

**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 : **CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes inc.**  
Installation (CHSLD) : **CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes**  
Date de la visite : **10 et 11 février 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
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles .....	5
Thème 2 : L'accueil du résident .....	6
Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne .....	7
3.1 Attitudes et pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité .....	7
3.2 Accompagnement et assistance lors des activités de la vie quotidienne (AVQ) ...	7
3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires .....	8
3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents .....	9
Thème 4 : Des lieux adaptés .....	9
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....	10
SUIVI DE LA VISITE .....	11

## 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 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 concernant 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 des 10 et 11 février 2015 au Centre d'hébergement et de soins de longue durée Providence Notre-Dame de Lourdes.

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 Luc Mackay, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Camille Nault, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal;

Madame Ginette Boisvert, membre d'un organisme partenaire représentant les droits des résidents et les aînés.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le CHSLD Providence Notre-Dame de Lourdes inc. est un établissement privé conventionné qui compte un centre d'hébergement et de soins de longue durée. Il est situé au 1870, boulevard Pie-IX, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 162 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 1 chambre double, 5 chambres triples et 29 chambres regroupant 5 résidents.

### 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 prend les moyens nécessaires pour offrir un milieu de vie de qualité en cohérence avec les orientations ministérielles. En effet, il a notamment intégré dans son plan d'action des mesures directement liées à un milieu de vie de qualité, mis en place un comité qui lui est dédié ainsi que désigné un responsable de la qualité du milieu de vie. Il offre également des formations sur le milieu de vie à ses employés.

L'évaluateur a également noté que l'établissement :

- fait la promotion des droits des résidents et des valeurs prônées;
- réalise, 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;
- a pris les mesures nécessaires afin que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents. Plus précisément, des soins infirmiers sont disponibles en tout temps et des mesures sont mises en place pour assurer la continuité des soins et des services aux résidents;
- a mis en place un processus structuré pour l'élaboration et la révision des plans d'intervention. De plus, il s'assure que pour, chaque résident, un plan d'intervention est élaboré dans un délai de 4 à 6 semaines suivant son admission et qu'il est révisé lorsque requis;
- favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement en dernier recours.

Enfin, il a remarqué 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

---

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

### 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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement remet aux nouveaux résidents différents documents d'information répondant à leurs besoins, dont ceux portant sur le comité des usagers et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le code d'éthique de l'établissement.

## 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.

Il a également relevé que l'établissement n'emploie pas suffisamment de moyens pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie. Plus particulièrement, il s'agit des renseignements sur les habitudes de vie du résident qui ne sont pas recueillis avant son arrivée ou encore lors de son accueil.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

## 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 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 du résident et la confidentialité des renseignements personnels qui le concernent.

Il a aussi constaté 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.

De plus, il a noté 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

---

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.

### 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.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que le résident n'est pas suffisamment encouragé à s'activer durant la journée en n'étant pas levé en matinée et lors des repas.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>2. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'encourager davantage l'autonomie physique du résident.</p> |
|---|

### **3.3 Information, accompagnement et assistance lors des activités alimentaires**

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

Il a également relevé qu'au moment des repas, le personnel répond adéquatement aux besoins des résidents. En effet, il assure une vigilance et répond rapidement aux demandes d'assistance.

#### 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.

Il a aussi noté qu'un nombre élevé de résidents s'alimente dans leur chambre, au dîner et au souper, sans que des besoins particuliers le justifient.

L'évaluateur a également relevé que des résidents ne sont pas bien positionnés à table pour s'alimenter, car leur positionnement au lit ou au fauteuil gériatrique n'est pas adapté à leur condition. De plus, plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident qu'ils aident à s'alimenter.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

3. d'améliorer la planification des repas;
4. que l'organisation des repas réponde aux besoins des résidents;
5. de s'assurer que chaque résident et le personnel aient une position adéquate lors des repas.

### 3.4 Milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que des activités de loisir sont accessibles, diversifiées et adaptées aux besoins des résidents.

Il a aussi constaté qu'un calendrier d'activités de loisir est disponible et accessible aux résidents et que les activités sont réparties sur les sept jours de la semaine.

L'évaluateur a également relevé que l'établissement prend les moyens nécessaires afin d'avoir la présence de bénévoles auprès des résidents et de leur offrir le soutien adéquat. De plus, l'établissement a su développer un partenariat avec les ressources de la communauté.

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

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'animation du milieu, adaptée aux capacités et aux besoins des résidents, sont considérés comme atteints.

## 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.

Il a aussi relevé que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents.

De plus, il a remarqué 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 qu'à certains endroits, la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas le milieu de vie familial.

Il a aussi relevé que les lieux ne sont pas propres ni bien entretenus.

Il a également noté que les espaces communs ne sont pas dégagés de façon à faciliter la circulation du personnel, des résidents et de leurs proches.

Enfin, l'évaluateur a remarqué qu'il manque de repères visuels dans les aires communes.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

6. aménage des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
7. prenne les moyens nécessaires afin que les lieux soient propres et bien entretenus;
8. prenne les moyens afin que les espaces communs soient dégagés en tout temps;
9. 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 directive sur la période post-mortem.

#### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

- |   |
|---|
| <p>10. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de soutenir le personnel en élaborant une directive sur la période post-mortem.</p> |
|---|

### 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 60 jours après la réception du présent rapport pour élaborer votre plan d'amélioration et le faire approuver par l'établissement. Il doit ensuite être transmis au MSSS.

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