

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

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

Région : Estrie

Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Installation (CHSLD) : Centre de santé et de services sociaux du Granit – Point de
service de Lambton

Date de la visite : 10 avril 2017

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 qui contribuent à favoriser un milieu de vie de qualité	5
Objectif 1 : Le CHSLD dispose de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes qui contribuent 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.....	6
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.....	7
Objectif 3 : La démarche d'accueil est personnalisée et sollicite la participation des proches.....	7
Objectif 4 : Les pratiques, l'accompagnement et l'assistance respectent l'individualité du résident	8
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	9
Objectif 7 : Le milieu de vie est animé et adapté aux capacités et aux besoins des résidents	10
Objectif 8 : Le résident profite d'espaces de vie personnalisés et chaleureux.	11
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 qui contribuent 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 10 avril 2017.

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

Monsieur Jean-Guy Martin, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et des 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 CSSS du Granit – Point de service de Lambton, qui est situé au 310-A, rue Principale, à Lambton.

L'installation dispose de 32 places d'hébergement permanent au permis, réparties sur deux étages, dont 28 chambres simples et deux chambres doubles. Toutefois, au moment de la visite, 28 places étaient occupées.

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

PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES QUI CONTRIBUENT 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 QUI CONTRIBUENT 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 dispose de services continus et de qualité pour les résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement a mis en place certains moyens pour offrir un milieu de vie de qualité. En effet, il a élaboré un programme d'accueil structuré définissant l'ensemble des activités favorisant l'intégration des nouveaux résidents ainsi qu'un programme d'accompagnement en fin de vie.

Il a relevé que l'établissement dispose de certaines pratiques qui correspondent aux principes inscrits dans les orientations ministérielles. En effet, une procédure d'élaboration des plans d'intervention en interdisciplinarité est réalisée, et les contentions physiques sont utilisées uniquement en dernier recours.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement dispose d'outils cliniques permettant une analyse rigoureuse des symptômes comportementaux et psychologiques de la démence. Il a également développé des mécanismes visant à contrer la maltraitance envers les résidents.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas mis en place un comité de qualité de milieu de vie des résidents ou un autre comité similaire.

L'évaluateur a noté que l'établissement ne s'assure pas que les soins infirmiers soient disponibles sur place, en tout temps, soit sept jours sur sept. En effet, il n'y a pas d'infirmière sur place, la nuit, en permanence. Cependant, les soins infirmiers sont disponibles sur appel, la nuit.

Il a aussi remarqué que l'établissement n'a pas désigné de préposés aux bénéficiaires comme intervenants accompagnateurs auprès des résidents.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas pris de 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. 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 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'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend des 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 de résidents a réalisé une activité de promotion afin de faire connaître son rôle et ses activités ainsi que les droits des résidents.

L'évaluateur a noté 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 observé qu'au cours de la dernière année, le commissaire aux plaintes et à la qualité des services n'a pas réalisé d'activités de promotion afin de faire connaître son rôle et ses responsabilités auprès des résidents et de leurs proches, ni les droits des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

4. Considérant le constat énoncé, 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 les personnes vivant en CHSLD ont droit à des services et à des soins de qualité, organisés et disposés de manière à assurer leur 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 transmet de l'information au résident lors de son accueil.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que, lors de l'accueil, le formulaire Histoire de vie du résident n'a pas été rempli pour la majorité des résidents.

Il a aussi remarqué qu'aucune activité n'est planifiée pour valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour favoriser l'intégration du résident lors de son accueil et valider la compréhension des renseignements transmis au résident et à ses proches.</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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé 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 plans d'intervention en interdisciplinarité respectent généralement la procédure de l'établissement. Toutefois, les interventions de soins et de services en fin de vie ne sont pas réalisées en interdisciplinarité, en incluant les proches et les familles.

- | |
|--|
| <p>6. Considérant le constat énoncé, 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 les résidents perçoivent qu'ils sont importants 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 des résidents.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel respecte les résidents. En effet, les gestes posés par le personnel sont courtois et attentionnés, tout en contribuant à favoriser le respect de l'intimité des résidents et la confidentialité des renseignements les concernant.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne les attitudes et les pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité, sont considérés comme atteints.

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'établissement prend certains moyens pour que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents. Plus particulièrement, la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques, les heures de repas sont normalisées, et la présence du personnel est optimisée au moment des repas.

Il a aussi noté 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 que les résidents ne sont pas informés du menu du jour par de l'information verbale.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'organisation des repas afin de mieux répondre aux besoins des résidents.</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 adaptées au profil et aux besoins des résidents.

Il a remarqué que du matériel de loisir est disponible sur chacune des unités de vie.

L'évaluateur a noté que des bénévoles sont impliqués auprès des résidents et que des moyens sont prévus pour en recruter. 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.

Il a aussi relevé 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.

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

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

8. prenne les moyens pour améliorer l'offre des activités de loisir;
9. prenne les moyens pour favoriser l'implication des autres membres du personnel à l'animation du milieu de vie;
10. poursuive son engagement à 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, 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 vu 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

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 constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites.