

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

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

Région : Côte-Nord

Établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Côte-Nord

Installation (CHSLD) : Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier

Date de la visite : 4 juin 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 leur droit, 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.....	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.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 4 juin 2015 au Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier.

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

Madame Sophie Audet, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur Henri Hotton, 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 services sociaux de la Côte-Nord est un établissement public qui compte 11 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier, qui est situé au 3, rue de Shelter Bay, à Port-Cartier.

Lors de la visite, l'installation disposait de 23 places d'hébergement réparties sur un étage, dont 23 chambres simples.

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. Plus particulièrement, des soins infirmiers sont disponibles, sur place, en tout temps. Aussi, une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité est réalisée.

Il a également remarqué que l'établissement prend des moyens pour assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante. En effet, des rencontres formelles avec le personnel sont organisées. De plus, 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 tous les moyens pour assurer un milieu de vie de qualité. En effet, il n'a pas mis en place un comité qualité milieu de vie des résidents ou un autre comité similaire ni élaboré un plan d'action incluant des objectifs visant à offrir un milieu de vie de qualité aux résidents.

L'évaluateur a noté que l'établissement a élaboré un programme d'accueil structuré favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci ne contient pas des activités visant toutes les étapes d'admission, des actions favorisant l'implication des proches auprès du résident ainsi qu'un mécanisme permettant d'informer systématiquement le comité des usagers lors d'une nouvelle admission.

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

L'évaluateur a également observé que l'établissement n'a pas mis en place de plan de maintien des installations matérielles visant à rendre les lieux physiques propres et bien entretenus.

De plus, il a relevé que l'établissement ne favorise pas le recours à des mesures de remplacement qui fait en sorte que les contentions physiques ne sont utilisées seulement qu'en dernier recours.

Il a constaté que l'établissement n'a pas mis en place des outils cliniques permettant une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence du résident ni mis en place des mécanismes visant à contrer l'intimidation et la maltraitance envers les résidents.

Enfin, l'évaluateur a remarqué que l'établissement ne favorise pas la stabilité de l'équipe soignante auprès du résident. En effet, la rotation n'est pas considérée comme une mesure d'exception pour les préposés aux bénéficiaires.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. prenne les moyens pour offrir un milieu de vie de qualité comme préconisé dans les orientations ministérielles;
2. poursuive son engagement pour offrir des pratiques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. prenne les moyens nécessaires pour implanter des outils cliniques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
4. poursuive son engagement pour assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante.

OBJECTIF 2 : DANS LE RESPECT DE LEUR DROIT, 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 plusieurs 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 la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services ont réalisé une activité de promotion afin de faire connaître leur rôle respectif, leurs activités, ainsi que les droits des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas suscité, au cours de la dernière année, la participation du comité des usagers pour représenter le point de vue des résidents.

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

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour 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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que lors de l'accueil, le formulaire concernant l'histoire de vie du résident n'est pas complété pour la majorité des résidents.

Il a aussi relevé que le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, le formulaire pour porter plainte est manquant.

L'évaluateur a remarqué qu'aucune activité n'est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches lors de l'admission.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour favoriser l'intégration du résident lors de son 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 soins et l'assistance sont adaptés aux besoins des résidents.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite en ce qui concerne les pratiques, l'accompagnement et l'assistance du résident sont considérés comme atteints.

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.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que les gestes posés par le personnel sont courtois et attentionnés et qu'ils 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 attitudes pouvant nuire à la confidentialité des renseignements privés, notamment lorsqu'ils discutent d'éléments personnels dans des lieux ou dans des contextes inappropriés.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de s'assurer que le personnel respecte la confidentialité des renseignements privés du résident.</p> |
|---|

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, il 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 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 qu'au moment des repas des résidents, les horaires des membres du personnel ne permettent pas d'optimiser leur présence. Ceci a pour effet que le rythme du résident n'est pas respecté et que la température du repas est inadéquate pour les résidents nécessitant de l'aide à l'alimentation.

Il a aussi remarqué que le personnel n'assure pas de vigilance envers l'ensemble des résidents lors des repas.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour que l'organisation des repas réponde adéquatement aux besoins des résidents.

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 accessibles, diversifiées et adaptées au profil et aux besoins des résidents.

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

Il a aussi relevé que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'aucune activité de formation ou de sensibilisation n'est offerte aux bénévoles.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

9. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement poursuive son engagement pour 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 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 aussi remarqué que les lieux sont propres, bien entretenus et sécuritaires.

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 de la Santé et des Services sociaux pour approbation finale.

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