

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

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

Région : Laurentides

Établissement : Centre intégré de santé et de service sociaux des Laurentides

Installation (CHSLD) : Centre de santé et de services sociaux d'Argenteuil

Date de la visite : 12 et 13 janvier 2016

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 12 et 13 janvier 2016.

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 Johanne Labrie, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur Gaston Plourde, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré de santé et de service sociaux des Laurentides est un établissement public qui compte quinze centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre de santé et de services sociaux d'Argenteuil, qui est situé au 145, avenue de la Providence, à Lachute.

L'installation dispose de 129 places d'hébergement permanent au permis réparties sur deux étages, dont 91 chambres simples et dix-neuf 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 dispose de pratiques structurées conformes aux orientations ministérielles. En effet, des soins infirmiers sont disponibles sur place, en tout temps. De plus, une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité est réalisée. Enfin, les contentions physiques sont utilisées uniquement en dernier recours.

L'évaluateur a relevé que l'établissement possède des documents permettant une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence du résident.

Il a noté 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 n'a pas élaboré un plan d'action incluant des objectifs visant à offrir un milieu de vie de qualité aux résidents.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement a élaboré un programme d'accueil structuré favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci ne contient pas :

- la définition du rôle et des responsabilités des membres du personnel;
- les activités visant toutes les étapes d'admission;
- de mécanismes permettant d'informer systématiquement le comité de résidents, lors d'une nouvelle admission.

Il a aussi relevé que l'établissement a élaboré un programme d'accompagnement en fin de vie. Cependant, celui-ci ne contient pas de structure d'encadrement et les responsabilités du personnel et des bénévoles, ni le développement des compétences du personnel en soins de fin de vie.

L'évaluateur a également remarqué que l'établissement n'a pas établi un plan de maintien des installations matérielles.

Il a aussi constaté que l'établissement n'a pas mis en place de mécanismes visant à contrer l'intimidation et la maltraitance envers les résidents, tels qu'une politique visant à contrer la maltraitance ainsi que des activités d'information ou de sensibilisation sur la maltraitance auprès du personnel ou des résidents.

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

Finalement, il a relevé que l'établissement 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 poursuive son engagement à :

1. offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé dans les orientations ministérielles;
2. améliorer la mise en place d'outils conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. 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 certains moyens pour promouvoir les droits des résidents, notamment en affichant des éléments du code d'éthique.

L'évaluateur a noté, qu'au cours de la dernière, le comité de résidents a réalisé une activité de promotion pour faire connaître les droits des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté, qu'au cours de la dernière année, le comité de résidents ainsi que le commissaire local aux plaintes n'ont pas réalisé d'activité de promotion afin de faire connaître leurs rôles respectifs et leurs activités.

L'évaluateur a relevé que l'établissement a mis en place un mécanisme structuré pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches. Cependant, celui-ci n'est pas accompagné d'un suivi des résultats.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

4. prenne les moyens nécessaires pour assurer la promotion des droits des résidents;
5. poursuive son engagement à favoriser l'expression du point de vue des résidents sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

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, lors de l'accueil, l'établissement recueille des informations sur les habitudes de vie du résident. De plus, il remet différents documents d'information aux résidents et à ses proches, dont ceux portant sur le comité des résidents et sur le commissaire local aux plaintes et à la qualité.

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.

Il a relevé qu'aucune activité n'est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'intégration du résident et pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches, lors de l'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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

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

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les plans d'intervention en interdisciplinarité ne sont pas réalisés selon la procédure de l'établissement. En effet, ils ne sont pas réalisés :

- dans un délai de quatre à six semaines suivant l'admission d'un nouveau résident;
- avec la présence des participants des services de santé et des services sociaux;
- avec la collaboration du résident ou de ses proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

7. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les pratiques concernant les soins et l'assistance répondent 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 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 et celui-ci assure une vigilance envers l'ensemble des résidents.

L'évaluateur a remarqué, qu'au moment des repas, le positionnement des résidents et du personnel est adéquat. Le personnel prend le temps nécessaire pour bien positionner chaque résident et s'assure d'établir un contact visuel avec lui durant le repas.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'organisation de l'activité repas, sont considérés comme atteints.

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 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 la programmation d'activités de loisir n'est pas élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents.

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

Il a aussi relevé que le calendrier d'activités de loisir n'est pas présenté sur sept jours.

De plus, l'évaluateur a vu que le matériel de loisir n'est pas disponible sur chacune des unités de vie.

Enfin, il a noté que la programmation d'activités par l'intervenant en loisir ne prévoit pas la participation des autres membres du personnel aux activités d'animation du milieu de vie.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

8. offrir des activités de loisir diversifiées et adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
9. favoriser l'implication des proches ou des autres membres du personnel pour animer le milieu 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 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.

L'évaluateur a remarqué que les lieux sont propres et que les produits dangereux sont rangés de façon sécuritaire.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les lieux ne sont pas bien entretenus.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

10. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement afin que les lieux soient bien entretenus.

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.