

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

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

RÉGION : Capitale-Nationale

ÉTABLISSEMENT : Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc.

INSTALLATION (CHSLD) : Centre d'hébergement St-Jean-Eudes

DATE DE LA VISITE : 19 et 20 mars 2013

TABLE DES MATIERES

VISITES D'ÉVALUATION.....	2
MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL	2
RAPPORT DE VISITE	3
ÉQUIPE D'ÉVALUATION	3
PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION	3
RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE.....	4
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles.....	4
Thème 2 : L'accueil du résident.....	4
Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne.....	5
Thème 4 : Les lieux adaptés	8
Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie	9
SUIVI DE LA VISITE	9

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 proches¹.

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 des 19 et 20 mars 2013 au Centre d'hébergement St-Jean-Eudes.

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 :

Madame Claire Ouellet, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur André Forest, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur Pierre Portelance, représentant de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. est un établissement privé conventionné qui compte deux centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).

Le présent rapport concerne le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes qui est situé au 6000, 3^e Avenue Ouest à Québec.

Lors de la visite, l'installation disposait :

- de 150 places d'hébergement réparties sur 4 étages, dont 150 chambres simples;
- d'une unité prothétique regroupant 8 résidents présentant des déficits cognitifs.

THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

L'établissement doit s'engager dans l'implantation d'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.

Il a aussi remarqué que l'établissement a pris les mesures nécessaires afin que l'équipe soignante dispense des services continus et de qualité aux résidents.

Il a également noté que l'établissement s'assure que pour chaque résident, un plan d'intervention est élaboré et qu'il est révisé lorsque requis.

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

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, 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 qu'une procédure d'accueil précisant les rôles et les responsabilités du personnel et couvrant les principales étapes entourant l'admission a été élaborée.

Il a également remarqué 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.

L'évaluateur a constaté que des moyens suffisants sont mis en place par l'établissement pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accueil du résident, sont considérés comme atteints.

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 respectant l'intimité du résident.

Aussi, il a remarqué que les règles de prévention des infections sont respectées par le personnel.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que certains membres du personnel ont des pratiques pouvant nuire à la confidentialité des renseignements privés, notamment, lorsque ceux-ci sont placés à des endroits trop visibles dans les chambres et les salles à manger.

Il a aussi observé qu'une pratique institutionnelle est utilisée, plus particulièrement, l'affichage d'information administrative, destinée au personnel, qui se retrouve sur les murs des aires de vie des résidents.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la confidentialité;
2. d'éviter le recours à des pratiques institutionnelles.

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.

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 la planification des repas est adéquate grâce à la présence d'un menu diversifié, connu, permettant ainsi aux résidents d'en être informé facilement.

Il a aussi noté que l'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents.

Il a remarqué que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

De plus, il a observé que le positionnement des résidents et du personnel au moment des repas 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.

Enfin, l'évaluateur a constaté que les besoins des résidents au moment des repas sont répondus. Le personnel assure une vigilance et répond rapidement aux demandes d'assistance.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'information l'accompagnement et l'assistance lors des activités alimentaires, sont considérés comme atteints.

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 disponibles, diversifiées et adaptées aux besoins des résidents.

Aussi, il a noté 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.

Il a constaté que l'établissement prend les moyens nécessaires afin d'avoir la présence de bénévoles auprès des résidents.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne le milieu animé adapté aux capacités et aux besoins des résidents, sont considérés comme atteints.

THÈME 4 : LES LIEUX ADAPTÉS

Afin que les résidents se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé, décoré, stimulant et chaleureux. L'établissement doit aussi posséder des équipements et des aides techniques en quantité suffisante afin de répondre aux besoins des résidents, tout en maintenant ses 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;
- a décoré les espaces communs, intérieurs et extérieurs, de manière à rappeler un milieu de vie et qu'ils sont réservés en priorité aux résidents et à leurs proches;
- a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.

Il a aussi remarqué :

- que les équipements et les aides techniques dont dispose l'établissement permettent de répondre aux besoins des résidents;
- que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents;
- des lieux propres et bien entretenus;

- la présence de repères spatio-temporels afin de permettre aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu;
- 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.

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.

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 le personnel est outillé pour offrir un accompagnement adéquat dans l'étape de fin de vie.

La direction a mentionné que l'accompagnement et l'assistance en fin de vie sont adéquats.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement dans l'étape de fin de vie, sont considérés comme atteints.

SUIVI DE LA VISITE

En partenariat avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, 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 faire parvenir votre plan d'amélioration à l'Agence.

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