



***Reconnaître un milieu de vie de qualité
pour les personnes hébergées en
CHSLD***

**Guide à l'intention des comités des usagers
affiliés au CPM**

Septembre 2004

Pour obtenir un exemplaire de ce document, faites parvenir votre commande

Par télécopieur : 514-861-5189

Par courriel : info@cpm.qc.ca

Par la poste : Conseil pour la protection des malades (CPM)
420, de la Gauchetière Ouest
bureau 320
Montréal (Québec) H2Z 1E1

Le genre utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

Septembre 2004

© Conseil pour la protection des malades (CPM)

Préambule

Ce guide a été élaboré à l'intention des comités des usagers des établissements de santé, suite au dépôt du rapport final sur les visites d'appréciation de la qualité des services pour les personnes hébergées en CHSLD présenté par le Ministre de la santé et des services sociaux, monsieur Philippe Couillard, en juin 2004.

Les représentants du CPM ont été heureux de participer aux visites d'appréciation mises sur pied par le ministère de la santé et des services sociaux en janvier 2004. La visite de quarante-sept (47) établissements de soins de longue durée a mis en lumière l'état de la situation dans les CHSLD pour les personnes hébergées et a été résumée dans le rapport final produit pour le ministre.

Lors de ces visites, les représentantes du CPM ont rencontré les comités des usagers de ces CHSLD et ont échangé avec eux sur les éléments essentiels que l'on doit retrouver dans un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées. La présence de ces éléments essentiels n'était pas uniforme dans tous les CHSLD et plusieurs de ces éléments étaient manquants.

Un des rôles dominants du comité des usagers étant de défendre les droits des personnes hébergées, il nous est apparu important d'élaborer un guide à l'intention des comités des usagers leur permettant d'apprécier la qualité de vie de leur milieu en conformité avec les orientations ministérielles : « Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD » actuellement en vigueur.

Nous espérons que le guide sera un instrument utile et qu'il vous permettra de cibler les points forts de votre établissement mais aussi les points faibles qui doivent être améliorés et que vous devrez défendre, en tant que comité, afin de faire en sorte que votre établissement offre le meilleur milieu de vie possible pour les résidents.

Bon travail.

L'équipe du CPM.

Table des matières

	Page
L'environnement humain -----	5
Le droit à la dignité et au respect de l'intimité -----	5
Le droit à la vie privée -----	5
Le respect du droit à la confidentialité et au secret professionnel --	5
Le droit à la protection et à la sécurité -----	6
Le droit à l'autonomie et à l'autodétermination -----	7
Le droit à l'intégrité et à l'inviolabilité -----	7
Le droit à l'information -----	7
Le droit à des soins et à des services de qualité -----	8
Les services spécialisés -----	8
Les services alimentaires -----	9
Les activités sociales, récréatives et spirituelles -----	9
 L'environnement physique -----	 10
L'architecture -----	10
 Les mécanismes de plaintes -----	 11
 Résultats -----	 12

Appréciation de l'établissement en tant que milieu de vie de qualité

L'environnement humain

Le droit à la dignité et au respect de l'intimité	Totalelement	Partiellement	Rarement
Le personnel s'adresse aux résidents de façon respectueuse et professionnelle.			
Le personnel vouvoie les résidents sauf exception et sur demande de tutoiement par le résident.			
Le personnel démontre une attitude empathique et sincère avec le résident.			
Le personnel, dans l'accomplissement de ses tâches, prend le temps de parler avec le résident.			
Le personnel prodigue les soins ou les traitements aux résidents de manière à assurer son intimité (ex. : ferme porte et rideaux etc.).			
Le résident peut choisir une personne du sexe de son choix pour recevoir ses soins intimes ou certains traitements plus personnels.			
Le résident peut vivre sa sexualité.			
Le droit à la vie privée			
Le personnel frappe avant d'entrer dans la chambre du résident			
Le résident peut être seul quand il le veut.			
Le résident peut conserver dans sa chambre des objets personnels (ex. : livres, bibelots, photos).			
Le personnel respecte le caractère privé de la chambre du résident (ex. : ne déplace pas les choses sans le demander).			
Le droit à la confidentialité et au secret professionnel			
Le personnel respecte la confidentialité du dossier des résidents			
Le personnel ne discute pas des problèmes des résidents dans les corridors, la cafétéria, les ascenseurs, etc.			
Les informations concernant les résidents ne sont pas révélées par le personnel sans autorisation.			
Total			

Explication des cotes : Totalelement = en tout temps ou presque toujours
 Partiellement = en partie, la moitié du temps
 Rarement = peu souvent ou jamais

Appréciation de l'établissement en tant que milieu de vie de qualité

Le droit à la protection et à la sécurité	Totalelement	Partiellement	Rarement
Le résident ambulant peut circuler librement et de façon sécuritaire dans l'établissement.			
Le résident en fauteuil roulant peut circuler librement et de façon sécuritaire dans l'établissement.			
Le personnel place les chariots de façon à dégager les corridors pour faciliter la circulation des résidents.			
L'entretien sanitaire des chambres est satisfaisant.			
L'entretien sanitaire des unités de vie, de la cafétéria ainsi que des chambres de toilette, est satisfaisant.			
Les installations de la résidence sont sécuritaires pour le résident (cour extérieure, salon, ascenseur, etc.).			
Le personnel maintien une surveillance adéquate des résidents.			
Le personnel intervient rapidement lorsqu'un usager a un accident (chute ou autres).			
Le personnel déclare rapidement tout accident ou incident concernant un résident.			
Le personnel divulgue rapidement à la famille ou au représentant tout accident survenu à un résident.			
Les indices visuels d'orientation sont adéquats et permettent au résident de se retrouver facilement (ex. : locaux, noms, etc).			
Les chambres des résidents sont identifiées à leur nom.			
Le personnel soignant est suffisant le jour.			
Le personnel soignant est suffisant le soir.			
Le personnel soignant est suffisant la nuit et les fins de semaine.			
Total			

Commentaires _____

Appréciation de l'établissement en tant que milieu de vie de qualité

Le droit à l'autonomie et à l'autodétermination	Totalement	Partiellement	Rarement
Le consentement aux soins est toujours demandé au résident, à sa famille ou son représentant par les intervenants de santé.			
Le résident peut recevoir dans sa chambre qui il veut et quand il le veut.			
Le résident peut organiser son temps en fonction de ses habitudes de vie (ex.: heure de coucher, sieste, etc.).			
Le résident est invité à décorer et à aménager sa chambre à son goût (cadres, rideaux, mobilier, etc.).			
Le résident peut pratiquer sa religion.			
Le personnel, dans l'exécution de ses tâches, favorise le maintien des capacités des résidents (marche, aller à la toilette, etc.).			
Le droit à l'intégrité et à l'inviolabilité			
L'usage des contentions est conforme aux orientations ministérielles et utilisé de façon exceptionnelle.			
Le consentement écrit de l'usager, sa famille ou du représentant est exigé en tout temps pour l'utilisation des contentions.			
Les motifs justifiant leur utilisation sont expliqués à l'usager, sa famille ou son représentant.			
Le droit à l'information			
Le résident, sa famille ou son représentant reçoit toute l'information nécessaire afin de permettre de donner un consentement libre et éclairé concernant toute décision (soins, traitements, prélèvements, examens, opérations, etc.).			
Le résident, sa famille ou son représentant participe à l'élaboration du plan d'intervention.			
Le résident, sa famille ou son représentant participe à toute modification du plan d'intervention.			
Le résident est informé de ses droits (ex. : dépliant, affiche).			
Le résident est informé du processus de plaintes.			
Le résident reçoit toutes les informations concernant les services qui lui sont accessibles dans l'établissement.			
Total			

