

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

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

Région responsable : Estrie  
Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke  
Installation (CHSLD) : Centre d'hébergement de Waterloo  
Date de la visite : 17 mars 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 .....	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. ....	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.<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 17 mars 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;

Monsieur Marc Rochefort, 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 le Centre d'hébergement de Waterloo, qui est situé au 5300, avenue Courville, à Waterloo.

L'installation dispose de 41 places d'hébergement permanent au permis réparties sur un étage. Toutefois, au moment de la visite, 43 places étaient occupées, dont onze chambres simples et seize 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 noté 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. De plus, les contentions physiques sont utilisées uniquement en dernier recours.

Il a relevé que l'établissement a développé des mécanismes visant à contrer la maltraitance envers les résidents.

Enfin, l'évaluateur a remarqué que l'établissement favorise la stabilité de l'équipe soignante, plus particulièrement, par l'absence 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'accueil structuré favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci ne contient pas de mécanismes permettant d'informer systématiquement le comité de résidents lors d'une nouvelle admission.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement n'a pas élaboré un programme d'accompagnement en fin de vie.

Il a aussi noté que l'établissement n'a pas mis en place un plan de maintien des installations matérielles.

De plus, l'évaluateur a relevé que l'établissement a mis en place une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité. Cependant, celle-ci ne prévoit pas un délai d'élaboration de quatre à six semaines suivant l'admission du nouveau résident.

L'évaluateur a également 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 auprès du personnel au cours des douze derniers mois ainsi que des stratégies d'interventions en cohérence avec l'approche non pharmacologique.

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

Enfin, l'évaluateur a remarqué 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 de pratiques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. améliorer la mise en place d'outils conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
4. 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 des moyens pour promouvoir les droits des résidents. En effet, au cours de la dernière année, le comité des usagers a réalisé une activité de promotion afin de faire connaître son rôle, ses 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

---

L'évaluateur ministériel a constaté qu'au cours de la dernière année, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a pas réalisé d'activité de promotion dans le CHSLD afin de faire connaître son rôle et ses responsabilités ainsi que les droits des résidents.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement à assurer la promotion des droits des résidents.

### **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 des informations sur le résident et qu'il lui en transmet ainsi qu'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, 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 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 respectent généralement la procédure de l'établissement. Toutefois :

- 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;
- 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 noté 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)

- |                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>7. 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.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **OBJECTIF 5 : LE PERSONNEL ADOPTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES CONTRIBUANT 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 courtois 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 ne se montrent pas suffisamment attentionnés envers les résidents. En effet, ils ne répondent pas promptement à leurs demandes.

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

---

8. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel démontre de l'attention auprès des 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 et que la présence du personnel est optimisée au moment des repas.

L'évaluateur a noté qu'au moment des repas, le positionnement des résidents est adéquat au lit et à la table.

#### 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.

De plus, il a noté qu'un menu alternatif n'est pas proposé au résident, selon le besoin.

Enfin, l'évaluateur a relevé qu'au moment des repas, plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident lors de l'aide à l'alimentation.

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

---

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

9. prenne les moyens pour améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents;
10. prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel se positionne adéquatement 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 adaptées au profil et aux besoins des résidents.

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

11. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'offre des activités de loisir.

### **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.

L'évaluateur a vu 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. Plus spécifiquement, la majorité des chambres ne sont pas décorées.

Il a relevé que la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas un milieu familial. Plus spécifiquement, par la présence de distributeurs à savon fixés aux murs du corridor pour chaque chambre.

De plus, il a remarqué que les stimuli auditifs ne sont pas contrôlés, particulièrement à l'heure des repas.

L'évaluateur a également noté que les lieux ne sont pas bien entretenus et qu'ils sont désordonnés.

Enfin, il a vu que les produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire.

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

12. adaptés et rappellent un milieu de vie familial;
13. 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.