

**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 : Jardins du Haut Saint-Laurent (1992) inc.**

**INSTALLATION (CHSLD) : Jardins du Haut Saint-Laurent**

**DATE DE LA VISITE : 9 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>9</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 du 09 janvier 2013 aux Jardins du Haut Saint-Laurent.

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;

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

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le présent rapport concerne les Jardins du Haut Saint-Laurent qui est une installation privée. Elle est située au 4770, rue St-Félix, à Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec).

Lors de la visite, l'installation disposait :

- de 204 places d'hébergement réparties sur 3 étages, dont 173 chambres simples et 16 chambres doubles;
- de 2 îlots prothétiques regroupant 29 résidents;
- d'une unité spécifique regroupant 8 résidents.

## RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

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

Enfin, il a remarqué 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

---

L'évaluateur ministériel a constaté 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.

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

---

1. Considérant le constat énuméré, le MSSS recommande à l'établissement de poursuivre ses efforts afin d'assurer la continuité et la qualité des interventions de l'équipe soignante.

## 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, il a remarqué 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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que lors de son accueil, le résident ou ses proches reçoivent des documents d'information. Toutefois, certains documents sont manquants dont les coordonnées, le rôle et les fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le formulaire pour porter plainte.

De plus, les documents remis au résident et à ses proches ne sont pas adaptés aux besoins du résident. Plus précisément, certains ne sont pas lisibles, dans un langage usuel ou compréhensif.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

2. Considérant les constats énumérés, le MSSS recommande que l'établissement 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 le personnel respecte les résidents. En effet, les gestes posés par le personnel sont courtois et attentionnés tout en respectant l'intimité du résident.

Il a aussi 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.

Il a aussi observé que certaines pratiques institutionnelles sont utilisées, plus particulièrement, le recours systématique au bracelet d'identification plastifié ainsi que 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 :

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

Il a remarqué que l'organisation des repas et des collations répond adéquatement aux besoins des résidents et que la température et la présentation des aliments sont appropriées.

Il a également noté que les besoins des résidents au moment des repas sont répondus adéquatement. Le personnel 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 résidents ne sont pas bien positionnés pour s'alimenter, car ils n'ont pas une table ajustée à leur taille. 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.



5. Considérant les constats énumérés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin 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 disponibles, diversifiées et adaptées aux besoins des résidents. Il a aussi remarqué 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, des bénévoles sont présents 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 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;
- les lieux sont propres et bien entretenus;
- 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;
- 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 et extérieurs ne rappelle pas le milieu familial.

Il a également remarqué que des produits dangereux ne sont pas rangés de façon sécuritaire pour les résidents.

Il a aussi noté que des équipements ne sont pas disponibles dans le milieu en nombre suffisant pour ce qui est des chaises avec appui-bras et des tables ajustables individuellement.

Enfin, l'évaluateur a observé que les repères visuels se retrouvent en trop grand nombre.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

6. d'aménager des espaces communs rappelant le milieu de vie familial;
7. que les produits dangereux soient entreposés de manière sécuritaire, et ce, en tout temps;
8. de s'assurer que les équipements soient disponibles;
9. d'améliorer la disposition des repères spatio-temporels afin de 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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

---

L'évaluateur ministériel a observé qu'il n'existe pas de programme d'accompagnement en fin de vie. Il a également constaté que peu de moyens sont pris par l'établissement pour accommoder les proches d'un résident en fin de vie.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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

10. de soutenir le personnel en élaborant un programme d'accompagnement en fin de vie;
11. d'offrir davantage d'accompagnement de fin de vie aux proches du résident.

## 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.