

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

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

Région : **Montréal**
Établissement : **Manoir Soleil inc.**
Installation (CHSLD) : **Manoir Soleil**
Date de la visite : **21 janvier 2014**

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
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles.....	5
Thème 2 : L'accueil du résident.....	7
Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne	8
3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité	8
3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ)	9
3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires	9
3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents.....	10
Thème 4 : Des lieux adaptés	11
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie	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.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 à l'évaluateur ministériel est de juger de la qualité du milieu de vie offert aux résidents à partir de plusieurs critères, regroupés dans les cinq thèmes suivants :

1. pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles
2. accueil du résident
3. activités de la vie quotidienne
4. lieux adaptés
5. accompagnement dans l'étape de fin de vie

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.

En tant que responsable du suivi de la qualité et de la sécurité du milieu de vie des établissements de sa région, le représentant de l'agence de la santé et des services sociaux participe à l'évaluation. C'est également lui qui accompagne les dirigeants de l'établissement visité dans l'élaboration et le suivi du plan d'amélioration.

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 21 janvier 2014 au Manoir Soleil.

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 thèmes 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;

Monsieur Robert Baril, représentant de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie;

Monsieur Marc Rochefort, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Manoir Soleil inc. est un établissement privé non conventionné qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée du même nom.

Le Manoir Soleil est situé au 125, rue Daigneault, à Chambly.

Lors de la visite, l'installation disposait de 68 places d'hébergement réparties sur un étage, dont 66 chambres simples et 1 chambre double.

THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

L'établissement doit s'engager pour offrir un milieu de vie de qualité dans son centre d'hébergement et de soins de longue durée, et ce, dans le respect des orientations ministérielles. Il doit transmettre aux personnes qui y œuvrent les principes de ces orientations qui favorisent une organisation du travail centrée sur le bien-être du résident.

Pour ce faire, l'établissement doit se doter de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement en dernier recours.

De plus, l'évaluateur a relevé que l'établissement a mis en place des mécanismes permettant aux résidents et à leurs proches d'exprimer au quotidien leur point de vue sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne prend pas tous les moyens nécessaires pour offrir un milieu de vie de qualité. Plus particulièrement, l'établissement n'a pas mis en place un comité sur la qualité du milieu de vie ou un autre comité similaire, ni planifié de mesures en lien avec la qualité du milieu de vie dans son plan d'action. L'évaluateur a aussi remarqué que l'établissement ne fait pas suffisamment la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées. À titre d'exemple, le code d'éthique n'est pas affiché dans des endroits visibles.

Il a également noté que les soins infirmiers ne sont pas disponibles en tout temps (7 jours sur 7). Plus particulièrement, l'évaluateur a relevé qu'il n'y a pas d'infirmière sur place, en journée, en soirée et de nuit, de façon permanente. Cependant, les soins infirmiers sont disponibles sur appel.

Il a aussi observé que la rotation des membres des équipes soignantes de jour et de soir est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des infirmières auxiliaires et des préposés aux bénéficiaires. De plus, l'équipe soignante ne tient pas de rencontres.

Concernant les plans d'intervention, l'évaluateur a constaté :

- qu'il n'y a pas de procédure écrite portant sur l'élaboration et la révision des plans d'intervention;
- qu'aucun calendrier de rencontres pour l'élaboration et la révision des plans d'intervention n'est planifié;
- que les résidents n'ont pas tous un plan d'intervention;
- que tous les nouveaux résidents n'ont pas un plan d'intervention élaboré dans les 4 à 6 semaines suivant leur admission;
- qu'il n'y a pas de rencontre planifiée pour la révision du plan d'intervention lorsque des circonstances nouvelles concernant le résident le justifient.

Enfin, l'évaluateur a noté qu'il n'y a pas de démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents distincte de celle de l'agrément dans l'établissement.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. poursuive l'implantation d'un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. prenne les moyens pour améliorer la promotion des droits des résidents;
3. prenne les moyens afin que le résident reçoive des interventions de qualité de la part de l'équipe soignante, selon ses besoins et à tout moment;
4. prenne les moyens afin que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
5. prenne les moyens pour réaliser, en partenariat avec le comité de résidents, une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches, distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.

THÈME 2 : L'ACCUEIL DU RÉSIDENT

Une démarche d'accueil a pour but d'orienter, d'informer et d'intégrer le résident dans son nouveau milieu de vie, dès son arrivée. La caractéristique principale de la démarche d'accueil doit être son approche empreinte de chaleur et d'attention envers la personne et ses proches.

C'est pourquoi l'établissement doit disposer d'une procédure d'accueil et remettre des documents aux résidents et à leurs proches afin de favoriser leur adaptation à leur nouveau milieu de vie.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'accueil écrite. Toutefois, cette procédure est incomplète, puisqu'elle ne décrit pas le rôle et les responsabilités des membres du personnel lors de l'accueil d'un nouveau résident, l'étape de préadmission et l'étape de post-admission.

De plus, l'établissement n'emploie pas suffisamment de moyens pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie. Plus particulièrement, les renseignements sur les habitudes de vie du résident et sur ses besoins particuliers ne sont pas recueillis avant son arrivée ou encore lors de son accueil. Plus précisément, il s'agit de renseignements portant sur les loisirs et les heures de lever et de coucher.

L'évaluateur a également noté que lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, certains documents sont manquants, dont la procédure d'examen de plaintes et le formulaire pour porter plainte.

