

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

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

Région : Abitibi-Témiscamingue  
Établissement : Centre intégré de santé  
et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue  
Installation (CHSLD) : Centre d'hébergement d'Amos  
Date de la visite : 26 septembre 2019

## 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 une gouvernance visant l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.....	5
Objectif 1 : L'établissement dispose de pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes, favorisant un milieu de vie de qualité.....	5
Partie 2 : L'installation s'engage à offrir des soins et des services de qualité....	6
Objectif 2 : L'installation dispose de pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes permettant d'offrir un milieu de vie de qualité.....	6
Objectif 3 : L'installation favorise la promotion des droits et l'expression du point de vue des résidents sur la qualité du milieu de vie.....	7
Objectif 4 : Les espaces de vie sont personnalisés, chaleureux et adaptés aux résidents .....	8
Partie 3 : Le résident reçoit les soins et les services dans un environnement social et physique propice au maintien de son identité et de son bien- être .....	9
Objectif 5 : La démarche d'accueil est personnalisée et sollicite la participation des proches .....	9
Objectif 6 : Le personnel manifeste des attitudes et des pratiques bientraitantes .....	10
Objectif 7 : Les résidents bénéficient d'une activité repas dans un environnement adéquat et propice à l'alimentation.....	11
Objectif 8 : Le milieu de vie est animé en fonction des besoins des résidents et en collaboration avec la communauté.....	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, identifient les bases qui permettent 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>

En 2012, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a procédé à une révision en profondeur de son processus d'évaluation de la qualité dans les milieux de vie et a complété depuis deux cycles d'évaluation dans l'ensemble des CHSLD.

En préparation du troisième cycle d'évaluation, le MSSS a mandaté l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) pour réaliser un état des connaissances sur les caractéristiques d'un milieu de vie de qualité et les déterminants nécessaires à son évaluation, et ce, au plan international. Les engagements des présidents-directeurs généraux des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), lors du *Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD*, ont également été pris en compte. Enfin, les recommandations de la Commission de la santé et des services sociaux sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD, de même que les résultats de visites des deux derniers cycles d'évaluation, ont été considérés dans l'identification des objectifs du troisième cycle de l'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD.

## MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié à l'équipe ministérielle est d'évaluer la qualité du milieu de vie, conformément aux orientations ministérielles. Pour ce faire, elle reconnaît les actions que l'établissement pose en vue de mettre en place des approches cliniques et organisationnelles adaptées et personnalisées pour le résident hébergé. De plus, elle formule des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

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, notamment, aux politiques, aux procédures et aux programmes en lien avec 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

Ce rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite du 26 septembre 2019.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler les 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 à l'atteinte des objectifs retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

## ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

Monsieur Nelson Vachon, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur Marc Desjardins membre désigné par un organisme partenaire représentant les droits des résidents et des aînés.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue est un établissement public qui compte 9 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement d'Amos, qui est situé au 612, 5<sup>e</sup> Avenue Ouest, à Amos.

L'installation dispose de 90 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 3 étages, dont 90 chambres simples. Toutefois, au moment de la visite, 88 places étaient occupées.

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

### **PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES**

Il est essentiel que les établissements poursuivent leur réflexion pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, et agissent au quotidien afin d'améliorer les soins et les services qu'ils offrent aux résidents. Il est important de privilégier une approche où le résident et ses proches font partie intégrante du processus de décision. De la même façon, il est primordial d'adopter une philosophie d'intervention qui met l'accent sur les caractéristiques et les besoins de la personne hébergée ainsi que sur un environnement physique approprié.

#### **OBJECTIF 1: L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE DE PRATIQUES ADMINISTRATIVES, ORGANISATIONNELLES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES, FAVORISANT UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

L'établissement doit développer des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles qui répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie et qui sont en cohérence avec les orientations ministérielles. L'établissement doit s'assurer que les pratiques décrites dans ses politiques, ses procédures et ses programmes soient diffusées dans l'ensemble de ses installations. Enfin, il doit veiller à leur implantation et en assurer le suivi, dans un souci d'harmonisation.

#### **ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT**

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement dispose de pratiques structurées et conformes aux orientations ministérielles. En effet, il s'est doté d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité. Il a aussi élaboré un programme d'accueil structuré définissant l'ensemble des activités favorisant l'intégration des nouveaux résidents. De plus, il s'est doté d'un programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie.

L'évaluateur a également remarqué que l'échange d'information entre l'établissement et l'installation est favorisé par un processus de communication efficace.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'établissement a mis en place une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité. De plus, des documents permettant de procéder à une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) et présentant des stratégies en cohérence avec l'approche non-pharmacologique sont utilisés.

## ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'engagement de l'établissement à mettre en place des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes, sont considérés comme atteints.

### **PARTIE 2 : L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ**

Un CHSLD doit offrir un milieu de vie de qualité en dispensant des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance. De plus, des services psychosociaux, de réadaptation, de soins infirmiers, pharmaceutiques et médicaux sont requis pour les résidents, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale.

