

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

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

Région : Laval  
Établissement : Prodimax inc.  
Installation (CHSLD) : Centre d'hébergement de la Rive  
Date de la visite : 2 décembre 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 structurantes et contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité.....	5
OBJECTIF 1 : Le CHSLD dispose de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité.....	5
OBJECTIF 2 : Dans le respect de leurs droits, le résident et ses proches peuvent exprimer leur point de vue sur la qualité des services reçus et sur le milieu de 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.....	7
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.....	8
OBJECTIF 5 : Le personnel adopte des attitudes et des pratiques 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 .....	11
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.<sup>1</sup>

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.

---

<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

Le rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite du 2 décembre 2015.

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 :

Madame Claire Girard, évaluatrice 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

Prodimax inc. est un établissement privé qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement de la Rive, qui est situé au 1050, 15<sup>e</sup> Avenue, à Laval.

Lors de la visite, l'installation disposait de 81 places d'hébergement réparties sur trois étages, dont 77 chambres simples et deux chambres doubles.

### **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 certains 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.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement favorise la stabilité de l'équipe soignante. En effet, il n'y a pas de rotation du personnel.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement a élaboré un programme d'accompagnement en fin de vie. Cependant, celui-ci ne contient pas l'identification des besoins du résident, de la famille et des intervenants ni le développement des compétences du personnel en soins de fin de vie.

L'évaluateur a relevé que l'établissement ne s'assure pas que les soins infirmiers soient disponibles sur place en tout temps (sept jours sur sept).

Il a également remarqué que l'établissement n'a pas réalisé une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité.

De plus, l'évaluateur a constaté que l'établissement a développé certains outils cliniques permettant une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) du résident. Cependant, il manque des stratégies d'intervention en cohérence avec l'approche non pharmacologique ainsi que des activités de sensibilisation ou de formation dispensées au personnel au cours des douze derniers mois.

Il a aussi noté que l'établissement n'a pas mis en place de mécanismes visant à contrer l'intimidation et la maltraitance envers les résidents.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas désigné de préposé aux bénéficiaires comme intervenant accompagnateur auprès du résident.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

1. poursuive son engagement à offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé dans les orientations ministérielles;
2. prenne les moyens pour améliorer la mise en place des pratiques selon les principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. poursuive son engagement à offrir des outils cliniques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
4. poursuive son engagement à assurer la continuité des interventions de l'équipe soignante.

## **OBJECTIF 2 : DANS LE RESPECT DE LEURS DROITS, 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 différents 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 des usagers et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ont réalisé une activité de promotion afin de faire connaître leurs rôles respectifs, leurs activités ainsi que les droits des résidents.

L'évaluateur a relevé 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 transmet de l'information au résident lors de l'accueil. De plus, il réalise une activité pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches lors de l'accueil.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que, lors de l'accueil, le formulaire Histoire de vie du résident n'est pas complété pour la majorité des résidents, ni mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires.

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

- |  |
|--|
| <p>5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'intégration du résident lors de son accueil.</p> |
|--|

### **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, il a remarqué qu'ils ne sont pas réalisés dans un délai de quatre à six semaines suivant l'admission d'un nouveau résident.

Il a aussi observé que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont élaborés selon les besoins spécifiques du résident. Cependant, ceux-ci n'incluent pas de renseignements sur la routine de vie (lever et coucher) et sur l'approche relationnelle ni d'intervention particulière pour les SCPD.

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

---

6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement s'assure que les pratiques concernant les soins et l'assistance répondent mieux aux besoins des résidents.

#### **OBJECTIF 5: LE PERSONNEL ADOPTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES CONTRIBUTANT 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, en tenant compte des intérêts, des besoins et des capacités du résident.

#### 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.

#### 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, notamment en n'assurant pas un contact visuel et chaleureux avec ces derniers.

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

---

7. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel démontre de l'attention aux résidents.

## **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 les heures de repas sont normalisées.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé du menu du jour par de l'information verbale et écrite.

Il a également remarqué que la distribution des repas n'est pas effectuée plat par plat pour les résidents ayant des déficits cognitifs ou d'autres particularités.

Il a aussi noté que les horaires du personnel ne permettent pas d'optimiser sa présence au moment des repas des résidents.

De plus, l'évaluateur a constaté que le personnel n'assure pas de vigilance envers l'ensemble des résidents lors des repas.

Enfin, l'évaluateur a constaté que, au moment des repas, des résidents ne sont pas bien positionnés à la table pour s'alimenter car ils n'ont pas de table ajustable individuellement.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

8. améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents;
9. 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 réparties sur les sept jours de la semaine.

Il a de plus noté que l'établissement favorise l'implication des proches ou des autres membres du personnel pour participer à l'animation du milieu de vie.

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

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les activités d'animation individuelles ne sont pas planifiées selon le profil du résident.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

10. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que les activités de loisir répondent aux besoins et aux intérêts des résidents.

## **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 l'établissement a adapté les espaces intérieurs de manière à rappeler un milieu de vie familial. De plus, les stimuli auditifs sont contrôlés, et des repères visuels sont présents dans les aires communes.

Il a également remarqué que les lieux 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 lieux adaptés, sont considérés comme atteints.

## 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 45 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.