

# COUP D'ŒIL

## Qualité du milieu de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée pour les personnes âgées en perte d'autonomie – État des connaissances

L'INESSS a produit un état des connaissances qui vient circonscrire les caractéristiques essentielles d'un milieu de vie de qualité pour les personnes âgées en perte d'autonomie hébergées en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Cette publication, parue en octobre 2018, fait suite à une demande de la Direction de la qualité des milieux de vie (DQMV) du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), qui a amorcé une révision des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD. Afin de soutenir le MSSS dans cette démarche, les travaux de l'INESSS ont également permis de repérer certains déterminants nécessaires à l'évaluation de la qualité d'un milieu de vie.

Ce COUP D'ŒIL rend compte des plus récentes connaissances et pratiques qui contribuent à offrir aux personnes âgées en perte d'autonomie hébergées en CHSLD un milieu de vie de qualité<sup>1</sup>. Pour le rapport complet, consultez l'[État des connaissances](#) dans la section Publications du site [inesss.qc.ca](http://inesss.qc.ca).

### MISE EN CONTEXTE

L'approche milieu de vie, qui a été mise de l'avant en 2003 par le MSSS, vise à créer dans les établissements un lieu résidentiel et un mode de vie familiers, se rapprochant le plus possible de l'environnement antérieur de la personne. Le ministère définit ainsi un milieu de vie en CHSLD :

« lieu résidentiel le plus normalisant possible, qui facilite l'appropriation par le résident et la personnalisation de son espace. Par "normalisant", nous entendons ici "qui adopte une grandeur, un rythme et un mode de vie qui se rapprochent le plus de ceux que la personne hébergée aurait si elle vivait toujours à domicile. Les lieux sont accueillants et chaleureux, familiers et personnalisés » (MSSS, 2003).

Dès 2004, des visites ministérielles ont débuté dans les CHSLD du Québec afin de s'assurer que les orientations qui sous-tendent cette approche étaient mises en œuvre et que les personnes hébergées bénéficiaient d'un milieu de vie de qualité. Les quelques cycles d'évaluation réalisés depuis dans ces établissements ont permis au MSSS de structurer et d'améliorer son processus d'évaluation. C'est dans ce contexte que s'inscrivent les présents travaux de l'INESSS.

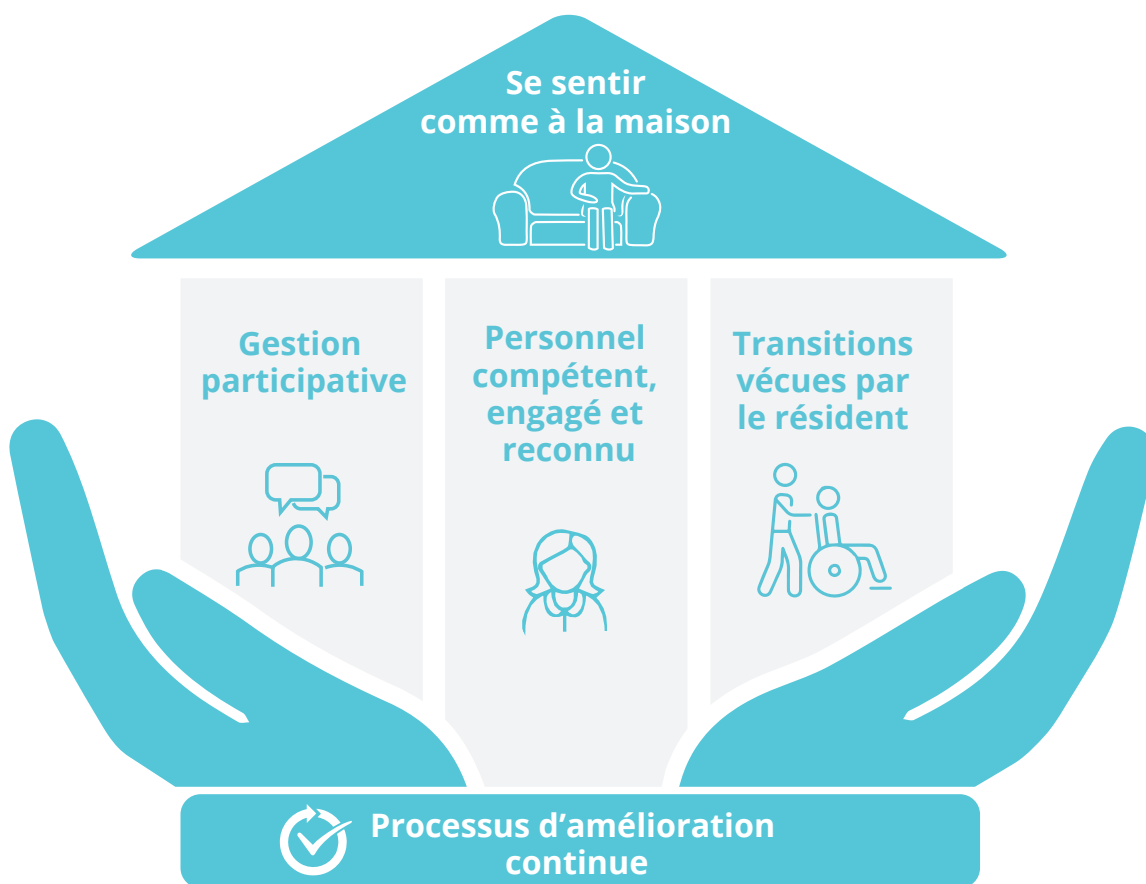
1. Bien que les CHSLD accueillent aussi des adultes plus jeunes ayant des incapacités, cet état des connaissances porte essentiellement sur les personnes âgées. Les résidents plus jeunes pourraient avoir des perspectives ou des besoins particuliers qui n'ont pas été explorés dans le cadre de ce projet.