### **OBJECTIF 2 : L'INSTALLATION DISPOSE DE PRATIQUES ADMINISTRATIVES, ORGANISATIONNELLES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES PERMETTANT D'OFFRIR UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

L'installation a la responsabilité de prendre les moyens pour offrir un milieu de vie de qualité qui soit en cohérence avec les orientations ministérielles. L'installation favorise leur implantation et en assure le suivi, dans un souci d'harmonisation.

La transmission d'informations lors de l'accueil permet d'orienter, d'informer et d'intégrer les nouveaux résidents et leurs proches dans le milieu de vie.

De plus, l'installation a la responsabilité de dispenser des soins et des services continus, adaptés et de qualité aux résidents.

## ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation a intégré dans son plan d'action des objectifs visant à offrir un milieu de vie de qualité aux résidents. De plus, un comité milieu de vie est actif au sein de l'installation.

L'évaluateur a noté que l'installation dispose de pratiques et d'outils cliniques en cohérence avec les orientations ministérielles. En effet, des soins infirmiers sont disponibles sur place, en tout temps et des moyens favorisant le recours à des mesures de remplacement sont mis en place, de sorte que les contentions physiques sont utilisées en dernier recours. L'installation s'est également dotée d'une grille d'évaluation des comportements des résidents présentant des SCPD. Aussi, au cours de la dernière année, des activités d'information et de sensibilisation ont été offertes en lien avec les SCPD, les soins palliatifs et de fin de vie ainsi que la maltraitance.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'installation prend certains moyens afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante. Plus particulièrement, il n'y a pas de rotation du personnel et un préposé aux bénéficiaires est nommé comme intervenant accompagnateur pour chacun des résidents.

#### ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'installation transmet des informations aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil. Toutefois, il manque :

- les coordonnées, le rôle et les fonctions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- la procédure d'examen des plaintes;
- le formulaire pour porter plainte;
- le dépliant « Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD »;
- les coordonnées de la personne chargée de fournir le soutien nécessaire aux résidents et à leurs proches sur l'utilisation des mécanismes de surveillance.

L'évaluateur a aussi relevé que l'installation n'a pas tenu de rencontres formelles avec l'équipe soignante sur une base hebdomadaire afin d'échanger de l'information sur le plan clinique et organisationnel.

#### RECOMMANDATIONS MINISTÉRIELLES

---

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin :

1. que toutes les informations pertinentes au processus d'accueil soient transmises aux résidents et à leurs proches;
2. de tenir des rencontres formelles hebdomadaires pour échanger de l'information sur le plan clinique et organisationnel avec l'équipe soignante.

### **OBJECTIF 3: L'INSTALLATION FAVORISE LA PROMOTION DES DROITS ET L'EXPRESSION DU POINT DE VUE DES RÉSIDENTS SUR LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE**

L'installation doit s'engager, par le soutien et l'apport de son comité de résidents ou du comité des usagers, à faire la promotion des droits et à solliciter le point de vue des résidents et de leurs proches, sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

## ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation prend différents moyens pour promouvoir les droits des résidents, notamment en affichant des éléments du code d'éthique et en informant les résidents et leurs proches de l'existence du comité de résident, ainsi que du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

L'évaluateur a aussi noté qu'au cours de la dernière année, le comité de résidents a réalisé une activité de promotion afin de faire connaître son rôle, ses fonctions, ainsi que les droits des résidents.

De plus, il a relevé qu'un mécanisme structuré pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches est mis en place et qu'un suivi est accordé aux résultats.

## ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'engagement de l'installation à promouvoir les droits des résidents, sont considérés comme atteints.

### **OBJECTIF 4 : LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, CHALEUREUX ET ADAPTÉS AUX RÉSIDENTS**

Les personnes dont la condition physique et cognitive exige qu'elles soient hébergées doivent retrouver un environnement où il fait bon vivre qui soit adapté et sécuritaire. Ainsi, afin de rendre les lieux chaleureux et confortables, l'aménagement des espaces communs et de l'environnement physique doit présenter un décor et une atmosphère se rapprochant le plus possible d'un domicile.

## ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation favorise le regroupement des résidents présentant des caractéristiques communes.

Il a également noté que les stimuli auditifs sont contrôlés et que des repères visuels sont présents dans les aires communes.

## ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'aménagement des espaces communs ne permet pas aux résidents ni à leurs proches de se sentir comme à la maison.

Il a aussi remarqué que les lieux ne sont pas bien entretenus et que certains produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire.



## RECOMMANDATIONS MINISTÉRIELLES

---

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de :

3. poursuivre son engagement afin que l'aménagement des espaces communs permette aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison;
4. prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que les lieux soient bien entretenus et que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.