Commentaires : _____

Appréciation de l'établissement en tant que milieu de vie de qualité

Le droit à des soins et à des services de qualité	Totalement	Partiellement	Rarement
Le résident reçoit tous les soins et services nécessaires à sa condition.			
Le résident obtient rapidement l'aide dont il a besoin lorsqu'il désire aller à la toilette.			
Le résident obtient rapidement l'aide dont il a besoin pour les autres activités de la vie quotidienne (hygiène, transfert, etc.).			
Le personnel détecte tout changement dans la condition du résident et agit rapidement.			
Le personnel assure une continuité de soins et de services d'un quart de travail à l'autre, d'un jour à l'autre (ex. : notes au dossier, réunions d'équipe entre les changements de chiffre, etc).			
Le personnel connaît bien les problèmes de santé ainsi que les besoins individuels du résident.			
Les services spécialisés			
Le résident a facilement accès à des services de diététique.			
Le résident a facilement accès à des services de physiothérapie			
Le résident a facilement accès à des services d'inhalothérapie.			
Le résident a facilement accès à des services de psychologie.			
Le résident a facilement accès à des services d'ergothérapie.			
Le résident a facilement accès à des services d'orthophonie.			
Le résident a facilement accès à des services de pastorale.			
Total			

Commentaires : _____

Appréciation de l'établissement en tant que milieu de vie de qualité

Les services alimentaires	Totalemment	Partiellement	Rarement
Le résident est satisfait de la nourriture (goût, température, quantité).			
Les menus sont diversifiés et sur un cycle de plusieurs semaines.	(4 sem. et plus)	(2 ou 3 sem.)	(2 sem. et moins)
Le résident peut choisir ses menus en fonction de ses goûts (ex. : deux choix offerts ou menus alternatifs).			
Le résident peut manger à l'intérieur d'une plage horaire normale (vérifier les heures des repas).			
La durée prévue pour la période des repas laisse suffisamment de temps au résident pour manger.			
Le personnel apporte une attention particulière aux problèmes de dénutrition ou de malnutrition des résidents.			
L'état nutritionnel du résident est évalué par le personnel.			
Les activités sociales, récréatives et spirituelles			
Le milieu est animé et dynamisant.			
Les résidents profitent d'activités sociales et récréatives qui correspondent à leurs intérêts et à leurs capacités.			
Les résidents ont des activités dans les locaux communs ou dans les unités.			
Le nombre d'activités sociales et récréatives est suffisant.			
L'établissement offre des activités spirituelles.			
Les résidents profitent d'activités récréatives les fins de semaines.			
Les résidents sont consultés sur la satisfaction des activités proposées.			
Les bénévoles jouent un rôle très actif dans l'établissement.			
Total			

Commentaires _____

Appréciation de l'établissement en tant que milieu de vie de qualité

L'environnement physique

L'architecture	Totalement	Partiellement	Rarement
L'établissement offre des chambres privées ou semi-privées.			
L'établissement n'a pas de chambres à 3 résidents et plus.			
Les chambres ont un mobilier adéquat et adapté à leur situation.			
Les chambres ont des garde-robes qui peuvent être barrés.			
Les salles de toilette sont privées ou semi-privées.			
Les salles de bain et de toilettes sont adaptées afin de favoriser l'autonomie fonctionnelle des résidents.			
Les corridors possèdent des rampes et sont suffisamment éclairés.			
La température ambiante est adéquate et adaptée aux saisons.			
L'établissement réussit à éliminer les mauvaises odeurs.			
Les salles à manger sont décorées selon un milieu de vie.			
Les salons sont décorés adéquatement et accueillants pour les résidents et leur famille.			
L'établissement offre une chambre pour les résidents en fin de vie afin d'assurer le droit de mourir dans la dignité et l'intimité.			
Il y a un lieu pour pratiquer sa religion.			
Les ascenseurs sont efficaces, en nombre suffisant et sécuritaires.			
Les lieux communs sont peints avec goût et adéquatement décorés (cadres, plantes, volière, aquarium, etc.).			
L'aménagement extérieur est adéquat pour des personnes à mobilité réduite (ex.: rampe, jardin adapté).			
Total			

