

## 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) : Hôpital et Centre d'hébergement de Sept-Îles

Date de la visite : 2 septembre 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 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.....	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 2 septembre 2015.

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;

Monsieur Michel Jones, 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 onze centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne l'Hôpital et Centre d'hébergement de Sept-Îles dont la clientèle est accueillie dans deux résidences. Il s'agit de la résidence Urgel-Pelletier, qui est située au 45, rue Père-Divet à Sept-Îles, et de la résidence Gustave-Gauvreau, qui est située au 405, avenue Brochu à Sept-Îles.

Lors de la visite, l'installation disposait de 101 places d'hébergement réparties dans les deux résidences :

- la résidence Urgel-Pelletier dispose de 37 places d'hébergement dont sept chambres simples, onze chambres doubles et deux chambres quadruples;
- la résidence Gustave-Gauvreau dispose de 64 places d'hébergement dont 64 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 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 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 pratiques structurées conformes aux orientations ministérielles. Plus particulièrement, 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.

#### 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 a élaboré un programme d'accueil structuré favorisant l'intégration des nouveaux résidents. Toutefois, celui-ci ne contient pas une philosophie d'accueil, des actions favorisant l'implication des proches auprès du résident et un mécanisme permettant d'informer systématiquement le comité de résidents lors d'une nouvelle admission.

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

L'évaluateur a également constaté que l'établissement n'a pas mis en place des mécanismes visant à contrer l'intimidation et la maltraitance envers les résidents.

Il a également relevé 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 infirmières auxiliaires et les préposés aux bénéficiaires.

Il a aussi noté que l'établissement n'a pas désigné de préposé aux bénéficiaires comme intervenant accompagnateur auprès du résident.

Enfin, l'évaluateur a constaté 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. poursuive son engagement à offrir un milieu de vie de qualité tel que préconisé dans les orientations ministérielles;
2. poursuive son engagement à offrir des outils cliniques conformes aux principes inscrits dans les orientations ministérielles;
3. prenne les moyens nécessaires pour assurer la continuité et la qualité 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 qu'au cours de la dernière année, le comité de résidents 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 et les droits des résidents.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que certains mécanismes d'information et de promotion des droits des résidents sont mis en place dans l'établissement. Cependant, des éléments du code d'éthique ne sont pas affichés dans des endroits visibles de l'installation visitée.

L'évaluateur a noté que l'établissement n'a pas mis en place un mécanisme structuré 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 :

4. poursuive son engagement à assurer la promotion des droits des résidents;
5. 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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement favorise l'intégration du résident lors de son accueil, notamment en complétant, pour la majorité des résidents, un formulaire Histoire de vie.

### 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)

---

- |   |
|---|
| <p>6. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'information transmise au résident lors de l'accueil.</p> |
|---|

### **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, les plans d'intervention ne sont pas réalisés dans un délai de quatre à six semaines suivant l'admission d'un nouveau résident.

Il a aussi observé que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires ne sont pas élaborés selon les besoins spécifiques du résident. Plus précisément, les éléments suivants ne sont pas identifiés :

- la routine de vie (lever et coucher);
- l'élimination;
- l'alimentation;
- les soins d'hygiène et l'habillement;
- le maintien des capacités physiques et cognitives;
- l'approche relationnelle et d'intervention particulière pour les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD).

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>7. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les soins et l'assistance soient adaptés aux besoins des résidents.</p> |
|---|

## **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 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 pratiques pouvant nuire à la confidentialité, notamment lorsque des informations de nature confidentielle sont placées à des endroits trop visibles dans les chambres et les salles à manger.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. 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.

## **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.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que, au moment des repas, des résidents ne sont pas bien positionnés au lit. En effet, le positionnement n'est pas adapté à leur condition.

Il a également noté que des résidents ne sont pas bien positionnés à la table pour s'alimenter, car ils n'ont pas de table ajustée à leur taille.

L'évaluateur a aussi relevé que, 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)

---

- |   |
|---|
| <p>9. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que chaque résident et le personnel aient une position adéquate lors des repas.</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) 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. De plus, les activités de loisir sont réparties sur les sept jours de la semaine.

L'évaluateur a également observé que du matériel de loisir est disponible sur chacune des unités de vie.

Enfin, il a noté 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 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)

---

- |  |
|--|
| <p>10. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'implication des proches ou des autres membres du personnel à l'animation du milieu de vie.</p> |
|--|

### **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 également noté que les lieux sont propres, bien entretenus et que les produits dangereux sont rangés de façon sécuritaire.

## 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.

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