Santé
et Services sociaux
Québec

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 de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Installation (CHSLD) :	CHSLD et CLSC de Coteau-du-Lac
Date de la visite :	7 juillet 2022

©Gouvernement du Québec, 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 9

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 10

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 3e 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 se renseigne également sur la disponibilité des 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 7 juillet 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 :

Madame Johanne Chrétien, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux.

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

Monsieur Dany Leclerc, 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-Ouest est un établissement public qui compte 11 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le CHSLD et CLSC de Coteau-du-Lac qui est situé au 341, chemin du Fleuve, à Coteau-du-Lac.

L'installation dispose de 74 places d'hébergement permanent au permis réparties sur deux étages. Toutefois, au moment de la visite, 75 places étaient occupées, dont 57 chambres simples et neuf 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 les résidents et leurs 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 d'outils cliniques 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.

L'évaluateur a également 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 les nouveaux résidents et leurs 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 observé que l'installation met de l'avant des actions visant à offrir un milieu de vie de qualité aux résidents et qu'elle dispose d'outils et de pratiques cliniques en cohérence avec les orientations ministérielles.

Ainsi, l'installation déclare que :

- un comité milieu de vie est actif au sein de l'installation;
- des informations pertinentes sont transmises aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil;
- 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;
- des activités d'information et de sensibilisation ont été offertes, au cours de la dernière année en lien avec les SCPD, ainsi que pour favoriser la bientraitance et contrer la maltraitance.

De plus, l'évaluateur a noté qu'une grille d'évaluation des comportements pour les résidents présentant des SCPD est utilisée.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'installation ne favorise pas la stabilité, la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante auprès du résident. En effet, le rôle et les responsabilités du préposé aux bénéficiaires accompagnateurs ne sont pas bien définis ni connus du personnel, des résidents et de leurs proches.

De plus, il a noté que l'installation ne tient pas de rencontre formelle hebdomadaire avec l'équipe soignante afin d'échanger de l'information sur les plans clinique et organisationnel.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

1. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires afin de désigner un préposé aux bénéficiaires accompagnateur pour chacun des résidents et de mettre en place des rencontres formelles hebdomadaires afin d'échanger de l'information sur les plans clinique et organisationnel avec l'équipe soignante.

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 certains moyens pour promouvoir les droits des résidents, notamment en affichant des éléments du code d'éthique et en informant les résidents et leurs proches de l'existence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'il n'y a pas de comité de résidents.

De plus, il a noté que l'installation n'a pas sollicité la participation des résidents ou de leurs proches pour représenter le point de vue des résidents au cours de la dernière année.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour :

2. Assurer la promotion des droits des résidents en mettant en place un comité de résidents.
3. Favoriser l'expression du point de vue des résidents et de leurs proches sur la qualité du milieu de vie.

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 l'aménagement des espaces communs permet aux résidents et à leurs proches de se sentir comme à la maison.

De plus, il a remarqué que les stimuli auditifs sont contrôlés et que des repères visuels sont présents dans les aires communes.

L'évaluateur a également noté que les lieux sont propres.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les lieux ne sont pas bien entretenus et que certains produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

4. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'installation de prendre les moyens nécessaires pour que les lieux soient 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 les résidents et leurs 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 complété et une activité post-admission est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis aux résidents et à leurs proches lors de l'accueil.

L'évaluateur a relevé que les plans d'intervention en interdisciplinarité sont réalisés conformément à la procédure de l'établissement et que les plans de travail des préposés aux bénéficiaires sont élaborés selon les besoins spécifiques des résidents.

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

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

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

5. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que les interventions en soins palliatifs et de fin de vie soient réalisées en interdisciplinarité en incluant les proches.

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 les résidents et leurs 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 bienveillante et engagée envers eux. En effet, les attitudes et les gestes posés envers les résidents et leurs proches sont chaleureux, courtois et attentionnés. De plus, 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 bientraitance 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 en partie aux besoins des résidents. En effet, deux choix de mets sont offerts aux résidents à chaque repas et un menu alternatif est proposé à ceux qui ne s'alimentent pas ou qui le demandent.

Il a aussi noté que les heures de repas des résidents sont normalisées.

Enfin, l'évaluateur a 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 qui requièrent une aide à l'alimentation.

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 et que la température de la nourriture n'est pas adéquate.

Il a également remarqué que les résidents ne sont pas informés verbalement des mets qui leur sont servis et que pour certaines unités, ils ne sont pas informés par de l'information écrite.

Enfin, l'évaluateur a noté que la distribution des repas n'est pas présentée plat par plat, pour les résidents qui le requièrent et 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 :

6. S'assurer que le personnel encourage les résidents qui ont besoin de stimulation pour s'alimenter et que la température de la nourriture soit adéquate.
7. Mieux structurer l'organisation de l'activité repas afin de s'assurer que :
    - les résidents soient informés du menu du jour par de l'information verbale et écrite;
    - le personnel assure une vigilance envers l'ensemble des 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 des résidents 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 les activités individuelles sont planifiées en fonction des préférences et des capacités des résidents et que la programmation des activités est présentée sur sept jours.

Il a également relevé que du matériel de loisirs adapté est accessible aux résidents et à leurs proches sur chacune des unités de vie.

Enfin, l'évaluateur a noté que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents et que le soutien nécessaire leur est offert. De plus, l'installation 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 des activités n'est pas élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents et que les activités sociales, occupationnelles et de loisirs ne sont pas réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'installation de poursuivre son engagement afin que :
    - la programmation des activités soit élaborée en tenant compte des intérêts et des besoins des résidents;
    - les activités sociales, occupationnelles et de loisirs soient réalisées avec la participation de différents membres du personnel.

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.