Commentaires : _____

Appréciation de l'établissement en tant que milieu de vie de qualité

Les mécanismes de plaintes

Les plaintes	Totalement	Partiellement	Rarement
Il y a un commissaire local à la qualité des services.			
Les coordonnées du commissaire local sont connues et affichées sur les unités.			
Le résident, la famille ou le représentant sait à qui il doit s'adresser s'il désire porter plainte.			
Le résident, la famille ou le représentant connaît les coordonnées et le rôle de la Protectrice des usagers qui peut recevoir leur plainte en 2 ^e instance.			
La personne qui porte plainte reçoit une réponse du commissaire local à la qualité des services.			
La personne qui porte plainte est entendue par le commissaire local à la qualité des services.			
La personne qui porte plainte voit des changements concrets suite au dépôt d'une plainte au commissaire local à la qualité des services.			
Le commissaire local à la qualité des services répond à l'intérieur du délai de 45 jours prévu à la loi.			
La personne qui veut porter plainte sait qu'elle peut demander l'aide et l'assistance du comité des usagers.			
Le comité des usagers rencontre le commissaire local à la qualité des services.	(1 fois par mois)	(quelques fois par année)	(jamais)
Le commissaire local est présent dans l'établissement.			
Le commissaire local a pour unique tâche d'assumer cette fonction.			
Total			

Commentaires : _____

Résultats

Après avoir répondu à toutes les questions proposées dans ce guide, vous serez à même d'évaluer, parmi les points ciblés, les points forts et les points faibles de votre établissement conformément aux orientations ministérielles émises par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux en octobre 2003 intitulé : « *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD* ». ¹

D'abord, les composantes d'un environnement humain de qualité vues sous l'angle des droits des résidents :

- Le droit à la dignité et au respect de son intimité;
- Le droit à la vie privée;
- Le droit à la confidentialité et au secret professionnel;
- Le droit à la protection et à la sécurité;
- Le droit à l'autonomie et à l'autodétermination;
- Le droit à l'intégrité et à l'inviolabilité;
- Le droit à l'information;
- Le droit à des soins et des services de qualité.

Ensuite, les composantes d'un environnement physique de qualité, c'est-à-dire, une architecture adaptée et conforme à un milieu de vie de qualité et les mécanismes de traitement des plaintes.

Nous avons divisé les composantes en 100 questions se répartissant comme suit :

- L'environnement humain : 72 points;
- L'environnement physique : 16 points;
- Les mécanismes de plaintes : 12 points.

Vous pouvez calculer votre pointage et vous attribuer une note sur 100. Pour chaque réponse répondue « *Totalement* », attribuez un (1) point, « *Partiellement* » attribuez un demi (0.5) point et « *Rarement* » attribuez aucun (0) point. Une note supérieure à 80% signifie que l'établissement a le souci de procurer un milieu de vie de qualité à ses résidents mais, il y a toujours une place pour l'amélioration. Une note entre 60% et 80% signifie que l'établissement offre un milieu de vie passable et que vous devez poursuivre rigoureusement vos efforts pour améliorer la situation. Une note inférieure à 60% est un indicateur important que l'établissement ne réussit pas à offrir un milieu de vie de qualité et que vous avez beaucoup de travail à accomplir pour l'avenir.

Toutefois, l'essentiel de ce guide n'est pas d'attribuer une cote à votre établissement mais bien de voir quels sont les points sur lesquels vous devez travailler, en tant que comité des usagers, afin de promouvoir l'amélioration de la qualité des services et la défense des droits de vos résidents conformément au mandat qui vous est confié par l'article 212 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*.

¹ Vous pouvez vous procurer ce document sur le site internet du Ministère au : www.msss.gouv.qc.ca.