

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 de santé et de services sociaux de la
Montérégie-Est
Installation (CHSLD) : Centre d'hébergement du Chevalier-de Lévis
Date de la visite : 24 mars 2022

TABLE DES MATIÈRES

Visites d'évaluation	3
Mandat de l'évaluateur ministériel	4
Rapport de visite	4
Équipe d'évaluation.....	4
Présentation sommaire de l'installation	5
Résultats de l'évaluation de la qualité du milieu de vie	5
Partie 1 : L'établissement s'engage à une gouvernance visant l'amélioration continue de la qualité des soins et des services.....	5
OBJECTIF 1 : L'établissement dispose de pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes, favorisant un milieu de vie de qualité	5
Partie 2 : L'installation s'engage à offrir des soins et des services de qualité	6
OBJECTIF 2 : L'installation dispose de pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes permettant d'offrir un milieu de vie de qualité.....	6
OBJECTIF 3 : L'installation favorise la promotion des droits et l'expression du point de vue des résidents sur la qualité du milieu de vie	8
OBJECTIF 4 : Les espaces de vie sont personnalisés, chaleureux et adaptés aux résidents	8
Partie 3 : Le résident reçoit les soins et les services dans un environnement social et physique propice au maintien de son identité et de son bien-être	9
OBJECTIF 5 : La démarche d'accueil est personnalisée et sollicite la participation des proches	10
OBJECTIF 6 : Le personnel manifeste des attitudes et des pratiques de bientraitance	11
OBJECTIF 7 : Les résidents bénéficient d'une activité repas dans un environnement adéquat et propice à l'alimentation	11
OBJECTIF 8 : Le milieu de vie est animé en fonction des besoins des résidents et en collaboration avec la communauté	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, identifient les bases qui permettent 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

En 2012, le MSSS a procédé à une révision en profondeur de son processus d'évaluation de la qualité dans les milieux de vie et a complété deux nouveaux cycles d'évaluation dans l'ensemble des CHSLD.

En préparation du troisième cycle, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a mandaté l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) pour réaliser un état des connaissances sur les caractéristiques d'un milieu de vie de qualité et les déterminants nécessaires à son évaluation, et ce, sur le plan international. Les engagements des Présidents-directeurs généraux des Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), lors du Forum sur les meilleures pratiques en CHSLD, ont également été pris en compte. Enfin, les recommandations de la Commission de la santé et des services sociaux sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD, de même que les résultats de visites des deux derniers cycles ont été considérés dans l'identification des objectifs du 3^e cycle de l'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD.

Afin de respecter les directives touchant la gestion de la pandémie à la COVID 19, le troisième cycle des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie a été suspendu temporairement en mars 2020. Après un peu plus d'une année d'interruption, la reprise des visites s'amorce en septembre 2021 alors que la pandémie n'est pas encore terminée. Considérant les restrictions sanitaires toujours applicables, nous avons procédé à l'adaptation de quelques modes d'évaluation des divers éléments visés par le processus. À cet effet, nous avons notamment introduit l'autodéclaration du gestionnaire responsable au regard de la documentation pertinente disponible dans son installation.

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.

MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié à l'équipe ministérielle est d'évaluer la qualité du milieu de vie, conformément aux orientations ministérielles. Pour ce faire, elle reconnaît les actions que l'établissement pose en vue de mettre en place des approches cliniques et organisationnelles adaptées et personnalisées pour le résident hébergé. De plus, elle formule des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

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, notamment, aux politiques, aux procédures et aux programmes en lien avec le milieu de vie.

RAPPORT DE VISITE

Le rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite du 24 mars 2022.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler les 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 à l'atteinte des objectifs retenus pour évaluer le milieu de vie des personnes hébergées.

ÉQUIPE D'ÉVALUATION

L'équipe de visite est composée de :

Monsieur Nelson Vachon, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Madame Nicole Marcelais, membre désigné par un organisme partenaire représentant les droits des résidents et des aînés.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est est un établissement public qui compte 16 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le centre d'hébergement du Chevalier-de-Lévis, qui est situé au 40, rue Lévis, à Longueuil.

