

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

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

Région : **Montréal**  
Établissement : **Centre d'hébergement Chartwell inc**  
Installation (CHSLD) : **Centre de soins de la Gare**  
Date de la visite : **13 janvier 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
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles.....	5
Thème 2 : L'accueil du résident .....	7
Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne .....	7
3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité .....	8
3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ) ...	8
3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires.....	9
3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents.....	9
Thème 4 : Des lieux adaptés .....	10
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....	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 à l'évaluateur ministériel est de juger de la qualité du milieu de vie offert aux résidents à partir de plusieurs critères, regroupés dans les cinq thèmes suivants :

1. pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles
2. accueil du résident
3. activités de la vie quotidienne
4. lieux adaptés
5. accompagnement dans l'étape de fin de vie.

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 concernant le milieu de vie.

En tant que responsable du suivi de la qualité et de la sécurité du milieu de vie des établissements de sa région, le représentant de l'agence de la santé et des services sociaux participe à l'évaluation. C'est également lui qui accompagne les dirigeants de l'établissement visité dans l'élaboration et le suivi du plan d'amélioration.

---

<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 13 janvier 2015 au Centre de soins de la Gare.

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 thèmes retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

## ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

Monsieur Luc Mackay, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Mona Gagnon, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie;

Madame Ginette Boisvert, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement Chartwell inc. est un établissement privé non conventionné qui compte 4 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre de soins de la Gare, qui est situé au 1475, rue Delorme, à Saint-Hyacinthe.

Lors de la visite, l'installation disposait de 28 places d'hébergement réparties sur 2 étages, dont 24 chambres simples et 2 chambres doubles.

### THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

L'établissement doit s'engager pour offrir un milieu de vie de qualité dans son centre d'hébergement et de soins de longue durée, et ce, dans le respect des orientations ministérielles. Il doit transmettre aux personnes qui y œuvrent les principes de ces orientations qui favorisent une organisation du travail centrée sur le bien-être du résident.

Pour ce faire, l'établissement doit se doter de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement en dernier recours.

Il a également relevé que l'établissement réalise, en partenariat avec le comité de résidents, une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas mis en place un comité sur la qualité du milieu de vie ou un autre comité similaire.

L'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas offert de formations ni d'activités de sensibilisation auprès du personnel, au cours des douze derniers mois, portant sur la qualité du milieu de vie. De plus, il n'y a aucun mécanisme pour délivrer l'information aux résidents et à leurs proches sur chaque unité.

Il a aussi noté que l'établissement n'a pas sollicité, au cours de la dernière année, la participation du comité de résidents pour représenter le point de vue des résidents.

Il a également remarqué que les soins infirmiers ne sont pas disponibles en tout temps (7 jours sur 7). Plus particulièrement, il a relevé qu'il n'y a pas d'infirmière sur place, en soirée et la nuit, de façon permanente. Cependant, les soins infirmiers sont disponibles sur appel.

De plus, il a observé que les préposés aux bénéficiaires ont un plan de travail personnalisé pour chacun des résidents, mais que celui-ci ne contient pas de directive concernant la routine de vie (lever et coucher). De plus, l'équipe soignante ne tient pas de rencontres.

Concernant les plans d'intervention, il a constaté :

- qu'aucun calendrier de rencontres pour l'élaboration et la révision des plans d'intervention n'est planifié;
- que tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission;
- que les plans d'intervention ne sont pas élaborés en interdisciplinarité;
- qu'il n'y a pas de rencontre planifiée pour la révision du plan d'intervention lorsque des circonstances nouvelles concernant le résident le justifient.

Enfin, l'évaluateur a remarqué que certains mécanismes d'information et de promotion des droits des résidents sont mis en place dans l'établissement. Toutefois, le comité de résidents n'a pas réalisé, au cours de la dernière année, une activité de promotion pour faire connaître son rôle et ses activités auprès des résidents et de leurs proches, ni réalisé une activité de promotion des droits des résidents.

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

---

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

1. de poursuivre son engagement pour offrir un milieu de vie de qualité comme préconisé par les orientations ministérielles;
2. d'améliorer la promotion des droits des résidents;
3. que le résident reçoive des services continus et de qualité de la part de l'équipe soignante, selon ses besoins et à tout moment;
4. d'améliorer le processus d'élaboration et de révision des plans d'intervention;
5. d'améliorer les mécanismes d'information et de promotion permettant aux résidents d'exprimer leur point de vue au quotidien sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

## THÈME 2 : L'ACCUEIL DU RÉSIDENT

Une démarche d'accueil a pour but d'orienter, d'informer et d'intégrer le résident dans son nouveau milieu de vie, dès son arrivée. La caractéristique principale de la démarche d'accueil doit être son approche empreinte de chaleur et d'attention envers la personne et ses proches.

