

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

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

Région : Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine
Établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux
des Îles
Installation (CHSLD) : Centre d'hébergement et de soins de longue durée
Eudore-Labrie
Date de la visite : 7 octobre 2021

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.¹

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

En préparation du troisième cycle, le ministère de la Santé et des Services sociaux (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, ont été considérées dans l'identification des objectifs du 3^e cycle de l'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD.

Afin de respecter les directives touchant la gestion de la pandémie à la COVID 19, le troisième cycle des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie a été interrompu pendant un peu plus d'une année, à compter de mars 2020. La reprise des visites ministérielles s'est réalisée en septembre 2021, dans un contexte où la pandémie n'est pas encore résorbée. Cette circonstance particulière a amené des adaptations dans notre processus d'évaluation afin de tenir compte de certaines restrictions qui sont toujours en vigueur. À cet effet, nous avons notamment introduit l'auto-déclaration de l'établissement pour certains documents.

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.

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.

RAPPORT DE VISITE

Ce rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite du 7 octobre 2021

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

La visite est réalisée par Monsieur André Forest, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles est un établissement public qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) soit le CHSLD Eudore-Labrie, qui est situé au 424, chemin Principal, à Cap-aux-Meules.

L'installation dispose de 64 places d'hébergement permanent au permis réparties sur 2 étages, dont 64 chambres simples. Toutefois, au moment de la visite, 63 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 une réflexion pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, et ainsi agir 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 en cohérence avec les orientations ministérielles. L'établissement doit s'assurer que ses pratiques décrites dans ses politiques, ses procédures et ses programmes soient diffusées à l'ensemble de ses installations. Enfin, il doit veiller à leur implantation et en assurer le suivi, dans un souci d'harmonisation.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement déclare avoir élaboré un programme d'accueil structuré définissant l'ensemble des activités favorisant l'intégration des nouveaux résidents et avoir élaboré un programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie.

De plus, l'établissement déclare s'être doté de 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.

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

L'évaluateur ministériel a relevé que l'établissement déclare ne pas avoir mis en place une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité.

De plus, il a constaté que l'échange d'information entre l'établissement et l'installation n'est pas favorisé par un processus de communication efficace.

RECOMMANDATIONS MINISTÉRIELLES

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

1. poursuivre son engagement afin de se doter d'une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité;
2. prendre les moyens nécessaires pour améliorer le processus de communication et de collaboration avec l'installation afin de favoriser l'échange d'information.

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, en 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 doit fournir des efforts soutenus afin d'appliquer les pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles, lesquelles répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie et sont 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 le nouveau résident et ses 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.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a relevé que l'installation déclare transmettre des informations pertinentes aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.

L'évaluateur a observé que l'installation s'est dotée d'outils et de pratiques cliniques conformes aux orientations ministérielles. En effet, l'installation déclare :

- que des soins infirmiers sont disponibles sur place, en tout temps;
- que 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;
- qu'une grille d'évaluation des comportements des résidents présentant des SCPD est disponible;
- qu'au cours des douze derniers mois, des activités d'information ou de sensibilisation ont été offertes au personnel concernant les SCPD.

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

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation déclare ne pas avoir mis en place un comité milieu de vie.

De plus, l'installation a déclaré qu'au cours des douze derniers mois, des activités d'information ou de sensibilisation n'ont pas été offertes au personnel, aux résidents, ni aux proches pour favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance.

L'évaluateur a remarqué que l'installation n'a pas désigné de préposés aux bénéficiaires comme intervenants accompagnateurs auprès des résidents.

Enfin, l'évaluateur a constaté 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.

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

3. prendre les moyens nécessaires afin de mettre en place un comité milieu de vie;
4. poursuivre son engagement afin d'offrir annuellement des activités d'information ou de sensibilisation au personnel, aux résidents et aux proches afin de favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance;
5. prendre les moyens nécessaires afin :
 - qu'un préposé aux bénéficiaires soit désigné comme intervenant accompagnateur auprès de chacun des résidents;
 - que des rencontres formelles soient tenues hebdomadairement afin d'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.

ÉLÉMENT(S) 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 des résidents ainsi que du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

L'évaluateur a aussi noté que l'installation dispose d'un mécanisme permettant d'informer systématiquement le comité de résidents lors d'une nouvelle admission.

ÉLÉMENT(S) 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 milieu où il fait bon vivre tout en étant adapté et sécuritaire. Ainsi, afin de rendre les lieux chaleureux et confortables, l'aménagement des espaces communs et de l'environnement physique doivent présenter un style adapté, un décor et une atmosphère se rapprochant le plus possible d'un domicile.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que l'aménagement des espaces communs permet aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison. De plus, les stimuli auditifs sont contrôlés et des repères visuels sont présents dans les aires communes.

L'évaluateur ministériel a observé que les lieux physiques sont propres, bien entretenus et que les produits dangereux sont rangés de façon sécuritaire.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne les espaces de vie personnalisés, chaleureux et adaptés aux résidents, sont considérés comme atteints.

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.

Chacun des résidents doit être connu dès son arrivée en CHSLD par le biais d'une collecte d'informations adéquate, laquelle permet d'adapter et de personnaliser les soins et l'assistance pour répondre aux besoins spécifiques de chacun d'eux.

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

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.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation prend différents moyens pour favoriser l'intégration des résidents lors de leur accueil. En effet, le formulaire Histoire de vie est rempli pour les résidents et une activité post-admission est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches, lors de l'accueil.

L'évaluateur ministériel a observé que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont élaborés selon les besoins spécifiques des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le formulaire Histoire de vie n'est pas mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires

Il a également relevé que les plans d'intervention interdisciplinaire ne sont pas réalisés.

De plus, il a observé que les interventions de soins palliatifs et de fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité, en incluant les proches.

RECOMMANDATIONS MINISTÉRIELLES

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

6. le formulaire Histoire de vie soit mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires.
7. les plans d'intervention en interdisciplinarité soient réalisés;
les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches.

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 le résident 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.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel respecte les résidents et leurs proches en adoptant une approche chaleureuse envers eux. En effet, les attitudes et les gestes posés envers les résidents et leurs proches sont courtois et attentionnés. De plus, le personnel respecte la confidentialité des renseignements personnels concernant les résidents.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne la manifestation des attitudes et des pratiques bien traitances par le personnel, sont considérés comme atteints.

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

Le repas est une activité en soi et 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 plaisir de manger.

ÉLÉMENT(S) 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.

Il a remarqué que l'organisation des repas répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, les heures de repas des résidents sont normalisées, la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques et le personnel assure une vigilance envers l'ensemble des résidents.

L'évaluateur a également noté 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.

ÉLÉMENT(S) 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 du résident 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.

ÉLÉMENT(S) 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. De plus, les activités sociales, occupationnelles et de loisirs sont réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

L'évaluateur a également noté que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents.

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

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

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <p>8. 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.</p> |
|--|

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, par le biais 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 pour les personnes hébergées dans votre installation.