

Visite ministérielle

Qualité du milieu de vie en CHSLD

Rapport

Informations sur l'installation

Nom de l'installation visitée	CHSLD de Rouyn-Noranda		
Statut	Public	Nbre de lits perm. au permis	186
Établissement	CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue	Adresse	512, avenue Richard
Région	Abitibi-Témiscamingue	Ville	Rouyn-Noranda

Informations sur la visite

Date de la visite	2024-10-09 et le 2024-11-05
Nbre de résidents le jour de la visite	194 (surcapacités)

Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée, réalisées par le ministère de la Santé et des Services sociaux, visent à s'assurer que les soins et les services dispensés aux personnes hébergées favorisent leur bien-être physique, mental ainsi qu'émotionnel et qu'ils répondent aux besoins et aux attentes des résidents et de leurs proches.

Le mandat confié à l'équipe ministérielle est d'évaluer la qualité du milieu de vie, selon les orientations ministérielles; notamment de reconnaître l'engagement de l'établissement à créer un milieu de vie où le résident se sent respecté, de constater les actions mises de l'avant par l'établissement en matière d'approches cliniques et organisationnelles adaptées et personnalisées pour le résident hébergé et de formuler des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

Le Ministère encourage donc les établissements non seulement à poursuivre leurs efforts pour une offre de soins et de services de qualité, mais aussi à veiller à l'harmonisation des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles et à effectuer le suivi, et ce, afin d'assurer la qualité du milieu de vie des résidents et de leurs proches.

Accueil du résident et des personnes proches aidantes

 S'assurer de la mise en place d'actions structurées pour favoriser l'intégration des résidents et l'implication des personnes proches aidantes.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<ul style="list-style-type: none"> Des actions structurées sont mises en place pour favoriser l'intégration des résidents et l'implication des personnes proches aidantes. 		

Droits des résidents et personnes proches aidantes

 Assure la promotion des droits des résidents autant par l'installation que par le comité de résidents (ou le comité des usagers). Réaliser, dans une optique d'amélioration continue des pratiques, une démarche structurée d'évaluation du degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'installation informe le résident et ses proches de l'existence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le comité de résidents a réalisé une activité de promotion pour faire connaître son rôle, ses fonctions et les droits des résidents, au cours de la dernière année. 	<p>CHSLD: • L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du comité de résidents.</p> <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'installation n'informe pas le résident et ses proches de l'existence du comité de résidents (ou du comité des usagers) et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Le comité de résidents (ou le comité des usagers) n'a pas réalisé d'activité de promotion pour faire connaître son rôle, ses fonctions et les droits des résidents, au cours de la dernière année. 	1. S'assurer de promouvoir les droits des résidents.
<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les résidents sont consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Un mécanisme structuré est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches. 	<p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le comité de résident n'est pas consultés afin de donner leur point de vue sur la qualité de leur milieu de vie. Aucun mécanisme structuré n'est mis en place annuellement pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches. 	2. S'assurer que les résidents et leurs proches aient des opportunités de donner leur point de vue sur le milieu de vie.

Prestataires de services

 Développer des stratégies pour favoriser une culture de bientraitance auprès des personnes hébergées et de leurs proches; Sensibiliser le personnel, le résident et ses proches ainsi que les différents acteurs du milieu notamment en lien avec les troubles neurocognitifs majeurs, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que pour contrer la maltraitance.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<p>CHSLD ET SITE SATELLITE (IDEM):</p> <ul style="list-style-type: none"> Des activités d'information ou de sensibilisation sont offertes en lien avec : <ul style="list-style-type: none"> les troubles neurocognitifs majeurs les soins palliatifs et de fin de vie Le personnel connaît l'obligation de signaler lors d'une situation de maltraitance. 	<ul style="list-style-type: none"> Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents et leurs proches. <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Des activités d'information ou de sensibilisation ne sont pas offertes annuellement concernant : <ul style="list-style-type: none"> les soins palliatifs et de fin de vie (personnel ET bénévoles) Des activités d'information ou de sensibilisation afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance ne sont pas offertes sur une base régulière aux résidents, leurs proches. 	3. S'assurer de développer les connaissances des différents acteurs impliqués dans le milieu de vie afin d'offrir une approche adaptée aux besoins des résidents.
<ul style="list-style-type: none"> Le personnel répond promptement aux besoins et demandes du résident. Le personnel présente une approche chaleureuse et courtoise lorsqu'il intervient auprès du résident. Le personnel respecte l'intimité du résident. 		

