

**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/INSTALLATION (CHSLD) : Résidence Angelica**

**DATE DE LA VISITE : 16 et 17 janvier 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
<b>Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles.....</b>	<b>4</b>
<b>Thème 2 : L'accueil du résident.....</b>	<b>5</b>
<b>Thème 3 : Les activités de la vie quotidienne.....</b>	<b>6</b>
<b>Thème 4 : Les lieux adaptés .....</b>	<b>8</b>
<b>Thème 5 : L'accompagnement dans l'étape de fin de vie .....</b>	<b>10</b>
SUIVI DE LA VISITE .....	10

## 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 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.

---

<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 16 et 17 janvier 2013 à la Résidence Angélica.

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;

Madame Estelle Goudreau, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Monsieur Ian Gagnon, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Danièle Ouellette, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

La Résidence Angélica est un établissement privé conventionné qui compte une installation.

Le présent rapport concerne la Résidence Angelica, qui est située au 3435, boulevard Gouin Est, à Montréal.

Lors de la visite, l'installation disposait de 347 places d'hébergement réparties sur 10 étages, dont 33 chambres simples et 157 chambres doubles.

### 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 s'assure que pour chaque résident, un plan d'intervention est élaboré et qu'il est révisé lorsque requis.

#### 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 élaboré de plan d'action dans lequel doivent s'inscrire des mesures en lien avec le milieu de vie. De plus, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le comité des usagers ne réalisent pas suffisamment d'activités de promotion.

L'évaluateur a également remarqué que la rotation des membres des équipes soignantes de jour et de soir est trop fréquente. Plus précisément, il s'agit des préposés aux bénéficiaires.

Enfin, l'évaluateur a constaté que les contentions physiques ne sont pas utilisées en dernier recours, plus particulièrement, les côtés de lit (ridelles) sont levés de façon systématique.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

1. pour implanter un milieu de vie de qualité tel que préconisé par les orientations ministérielles;
2. pour poursuivre ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante;
3. afin de favoriser les mesures de remplacement et de n'utiliser les contentions physiques qu'en dernier recours.

## 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 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.

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.

L'évaluateur a aussi observé 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, lorsqu'ils les placent à des endroits trop visibles dans les chambres.

L'évaluateur a également constaté qu'une pratique institutionnelle est utilisée. Plus particulièrement, il s'agit de l'affichage d'information professionnelle ou 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 :

4. que le personnel démontre un meilleur respect envers les résidents, notamment au niveau de la confidentialité;
5. 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.

En outre, l'évaluateur ministériel 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 et connu, permettant ainsi aux résidents d'en être informés facilement;
- l'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents;
- la température et la présentation des aliments sont appropriées.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que :

- des résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille;
- plusieurs membres du personnel ne se positionnent pas de façon à faciliter le contact visuel avec le résident qu'ils aident à s'alimenter.

De plus, l'évaluateur a remarqué qu'au moment des repas des résidents, les horaires du personnel ne permettent pas d'optimiser leur présence.

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

6. de s'assurer que chaque résident et le personnel aient une position adéquate lors des repas;
7. 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) 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.

Il a également 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.

Enfin, il a remarqué 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;
- que les produits dangereux sont rangés de manière sécuritaire pour les résidents;
- des lieux 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;
- la présence de repères spatio-temporels afin de permettre aux résidents de bien s'orienter dans leur milieu.

De plus, l'évaluateur 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 la décoration des espaces communs intérieurs ne rappelle pas le milieu familial.

Il a également remarqué que des équipements ne sont pas disponibles dans le milieu en nombre suffisant pour ce qui est des demi-ridelles de lit et des tables ajustables individuellement.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

8. aménage des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
9. prenne les moyens afin de s'assurer que les équipements soient disponibles.

## 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 Montréal, 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.