Enfin, il a remarqué que les documents remis au résident et à ses proches ne sont pas adaptés aux besoins du résident. Plus précisément, un des documents n'est pas dans un langage usuel et compréhensif.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

6. prenne les moyens afin de bonifier sa procédure d'accueil et le soutien qu'il offre au résident pour lui permettre une meilleure intégration dans son nouveau milieu de vie;
7. prenne les moyens afin de s'assurer que l'information transmise au résident ou à ses proches lors de l'accueil soit complète et accessible.

THÈME 3 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE

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. 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.

L'établissement doit donc s'assurer que son personnel adopte des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité.

3.1 Attitudes et 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 contribuent à favoriser le respect de l'intimité du résident et la confidentialité des renseignements personnels qui le concernent.

L'évaluateur a également noté que l'établissement a pris les moyens pour éviter l'utilisation de pratiques et de symboles institutionnels, créant ainsi un milieu de vie agréable pour le résident.

Enfin, il a remarqué que les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel, en ce qui concerne le lavage des mains et l'utilisation des gants.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ne se montrent pas toujours suffisamment attentionnés envers les résidents. En effet, ils ne répondent pas promptement à leurs demandes et n'expliquent pas leurs interventions aux résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de l'attention.

3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ)

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents concernant les soins d'hygiène et l'habillement.

De plus, il a remarqué que le maintien de l'autonomie physique des résidents est favorisé à plusieurs occasions pendant la journée.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement et l'assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ), sont considérés comme atteints.

3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que les résidents s'alimentent dans les salles à manger et que la distribution des repas est présentée plat par plat pour les résidents ayant des besoins spécifiques.

De plus, il a noté que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas informé quotidiennement du menu de façon verbale et qu'aucune alternative au menu n'est proposée pour les résidents.

De plus, l'évaluateur a remarqué que des résidents ne sont pas bien positionnés à table pour s'alimenter, car ils n'ont pas de table ajustable individuellement.

Il a également noté qu'au moment des repas des résidents, certains membres du personnel n'assurent pas suffisamment de vigilance envers les résidents qui sont à proximité, y compris ceux qui apportent de l'aide à l'alimentation à un ou deux résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

9. d'améliorer la planification des repas;
10. d'améliorer l'organisation des repas;
11. de s'assurer que chaque résident ait une position adéquate lors des repas;
12. de s'assurer que le personnel offre davantage d'assistance pour répondre aux besoins et aux demandes des résidents lors des repas.

3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents

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

L'évaluateur ministériel a constaté que les activités de loisir ne sont pas accessibles aux résidents en tout temps, pas suffisamment adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents et pas assez diversifiées. En effet, l'établissement n'a planifié aucune activité individuelle.

De plus, l'évaluateur a remarqué que le calendrier des activités de loisir ne présente pas des activités réparties sur les sept jours de la semaine.

Il a également noté qu'il y a peu de bénévoles impliqués auprès des résidents et que peu de démarches sont réalisées pour en recruter.

Enfin, il a relevé que l'établissement n'a pas offert de formations ni d'activités de sensibilisation auprès des bénévoles et que le partenariat avec la communauté est inexistant et qu'aucune démarche de développement du partenariat n'est réalisée.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

13. prenne les moyens afin d'élaborer des activités de loisir diversifiées et adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents;
14. élabore un calendrier d'activités de loisir accessible couvrant tous les jours de la semaine;
15. prenne les moyens pour assurer la présence de bénévoles auprès des résidents et pour créer un partenariat avec les ressources de la communauté.

THÈME 4 : DES LIEUX ADAPTÉS

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 encourage les résidents à décorer leur chambre selon leurs goûts.

L'évaluateur a aussi remarqué que l'établissement a décoré les espaces communs, intérieurs et extérieurs, de manière à rappeler un milieu de vie familial et que ces derniers sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches.

Il a également constaté que les lieux sont propres et bien entretenus et que les corridors et les espaces communs sont dégagés en tout temps, ce qui permet au personnel, aux résidents et à leurs proches de circuler en toute sécurité.

Enfin, il a noté que l'établissement a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents.

L'évaluateur a aussi relevé qu'il n'y a pas de tableaux d'orientation sur chaque unité.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

16. prenne les moyens afin que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
17. améliore la disposition des repères spatio-temporels pour faciliter l'orientation des résidents.

THÈME 5 : L'ACCOMPAGNEMENT DANS L'ÉTAPE DE FIN DE VIE

Lorsqu'une personne hébergée et sa famille doivent faire face à l'étape de la fin de vie, l'accompagnement et l'assistance nécessaires revêtent un caractère particulier. Un accompagnement empreint de réconfort et de compassion est privilégié. Un programme d'accompagnement en fin de vie encadre la philosophie d'intervention. Le personnel soignant est formé afin de donner des soins de confort qui sont dispensés dans un environnement calme et serein.

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que certains moyens sont mis en place par l'établissement pour favoriser l'accompagnement et l'assistance en fin de vie.

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

L'évaluateur ministériel a constaté qu'il n'existe pas de programme écrit d'accompagnement en fin de vie ni de directive sur la période post-mortem. De plus, aucune formation ou activité de sensibilisation spécifique d'accompagnement en fin de vie n'est donnée au personnel.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

18. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement outille le personnel pour l'accompagnement en fin de vie.

SUIVI DE LA VISITE

En partenariat avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, 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 faire approuver par l'Agence.

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