Pratiques cliniques



S'assurer que les résidents reçoivent des soins d'assistance et services adaptés à leurs besoins en favorisant l'autodétermination et dans le respect de leur dignité par l'utilisation de l'histoire de vie par les différents acteurs du milieu de vie, la présence du PAB accompagnateur ainsi que les rencontres interdisciplinaires.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
	<ul style="list-style-type: none"> Le formulaire Histoire de vie n'est pas complété pour l'ensemble des résidents et n'est pas mis à la disposition des différents acteurs du milieu de vie. La pratique du PAB accompagnateur n'est pas actualisée. 	4. S'assurer de bien connaître le résident pour mieux l'accompagner et s'assurer que chaque résident ait un PAB accompagnateur dédié qui actualise ses fonctions.
	<ul style="list-style-type: none"> Une rencontre interdisciplinaire est réalisée pour les résidents, mais elle ne respecte pas le délai prévu à la procédure de l'établissement. 	5. S'assurer qu'une rencontre interdisciplinaire permettant de cibler les besoins prioritaires et les objectifs d'intervention pour le résident soit réalisée dans le respect du délai prévu à la procédure.
<ul style="list-style-type: none"> Des actions sont mises en place pour accompagner les résidents et soutenir les proches lors de l'étape des soins palliatifs et de fin de vie. 		
<ul style="list-style-type: none"> Les résidents reçoivent certains soins d'assistance et services adaptés à leurs besoins spécifiques au niveau : <ul style="list-style-type: none"> des soins d'hygiène. de l'hydratation. de l'attention accordée à leur tenue vestimentaire et à leur apparence soignée. Le matériel pour l'application des pratiques de base en prévention et contrôle des infections est accessible et disponible. 	<ul style="list-style-type: none"> Certains soins d'assistance et services offerts aux résidents ne répondent pas à leurs besoins spécifiques au niveau : <ul style="list-style-type: none"> du maintien de leurs capacités fonctionnelles. du respect de leurs préférences quant aux heures de lever et de coucher. car les plans de travail des PAB n'incluent pas de stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. Les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours. 	6. S'assurer d'offrir des soins d'assistance et des services personnalisés aux résidents qui répondent à leurs besoins et qui favorisent leur autodétermination en mettant à jour les plans de travail des PAB et privilégier des mesures de remplacement afin que les contentions physiques soient utilisées seulement en dernier recours.

Activité repas



Favoriser une ambiance agréable, conviviale, interactive dans le plaisir de manger.

Le repas est une activité en soi et signifie beaucoup plus qu'uniquement répondre au besoin de se nourrir. Elle contribue au maintien des capacités de la personne, tant sur les plans physique que social.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<p>CHSLD ET SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'ambiance, lors du repas, favorise le plaisir de manger. <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, moins de vingt minutes avant le début de l'activité. 	<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> La majorité des résidents est placée à leur table en attendant leur repas, plus de vingt minutes avant le début de l'activité. 	7. S'assurer que les résidents ne soient pas en attente plus de vingt minutes avant le début du repas.
<p>CHSLD ET SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un menu alternatif est disponible et proposé au résident qui ne s'alimente pas ou qui le demande. <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le personnel nomme le menu servi aux résidents. 	<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le personnel ne nomme pas le menu servi aux résidents. 	8. S'assurer d'informer les résidents des mets qui leur sont servis.
<ul style="list-style-type: none"> Le rythme du résident est respecté. Le personnel encourage le résident qui a besoin de stimulation pour s'alimenter. Le personnel est attentif aux besoins de l'ensemble des résidents. 		