L'installation dispose de 142 places d'hébergement permanent au permis réparties sur quatre étages, dont chambres 134 simples et quatre chambres doubles.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Il est essentiel que les établissements poursuivent une réflexion pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, et ainsi agir au quotidien afin d'améliorer les soins et les services qu'ils offrent aux résidents. Il est important de privilégier une approche où le résident et ses proches font partie intégrante du processus de décision. De la même façon, il est primordial d'adopter une philosophie d'intervention qui met l'accent sur les caractéristiques et les besoins de la personne hébergée ainsi que sur un environnement physique approprié.

OBJECTIF 1 : L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE DE PRATIQUES ADMINISTRATIVES, ORGANISATIONNELLES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES, FAVORISANT UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

L'établissement doit développer des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles qui répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie en cohérence avec les orientations ministérielles.

L'établissement doit s'assurer que ses pratiques décrites dans ses politiques, ses procédures et ses programmes soient diffusées à l'ensemble de ses installations. Enfin, il doit veiller à leur implantation et en assurer le suivi, dans un souci d'harmonisation.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement dispose de pratiques structurées et conformes aux orientations ministérielles. En effet, l'établissement déclare s'être doté :

- d'un programme d'accueil structuré définissant l'ensemble des activités favorisant l'intégration des nouveaux résidents;
- d'un programme d'accompagnement en soins palliatifs et de fin de vie;
- d'une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité;
- de documents permettant de procéder à une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) et présentant des stratégies d'intervention en cohérence avec l'approche non pharmacologique.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'échange d'information entre l'établissement et l'installation est favorisé par un processus de communication efficace.

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

Les éléments concernant l'engagement de l'établissement à mettre en place des pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles structurantes sont considérés comme atteints.

PARTIE 2 : L'INSTALLATION S'ENGAGE À OFFRIR DES SOINS ET DES SERVICES DE QUALITÉ

Un CHSLD doit offrir un milieu de vie de qualité en dispensant des services d'hébergement, d'assistance, de soutien et de surveillance. De plus, des services psychosociaux, de réadaptation, en soins infirmiers, pharmaceutiques et médicaux sont requis pour les résidents, en raison de leur perte d'autonomie fonctionnelle ou psychosociale.

OBJECTIF 2 : L'INSTALLATION DISPOSE DE PRATIQUES ADMINISTRATIVES, ORGANISATIONNELLES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES PERMETTANT D'OFFRIR UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

L'installation doit fournir des efforts soutenus afin d'appliquer les pratiques administratives, organisationnelles et professionnelles, lesquelles répondent aux standards attendus en matière de qualité du milieu de vie et sont en cohérence avec les orientations ministérielles. L'installation favorise leur implantation et en assure le suivi, dans un souci d'harmonisation.

La transmission d'informations lors de l'accueil permet d'orienter, d'informer et d'intégrer le nouveau résident et ses proches dans le milieu de vie.

De plus, l'installation a la responsabilité de dispenser des soins et des services continus, adaptés et de qualité aux résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a noté que l'installation déclare qu'un comité milieu de vie est actif. Il a aussi remarqué que l'installation déclare transmettre des informations pertinentes aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.

L'évaluateur a observé que l'installation dispose de pratiques et d'outils cliniques en cohérence avec les orientations ministérielles. En effet, l'installation déclare que :

- des soins infirmiers sont disponibles sur place, en tout temps;
- des moyens favorisant le recours à des mesures de remplacement sont mis en place, de sorte que les contentions physiques sont utilisées en dernier recours;
- une grille d'évaluation des comportements des résidents présentant des SCPD est disponible;
- des activités d'information et de sensibilisation ont été offertes en lien la maltraitance, au cours de la dernière année.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'installation favorise la stabilité, la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante. Plus particulièrement, un préposé aux bénéficiaires est nommé comme intervenant accompagnateur pour chacun des résidents et des rencontres formelles sont tenues hebdomadairement avec l'équipe soignante afin d'échanger de l'information au plan clinique et organisationnel.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'au cours des douze derniers mois, des activités d'information ou de sensibilisation n'ont pas été offertes au personnel concernant les SCPD.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin d'offrir annuellement des activités d'information ou de sensibilisation au personnel concernant les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. |
|--|