C'est pourquoi l'établissement doit disposer d'une procédure d'accueil et remettre des documents aux résidents et à leurs proches afin de favoriser leur adaptation à leur nouveau milieu de vie.

### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement remet aux nouveaux résidents différents documents d'information répondant à leurs besoins, dont ceux portant sur le comité de résidents et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le code d'éthique de l'établissement.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'accueil écrite. Toutefois, cette procédure est incomplète, puisqu'elle ne décrit pas l'étape de postadmission.

Il a également remarqué que l'établissement n'emploie pas suffisamment de moyens pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie. Plus particulièrement, les renseignements sur les habitudes de vie du résident ne sont pas recueillis avant son arrivée ou encore lors de son accueil.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de bonifier sa procédure d'accueil et le soutien qu'il offre au résident pour lui permettre une meilleure intégration dans son nouveau milieu de vie.</p> |
|---|

## THÈME 3 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE

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. 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.

L'établissement doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité.

### **3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité**

#### 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 personnels qui le concernent.

Il a aussi constaté que l'établissement a pris les moyens pour éviter l'utilisation de pratiques et de symboles institutionnels, créant ainsi un milieu de vie agréable pour le résident.

De plus, il a remarqué que les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel en ce qui concerne le lavage des mains et l'utilisation des gants.

#### 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.

### **3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ)**

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents concernant les soins d'hygiène et l'habillement.

Il a également remarqué que le maintien de l'autonomie physique des résidents est favorisé à plusieurs occasions pendant la journée.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement et l'assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ), sont considérés comme atteints.



### **3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires**

#### 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 résidents s'alimentent dans les salles à manger, et la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques. Ils bénéficient également d'un menu alternatif et de collations variées.

Il a aussi relevé que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

Il a également noté qu'au moment des repas, le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, il assure une vigilance et répond rapidement aux demandes d'assistance.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé quotidiennement du menu de façon verbale.

Il a également observé que des résidents ne sont pas bien positionnés à 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 afin :

7. d'améliorer la planification des repas;
8. de s'assurer que chaque résident ait une position adéquate lors des repas.

### **3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents**

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé qu'un calendrier d'activités de loisir est disponible et accessible aux résidents et que les activités sont réparties sur les sept jours de la semaine.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que les activités de loisir ne sont pas suffisamment adaptées et diversifiées aux besoins et aux intérêts des résidents. En effet, l'établissement n'a planifié aucune activité individuelle et sensorielle.

Il a aussi relevé que l'établissement n'a pas offert de formations ni d'activités de sensibilisation auprès des bénévoles.

De plus, il a noté que le partenariat avec la communauté est inexistant et qu'aucune démarche de développement du partenariat n'est réalisée.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

9. d'élaborer des activités de loisir diversifiées et adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
10. d'améliorer le soutien des bénévoles auprès des résidents et de créer un partenariat avec les ressources de la communauté.

## THÈME 4 : DES LIEUX ADAPTÉS

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 encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts et qu'il a décoré les espaces communs, intérieurs et extérieurs, de manière à rappeler un milieu de vie familial et que ces derniers sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches.

De plus, il a noté que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.

Il a également remarqué que :

- les lieux sont propres et bien entretenus;
- les corridors et les espaces communs sont dégagés en tout temps, ce qui permet au personnel, aux résidents et à leurs proches de circuler en toute sécurité;
- la présence de repères spatio-temporels permet aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents.

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

---

- |  |
|--|
| <p>ii. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps.</p> |
|--|

### THÈME 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DANS L'ÉTAPE DE FIN DE VIE

Lorsqu'une personne hébergée et sa famille doivent faire face à l'étape de la fin de vie, l'accompagnement et l'assistance nécessaires revêtent un caractère particulier. Un accompagnement empreint de réconfort et de compassion est privilégié. Un programme d'accompagnement en fin de vie encadre la philosophie d'intervention. Le personnel soignant est formé afin de donner des soins de confort qui sont dispensés dans un environnement calme et serein.

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que certains moyens sont mis en place par l'établissement pour favoriser l'accompagnement et l'assistance en fin de vie.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté qu'il n'existe pas de programme écrit d'accompagnement en fin de vie et qu'aucune formation ou activité de sensibilisation spécifique à cet égard n'est donnée au personnel.

12. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'outiller davantage le personnel pour l'accompagnement en fin de vie.

## SUIVI DE LA VISITE

En partenariat avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 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 faire approuver par l'Agence.

Le suivi des recommandations constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites.