne favorise pas le recours à des mesures de remplacement qui fait en sorte que les contentions physiques ne sont pas utilisées seulement en dernier recours;
- ne favorise pas la stabilité de l'équipe soignante auprès du résident. En effet, la rotation n'est pas considérée comme une mesure d'exception pour les préposés aux bénéficiaires;
- n'a pas désigné de préposé aux bénéficiaires comme intervenant accompagnateur auprès du résident;
- n'a pas pris des mesures visant l'organisation de rencontres formelles avec le personnel afin d'échanger de l'information sur le plan clinique ou organisationnel.

## 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 dans les orientations ministérielles;
2. poursuive son engagement pour offrir des pratiques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. prenne les moyens nécessaires pour assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante.

## OBJECTIF 2 : DANS LE RESPECT DE LEUR DROIT, LE RÉSIDENT ET SES PROCHES PEUVENT EXPRIMER LEUR POINT DE VUE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES REÇUS ET SUR LE MILIEU DE VIE

L'établissement doit s'engager à faire la promotion des droits et à susciter le point de vue du résident et de ses proches sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

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

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend plusieurs moyens pour promouvoir les droits des résidents, notamment en affichant des éléments du code d'éthique. De plus, au cours de la dernière année, le comité de résidents et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ont réalisé une activité de promotion afin de faire connaître leur rôle respectif, leurs activités ainsi que les droits des résidents.

Il a également constaté que l'établissement a mis en place des mécanismes structurés favorisant l'expression du point de vue des résidents sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite en ce qui concerne la promotion des droits des résidents et l'expression du point de vue du résident et de ses proches sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie sont considérés comme atteints.

## PARTIE 2 : LE RÉSIDENT EST INTÉGRÉ DANS SON NOUVEAU MILIEU DE VIE ET REÇOIT LES SOINS ET L'ASSISTANCE REQUIS LORS DE SES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE, DANS UN MILIEU ANIMÉ OÙ LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, ADAPTÉS ET CHALEUREUX

L'établissement doit s'assurer que la personne vivant en CHSLD a droit à des services et à des soins de qualité, organisés et dispensés de manière à assurer son bien-être physique, mental et social dans un milieu de vie de qualité.

### OBJECTIF 3 : LA DÉMARCHE D'ACCUEIL EST PERSONNALISÉE ET SOLLICITE LA PARTICIPATION DES PROCHES.

La démarche d'accueil a pour but d'orienter, d'informer et d'intégrer le résident le plus rapidement possible dans son nouveau milieu de vie. Cette démarche doit être empreinte de chaleur et d'attention auprès du résident et de ses proches. Aussi, la présence et l'implication des proches du résident sont valorisées, de même que la participation d'un bénévole ou d'un membre du comité de résidents.

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

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement favorise l'intégration du résident lors de son accueil, notamment en complétant, pour la majorité des résidents, un formulaire d'histoire de vie.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que, lors de l'accueil, aucune activité n'est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches.

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

4. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'intégration du résident lors de son accueil.

## OBJECTIF 4 : LES PRATIQUES, L'ACCOMPAGNEMENT ET L'ASSISTANCE RESPECTENT L'INDIVIDUALITÉ DU RÉSIDENT

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.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les plans d'intervention en interdisciplinarité respectent généralement la procédure de l'établissement. Toutefois, ils ne sont pas réalisés dans un délai de 4 à 6 semaines suivant l'admission d'un nouveau résident.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

5. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les soins et l'assistance soient adaptés aux besoins des résidents.

## OBJECTIF 5 : LE PERSONNEL ADOPTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES CONTRIBUANT À UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

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.

L'établissement doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des 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 qui le concernent.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite en ce qui concerne les attitudes et les pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité sont considérés comme atteints.

## OBJECTIF 6 : L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ REPAS EST STRUCTURÉE ET L'AMBIANCE EST CONVIVIALE

L'activité repas signifie beaucoup plus qu'uniquement répondre au besoin de se nourrir. Effectivement, elle représente une activité qui contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur le plan physique que sur le plan social. Ce moment doit se dérouler dans une atmosphère agréable et détendue tout en rappelant les habitudes de vie des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a observé que l'organisation des repas répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, les heures de repas des résidents sont normalisées, et la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques. De plus, la présence du personnel est optimisée au moment des repas. Le personnel assure aussi une vigilance envers l'ensemble des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'au moment des repas, des résidents ne sont pas bien positionnés à table, car ils n'ont pas de table ajustable individuellement.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

6. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que chaque résident ait une position adéquate lors des repas.

## OBJECTIF 7 : LE MILIEU DE VIE EST ANIMÉ ET ADAPTÉ AUX CAPACITÉS ET AUX BESOINS DES RÉSIDENTS

L'établissement doit pouvoir garantir un milieu de vie animé, soit un endroit où le résident évolue dans une dynamique se rapprochant de ses habitudes de vie et de ses valeurs, en continuité avec son vécu et en harmonie avec les personnes qui partagent sa vie.

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

L'évaluateur ministériel a observé que les activités de loisir sont accessibles, diversifiées et adaptées au profil et aux besoins des résidents.

Il a également remarqué que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le matériel de loisir n'est pas disponible sur chacune des unités de vie.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour s'assurer de la disponibilité du matériel de loisir sur chacune des unités de vie.

## OBJECTIF 8 : LE RÉSIDENT PROFITE D'ESPACES DE VIE PERSONNALISÉS ET CHALEUREUX

Les personnes dont la condition physique et cognitive exige qu'elles soient hébergées doivent retrouver un milieu où il fait bon vivre tout en étant adapté et sécuritaire. 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 lieux sont propres, bien entretenus et sécuritaires.

### 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 sont seuls ou dont les proches ne s'impliquent pas.

Il a également remarqué qu'il manque de repères visuels dans les aires communes.

8. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement afin que les lieux soient adaptés et rappellent un milieu de vie familial.

## 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 transmettre au ministère.

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