### **PARTIE 3 : LE RÉSIDENT REÇOIT LES SOINS ET LES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL ET PHYSIQUE PROPICE AU MAINTIEN DE SON IDENTITÉ ET DE SON BIEN-ÊTRE**

La démarche d'accueil doit être structurée et doit favoriser l'implication des proches et la participation des bénévoles.

Il est primordial que chaque résident soit connu dès son arrivée en CHSLD à l'aide d'une collecte d'informations complète, laquelle permet d'adapter et de personnaliser les soins et l'assistance permettant de répondre aux besoins spécifiques de chacun d'eux.

Tout au long du parcours du résident, celui-ci est reconnu et respecté dans son identité, sa dignité et son bien-être. Cela se manifeste notamment par des attitudes bienveillantes de la part du personnel à son égard.

### **OBJECTIF 5 : 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 les résidents et leurs proches le plus rapidement possible dans le nouveau milieu de vie. Cette démarche doit être empreinte de chaleur et d'attention.

### **ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION**

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend différents moyens pour favoriser l'intégration des résidents lors de leur accueil. En effet, les habitudes de vie des résidents sont recueillies.

Il a aussi relevé que les plans d'intervention en interdisciplinarité sont réalisés conformément à la procédure de l'établissement et que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont élaborés selon les besoins spécifiques des résidents.

## ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que le formulaire Histoire de vie n'est pas rempli pour la majorité des résidents et qu'aucune activité post-admission n'est réalisée pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.

## RECOMMANDATIONS MINISTÉRIELLES

---

5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin :
- que le formulaire Histoire de vie soit complété pour tous les résidents;
  - de réaliser une activité post-admission pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil.

## OBJECTIF 6 : LE PERSONNEL MANIFESTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES BIEN TRAITANTES

Les diverses manifestations d'attention, de professionnalisme, d'empathie et de compassion procurent chez les résidents et leurs proches, un sentiment de vivre dans un milieu réconfortant et sécurisant. Le CHSLD doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité, en tenant compte des intérêts, des besoins et des capacités des résidents.

## ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

---

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel répond promptement aux besoins ainsi qu'aux demandes des résidents.

L'évaluateur a également noté que le personnel respecte l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements personnels concernant les résidents.

## ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ne se montrent pas suffisamment courtois dans leurs échanges avec les résidents et leurs proches. En effet, il a vu que certains membres du personnel n'assurent pas toujours un contact visuel avec les résidents et ne présentent pas toujours une approche chaleureuse lorsqu'ils interviennent auprès des résidents.

## RECOMMANDATION MINISTÉRIELLE

---

6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel adopte une approche chaleureuse envers les résidents et leurs proches.

## **OBJECTIF 7: LES RÉSIDENTS BÉNÉFICIENT D'UNE ACTIVITÉ REPAS DANS UN ENVIRONNEMENT ADÉQUAT ET PROPICE À L'ALIMENTATION**

Le repas est 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, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le désir de manger.

### **ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION**

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'activité repas se déroule dans une ambiance conviviale, stimulante et propice à l'alimentation.

L'évaluateur a aussi noté 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 et celui-ci assure une vigilance envers l'ensemble des résidents.

Il a également remarqué que lors des repas, le positionnement des résidents est adéquat et que le personnel se place de façon à assurer un contact visuel avec ceux-ci.

### **ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION**

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'activité repas où les résidents bénéficient d'un environnement adéquat et propice à l'alimentation, sont considérés comme atteints.

## **OBJECTIF 8: LE MILIEU DE VIE EST ANIMÉ EN FONCTION DES BESOINS DES RÉSIDENTS ET EN COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ**

Le volet de l'animation du milieu de vie en CHSLD est un aspect important qui contribue grandement à la qualité de vie des résidents.

L'animation du milieu de vie doit se faire par différents acteurs, de façon continue à travers le quotidien des résidents et devient donc la responsabilité de tous.

Un milieu de vie animé facilite la cohésion entre les résidents, les proches, les intervenants, les bénévoles et la communauté. À ce titre, le développement d'un partenariat avec la communauté ainsi que le recrutement de bénévoles compétents, reconnus et engagés, amènent un sentiment d'appartenance qui bénéficie à l'ensemble des résidents en CHSLD.

## ÉLÉMENTS MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

---

L'évaluateur ministériel a observé que la programmation des activités est élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents et que les activités individuelles sont planifiées en fonction des préférences et des capacités des résidents.

Il a aussi relevé que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents et que le soutien nécessaire leur est offert. De plus, l'installation a développé un partenariat avec les ressources de la communauté.

## ÉLÉMENTS DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a constaté que la programmation des activités n'est pas présentée sur sept jours.

Il a aussi noté que les activités sociales, occupationnelles et de loisirs ne sont pas réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

## RECOMMANDATIONS MINISTÉRIELLES

---

7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que :
- la programmation des activités soit présentée sur sept jours;
  - les activités sociales, occupationnelles et de loisirs soient réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

## SUIVI DE LA VISITE

À la lumière des constats 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 60 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.