Milieu de vie



Bénéficier d'un milieu de vie accueillant, chaleureux, adapté et personnalisé permettant au résident et à ses proches de sentir comme à la maison;

Demeurer dans un milieu de vie animé, inclusif, évolutif permettant aussi des activités spontanées et qui tient compte des capacités fonctionnelles des résidents;

Favoriser un milieu de vie où les résidents, leurs proches, les bénévoles et la communauté sont en cohésion.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le comité milieu de vie est actif et constitué de différents acteurs impliqués auprès des résidents. 	<p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le comité milieu de vie n'est pas suffisamment représentatif des différents acteurs impliqués auprès des résidents. 	9. S'assurer qu'un comité milieu de vie soutienne activement l'amélioration continue des soins et services offerts aux résidents.

Élément(s) conforme(s)	Élément(s) non conforme(s)	Recommandation(s)
<p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les lieux sont propres 	<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui. Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel particulièrement, il s'agit: <ul style="list-style-type: none"> du recours systématique au port du bracelet d'identification. de la présence d'affichage professionnel et administratif dans les aires de vie des résidents de literie institutionnelle. Les tableaux d'orientation ne sont pas présents sur chaque étage et non mis à jour. Les lieux ne sont pas propres. Les lieux ne sont pas bien entretenus (peinture, plancher et mobilier). <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'aménagement des lieux physiques ne permet pas au résident de se sentir chez lui. Certaines pratiques rappellent un milieu institutionnel particulièrement, il s'agit: <ul style="list-style-type: none"> de la présence d'affichage professionnel dans les aires de vie des résidents. L'aménagement des lieux physiques ne prévoit pas d'espaces ou commodités dédiés aux résidents et leurs proches. Les lieux ne sont pas bien entretenus (peinture). 	<p>10. S'assurer d'aménager, d'adapter et de personnaliser l'environnement physique (les lieux) afin d'offrir un milieu de vie accueillant et chaleureux pour les résidents et ses proches, d'adapter les pratiques afin d'offrir un milieu de vie permettant aux résidents de se sentir comme à la maison et d'offrir des repères temporels aux résidents.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Le milieu de vie n'est pas animé ou n'offre pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles. Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne. <p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le milieu de vie n'est pas animé ou manque d'animation en n'offrant pas la possibilité de réaliser des activités spontanées de nature sociales ou occupationnelles. Les activités individuelles et de groupe proposées ne sont pas suffisamment variées et ne respectent pas les capacités fonctionnelles du résident. Les activités individuelles et de groupe ne sont pas offertes sur une base quotidienne. 	<p>11. S'assurer d'offrir quotidiennement aux résidents un milieu de vie animé où l'on retrouve des activités stimulantes, significatives et adaptées.</p>
<p>CHSLD:</p> <ul style="list-style-type: none"> Des bénévoles sont engagés envers les résidents. Différents partenaires de la communauté sont impliqués sur une base régulière dans le milieu de vie. 	<p>SITE SATELLITE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Peu de bénévoles sont engagés envers les résidents et aucun moyen n'est mis en place afin d'en assurer le recrutement. Aucun partenaire de la communauté n'est impliqué dans le milieu de vie. 	<p>12. S'assurer de la présence de bénévoles auprès des résidents et que la communauté soit impliquée dans le milieu de vie.</p>

Conclusion

À la lumière des éléments non conformes présentés dans ce rapport, 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 30 jours après la réception du présent rapport pour élaborer votre plan d'amélioration et le transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations, au moyen de votre plan d'amélioration dont vous êtes responsable, devient la pierre angulaire du processus des visites ministérielles. Il vous incombe donc d'en assurer la mise en œuvre avec toute l'attention requise, et ce, dans un souci d'amélioration continue de la qualité du milieu de vie pour les personnes hébergées dans votre installation.