OBJECTIF 3 : L'INSTALLATION FAVORISE LA PROMOTION DES DROITS ET L'EXPRESSION DU POINT DE VUE DES RÉSIDENTS SUR LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

L'installation doit s'engager, par le soutien et l'apport de son comité de résidents ou du comité des usagers, à faire la promotion des droits et à solliciter le point de vue des résidents et de leurs proches sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation prend différents moyens pour promouvoir les droits des résidents, notamment en informant les résidents et leurs proches de l'existence du comité de résidents, ainsi que du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

L'évaluateur a aussi noté que l'installation dispose d'un mécanisme permettant d'informer systématiquement le comité de résidents lors d'une nouvelle admission.

De plus, il a relevé qu'au cours de la dernière année, l'installation a sollicité la participation du comité de résidents pour représenter le point de vue des résidents sur la qualité du milieu de vie.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'il n'y a pas d'élément du code d'éthique affiché dans des endroits visibles par les résidents et leurs proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|--|
| <p>2. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour assurer la promotion des droits des résidents en affichant des éléments du code d'éthique.</p> |
|--|

OBJECTIF 4 : LES ESPACES DE VIE SONT PERSONNALISÉS, CHALEUREUX ET ADAPTÉS AUX RÉSIDENTS

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. Ainsi, afin de rendre les lieux chaleureux et confortables, l'aménagement des espaces communs et de l'environnement physique doivent présenter un style adapté, un décor et une atmosphère se rapprochant le plus possible d'un domicile.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que les stimuli auditifs sont contrôlés et que des repères visuels sont présents dans les aires communes.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'aménagement des espaces communs ne permet pas aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison.

L'évaluateur a aussi remarqué que certains lieux ne sont pas propres, notamment les planchers des salles à manger des unités, ainsi que dans plusieurs des chambres.

De plus, il a noté que les lieux ne sont pas bien entretenus et que certains produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que :

3. les espaces de vie soient personnalisés, adaptés et permettent aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison.
4. les lieux soient propres, bien entretenus et que les produits dangereux soient rangés de façon sécuritaire.

PARTIE 3 : LE RÉSIDENT REÇOIT LES SOINS ET LES SERVICES DANS UN ENVIRONNEMENT SOCIAL ET PHYSIQUE PROPICE AU MAINTIEN DE SON IDENTITÉ ET DE SON BIEN-ÊTRE

La démarche d'accueil doit être structurée et doit favoriser l'implication des proches et la participation des bénévoles.

Chacun des résidents doit être connu dès son arrivée en CHSLD par le biais d'une collecte d'informations adéquate, laquelle permet d'adapter et de personnaliser les soins et l'assistance pour répondre aux besoins spécifiques de chacun d'eux.

Tout au long du parcours du résident, il est reconnu et respecté dans son identité, sa dignité et son bien-être et ceci se manifeste par des attitudes bienveillantes de la part du personnel.

OBJECTIF 5 : 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 et ses proches le plus rapidement possible dans le nouveau milieu de vie. Cette démarche doit être empreinte de chaleur et d'attention.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que l'installation prend différents moyens pour favoriser l'intégration des résidents lors de leur accueil. En effet, le formulaire Histoire de vie est rempli et une activité post-admission est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les plans d'intervention interdisciplinaire respectent généralement la procédure de l'établissement. Toutefois, ils ne sont pas réalisés en présence des intervenants des services de santé et des services sociaux.

L'évaluateur a aussi relevé que les interventions de soins palliatifs et de fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité, en incluant les proches.

De plus, il a remarqué que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont généralement élaborés selon les besoins spécifiques du résident. Toutefois, ils n'incluent pas les stratégies d'intervention liées à l'approche relationnelle ou à l'intervention particulière pour les résidents présentant des SCPD.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que :
- les plans d'intervention en interdisciplinarité soient réalisés en présence des intervenants des services de santé et des services sociaux;
 - les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches;
 - les plans de travail du préposé aux bénéficiaires soient élaborés selon les besoins spécifiques des résidents.

