

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

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

Région : **Chaudière-Appalaches**  
Établissement : **Centre de santé et de services sociaux des Etchemins**  
Installation (CHSLD) : **CLSC et Centre d'hébergement de Lac-Etchemin**  
Date de la visite : **29 janvier 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) ...	8
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.

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.

---

<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 du 29 janvier 2015 au CLSC et Centre d'hébergement de Lac-Etchemin.

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 Josée Larocque, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Marie-Andrée Lagueur, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches;

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

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le Centre de santé et de services sociaux des Etchemins est un établissement public qui compte 2 centres d'hébergement et de soins de longue durée.

Le présent rapport concerne le CLSC et Centre d'hébergement de Lac-Etchemin, qui est situé au 331, place du Sanatorium, à Lac-Etchemin.

Lors de la visite, l'installation disposait de 83 places d'hébergement réparties sur 2 étages, dont 47 chambres simples et 18 chambres doubles.

### 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 aussi noté que l'établissement 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.

De plus, il a remarqué que l'établissement favorise les mesures de remplacement et utilise les contentions physiques seulement en dernier recours.

Enfin, il 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 n'a pas désigné une personne pour assurer le lien avec le comité de résidents.

Concernant les plans d'intervention il a noté :

- 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;
- que les plans d'intervention ne sont pas élaborés en interdisciplinarité.

L'évaluateur a également relevé qu'une démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents distincte de celle de l'agrément est réalisée dans l'établissement. Toutefois, celle-ci ne fait pas l'objet d'un partenariat entre l'établissement et le comité de résidents.

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

---

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

1. d'améliorer la promotion des droits des résidents;
2. que des plans d'intervention soient élaborés pour tous les résidents et révisés selon leurs besoins;
3. de structurer davantage la démarche d'évaluation de la satisfaction des résidents et de leurs proches.

## 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. De plus, des moyens suffisants sont mis en place par l'établissement pour faciliter l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie.

Il a également constaté que l'établissement remet aux nouveaux résidents différents documents d'information répondant à leurs besoins, dont ceux portant sur le comité de résidents 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

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

Il a aussi remarqué 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.

De plus, il a constaté 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 et connu, permettant ainsi aux résidents d'en être informés facilement.

Il a également remarqué 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.

Il a aussi relevé 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 noté 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 des menus alternatifs ne sont pas suffisamment proposés ni disponibles pour les résidents.



## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

4. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'améliorer l'organisation 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 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 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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que les résidents n'ont pas accès à du matériel de loisir en tout temps.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

5. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin d'élaborer des activités de loisir diversifiées et adaptées aux besoins et aux intérêts des résidents.

## 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 et qu'il a mis en place les moyens qui permettent aux résidents de bénéficier de lieux calmes.

Il a également relevé que :

- les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents;
- les lieux sont propres et bien entretenus;
- 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

---

L'évaluateur ministériel a constaté qu'il manque de repères visuels dans les aires communes et que ceux qui sont présents ne sont pas suffisamment adaptés aux besoins des résidents.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

6. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement 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 le personnel est bien outillé pour offrir un accompagnement adéquat dans l'étape de fin de vie.

De plus, il a noté 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

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'accompagnement et l'assistance 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 Chaudière-Appalaches, 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'Agence.

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