

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

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

Région : Montérégie

Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Installation (CHSLD) : Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins

Date de la visite : 12 janvier 2016

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	8
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	9
OBJECTIF 5 : Le personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité	10
OBJECTIF 6 : L'organisation de l'activité repas est structurée, et l'ambiance est conviviale.....	11
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	12
Suivi de la visite.....	13

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 du 12 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 :

Monsieur Mario Corbeil, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

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

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke est un établissement public qui compte 26 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne l'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins, qui est situé au 950, rue Principale, à Cowansville.

L'installation dispose de douze places d'hébergement permanent au permis réparties sur un étage, dont dix chambres simples et une chambre double.

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 certaines pratiques correspondant aux principes inscrits dans les orientations ministérielles. En effet, des soins infirmiers sont disponibles, sur place, en tout temps. Aussi, une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité est réalisée.

L'évaluateur a noté que l'établissement a développé des mécanismes visant à contrer la maltraitance envers les résidents.

Il a relevé que l'établissement favorise la stabilité de l'équipe soignante. En effet, il n'y a pas de rotation du personnel, et un intervenant accompagnateur est nommé pour chacun des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas mis en place un comité qualité milieu de vie des résidents, ou un autre comité similaire. Aussi, il 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 relevé que l'établissement a élaboré un programme d'accueil structuré favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci ne contient pas :

- de philosophie d'accueil;
- d'actions favorisant l'implication des proches auprès du résident;
- de mécanismes permettant d'informer systématiquement le comité de résidents lors d'une nouvelle admission.

Il a également noté que l'établissement a élaboré un programme d'accompagnement en fin de vie. Cependant, celui-ci ne contient pas le développement des compétences du personnel en soins de fin de vie.

De plus, l'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas mis en place un plan de maintien des installations matérielles.

Il a remarqué que l'établissement ne favorise pas le recours à des mesures de remplacement. Par conséquent, les contentions physiques ne sont pas utilisées seulement en dernier recours. De plus, les demi-ridelles de lits ne sont pas disponibles en nombre suffisant dans le milieu, ce qui engendre l'utilisation des contentions physiques.

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

Enfin, il a noté 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 :

1. prenne les moyens pour améliorer la qualité du milieu de vie, tel que préconisé dans les orientations ministérielles;
2. poursuive son engagement à améliorer la mise en place de pratiques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. poursuive son engagement à améliorer la mise en place d'outils 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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté, qu'au cours de la dernière année, le comité de résidents et le commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'ont pas réalisé d'activité de promotion afin de faire connaître leurs rôles, leurs activités et les droits des résidents.

L'évaluateur a 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 aussi relevé que l'établissement n'a pas mis en place de mécanismes structurés pour évaluer le degré de satisfaction des résidents et de leurs proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

5. assurer la promotion des droits des résidents;
6. 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 l'établissement recueille certaines informations sur le résident et qu'il lui en transmet.

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 et qu'il n'est pas mis à la disposition des préposés aux bénéficiaires.

De plus, 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)

7. 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) 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;
- ils ne sont pas réalisés avec la présence des participants des services de santé et des services sociaux;
- ils ne sont pas réalisés avec la collaboration du résident ou de ses proches;
- ils ne sont pas révisés lorsque des circonstances nouvelles concernant le résident le justifient;
- les interventions de soins et de service en fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches et les familles.

Il a aussi relevé 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 l'approche relationnelle et d'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. 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 les gestes posés par le personnel sont attentionnés et contribuent à favoriser le respect de l'intimité du résident.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ont des pratiques pouvant nuire à la confidentialité, notamment lorsque des informations de nature confidentielle sont placées à des endroits trop visibles dans les chambres.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

9. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel respecte la confidentialité des renseignements privés.

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'établissement prend certains moyens pour que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents. Plus particulièrement, la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques, les heures de repas sont normalisées et la présence du personnel est optimisée au moment des repas.

L'évaluateur a vu, 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

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 majorité des résidents ne s'alimente pas dans les salles à manger.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

<p>10. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents.</p>

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) 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. De plus, le calendrier d'activités de loisir n'est pas présenté sur sept jours.

Il a remarqué que le matériel de loisir n'est pas disponible sur l'unité de vie.

L'évaluateur a noté qu'il y a peu de bénévoles impliqués auprès des résidents, qu'il n'y a pas de moyens prévus pour en recruter et qu'aucune activité de formation ou de sensibilisation n'est offerte à ces derniers.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

11. prenne les moyens nécessaires pour offrir des activités de loisir diversifiées et adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
12. prenne les moyens pour s'assurer de la disponibilité du matériel de loisir sur chacune des unités de vie;
13. poursuive son engagement à soutenir les bénévoles qui œuvrent auprès 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 des repères visuels sont présents dans les aires communes, et que les lieux sont propres.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'aucune mesure n'est prévue pour décorer la chambre des résidents qui sont seuls ou dont les proches ne s'impliquent pas. De plus, la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas un milieu familial.

L'évaluateur a relevé que les stimuli auditifs ne sont pas contrôlés.

Il a aussi vu que les lieux ne sont pas bien entretenus.

Finalement, l'évaluateur a noté que les produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement afin que :

14. les lieux soient adaptés et rappellent un milieu de vie familial;
15. les lieux soient bien entretenus et sécuritaires.

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.