OBJECTIF 6: LE PERSONNEL MANIFESTE DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES DE BIENTRAITANCE

Les diverses manifestations d'attention, de professionnalisme, d'empathie et de compassion procurent chez le résident et ses proches un sentiment de vivre dans un milieu réconfortant et sécurisant. Le CHSLD 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 des résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel respecte les résidents et leurs proches en adoptant une approche chaleureuse envers eux. En effet, les attitudes et les gestes posés envers les résidents et leurs proches sont courtois et attentionnés.

De plus, l'évaluateur a remarqué que le personnel respecte la confidentialité des renseignements personnels concernant les résidents.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne la manifestation des attitudes et des pratiques de bienveillance par le personnel, sont considérés comme atteints.

OBJECTIF 7: LES RÉSIDENTS BÉNÉFICIENT D'UNE ACTIVITÉ REPAS DANS UN ENVIRONNEMENT ADÉQUAT ET PROPICE À L'ALIMENTATION

Le repas est une activité en soi et 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, détendue, propice à l'alimentation et favorisant le plaisir de manger.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que l'organisation des repas répond généralement aux besoins des résidents. En effet, deux choix de mets sont offerts aux résidents à chaque repas. De plus, il a observé que :

- la distribution des repas est présentée plat par plat, pour les résidents qui le requièrent;
- un menu alternatif est proposé aux résidents qui ne s'alimentent pas ou qui le demandent;
- les heures de repas des résidents sont normalisées.

L'évaluateur a aussi remarqué que lors des repas, le positionnement des résidents est adéquat et que le personnel se place de façon à assurer un contact visuel avec ceux-ci.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le personnel n'encourage pas suffisamment les résidents qui ont besoin de stimulation pour s'alimenter.

L'évaluateur a aussi remarqué que les résidents ne sont pas informés du menu du jour par de l'information verbale.

De plus, il a relevé que le personnel n'assure pas suffisamment de vigilance envers l'ensemble des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin de s'assurer que le personnel:

6. encourage les résidents qui ont besoin de stimulation pour s'alimenter.
7. informe les résidents du menu du jour et assure une plus grande vigilance envers tous les résidents.

OBJECTIF 8: LE MILIEU DE VIE EST ANIMÉ EN FONCTION DES BESOINS DES RÉSIDENTS ET EN COLLABORATION AVEC LA COMMUNAUTÉ

Le volet de l'animation du milieu de vie en CHSLD est un aspect important qui contribue grandement à la qualité de vie des résidents.

L'animation du milieu de vie doit se faire par différents acteurs, de façon continue à travers le quotidien du résident et devient donc la responsabilité de tous.

Un milieu de vie animé facilite la cohésion entre les résidents, les proches, les intervenants, les bénévoles et la communauté. À ce titre, le développement d'un partenariat avec la communauté ainsi que le recrutement de bénévoles compétents, reconnus et engagés, amènent un sentiment d'appartenance qui bénéficie à l'ensemble des résidents en CHSLD.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'INSTALLATION

L'évaluateur ministériel a observé que la programmation des activités est élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents.

L'évaluateur a aussi remarqué que et que les activités individuelles sont planifiées en fonction des préférences et des capacités des résidents.

De plus, il a relevé que les activités sociales, occupationnelles et de loisirs sont réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

Enfin, l'évaluateur a noté que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents et que des moyens sont prévus pour en recruter davantage.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que la programmation des activités n'est pas présentée sur sept jours.

De plus, l'évaluateur a relevé que le partenariat entre le CHSLD et les ressources de la communauté est peu développé.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin :

8. que la programmation des activités soit présentée sur sept jours.
9. de développer un partenariat avec les ressources de la communauté.

SUIVI DE LA VISITE

À la lumière des constats présentés dans ce rapport, 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 transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations, par le biais de votre plan d'amélioration dont vous êtes responsable, devient la pierre angulaire du processus des visites ministérielles. Il vous incombe donc d'en assurer la mise en œuvre avec toute l'attention requise, et ce, dans un souci d'amélioration continue de la qualité du milieu pour les personnes hébergées dans votre installation.