## LA QUALITÉ EN CENTRE D'HÉBERGEMENT

Trois types de qualité sont décrits dans la littérature : la qualité de vie des résidents, la qualité du milieu de vie et la qualité des soins et services. Tout en ayant chacun leurs particularités, ces trois types se chevauchent et s'influencent mutuellement. L'état des connaissances publié par l'INESSS s'est essentiellement penché sur la **qualité du milieu de vie**. Cette dimension s'intéresse à l'environnement social et physique et à la façon dont celui-ci permet au résident de se sentir comme chez lui.

### UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Une revue de la littérature scientifique ainsi que la consultation de documents produits par des organisations savantes ou des instances gouvernementales nationales et internationales ont permis de dégager **cinq caractéristiques essentielles** d'un milieu de vie de qualité en centre d'hébergement.



## Permet de se sentir comme à la maison



Un milieu de vie de qualité fait en sorte que chaque résident se sent comme s'il était chez lui.

- De nombreux facteurs influencent ce sentiment :
  - des facteurs psychologiques, comme le respect de son autonomie décisionnelle;
  - des facteurs sociaux, comme la possibilité de s'engager dans des activités significatives et d'avoir des interactions positives avec le personnel;
  - des facteurs environnementaux, comme le fait de vivre dans une chambre privée, d'être en présence d'objets personnels significatifs et d'avoir accès à des espaces communs.
- Les données recensées dans la littérature indiquent que les facteurs environnementaux se répercutent sur le bien-être des résidents, favorisant notamment la qualité de vie, le maintien de l'autonomie, le sommeil, l'apport nutritionnel et la réduction des comportements perturbateurs.

## Adopte une gestion participative



Un milieu de vie de qualité adopte un mode de gestion qui offre à toutes les personnes concernées (résidents, proches, personnel, gestionnaires) la possibilité d'avoir une influence sur différents aspects touchant le fonctionnement du centre d'hébergement.

- Plusieurs modèles organisationnels de gestion participative existent, dont le modèle centré sur la personne, le modèle centré sur la relation et les modèles de changement de culture organisationnelle.
- Les données recensées tendent à démontrer divers impacts positifs des modèles organisationnels de gestion participative sur les personnes concernées.
  - L'implantation d'un modèle centré sur la personne améliore l'état psychologique des résidents et a des impacts positifs sur la satisfaction au travail du personnel et sur sa capacité à offrir des soins individualisés.
  - L'implantation d'un modèle de changement de culture organisationnelle favorise la possibilité pour les résidents de faire des choix, peut améliorer leur qualité de vie et parfois même leur santé physique et leur bien-être psychologique.
  - Les données recueillies sur ces modèles ne révèlent pas d'impact probant sur les proches, et les résultats qui concernent le personnel sont divergents.

## Compte sur du personnel compétent, engagé et reconnu



Un milieu de vie de qualité peut compter sur du personnel qui détient une formation de base pertinente et a accès à de la formation continue.

- Une charge de travail équilibrée et une affectation stable du personnel entraînent des impacts positifs sur la santé des résidents, comme une diminution des contentions physiques, des cathéters urinaires permanents, de la douleur et des plaies de pression.
- L'engagement des membres du personnel s'appuie sur le soutien de leurs collègues et du gestionnaire, sur un environnement physique approprié, sur la promotion de stratégies favorisant leur *empowerment* et sur leur participation aux décisions relatives à l'organisation du travail.

## Prête attention aux transitions vécues par le résident



Un milieu de vie de qualité prête une attention particulière aux transitions vécues par un résident et ses proches, en personnalisant les soins et services offerts. Ces étapes charnières sont : l'accueil au centre d'hébergement, les transferts en milieu hospitalier, les soins de fin de vie et le décès.

- Certains auteurs suggèrent des moyens pour favoriser ces transitions, bien que leur efficacité ne soit pas documentée dans les études recensées. Par exemple :
  - encourager la visite des lieux avant le déménagement en centre d'hébergement;
  - assurer une bonne communication avec le milieu hospitalier pendant et après une hospitalisation;
  - rendre disponible un lieu de repos pour les proches lorsqu'un résident est en fin de vie;
  - soutenir le processus de deuil des autres résidents, du personnel et des proches lors d'un décès.

## S'engage dans un processus d'amélioration continue de la qualité



Un milieu de vie de qualité s'engage dans un processus d'amélioration continue de manière collaborative, constructive, objective et ciblée.

- Le fait de rapporter publiquement les résultats des évaluations de la qualité des centres d'hébergement contribue à la transparence du processus.

## DES MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les travaux de l'INESSS ont aussi permis de repérer certaines modalités d'évaluation de la qualité d'un milieu de vie. Ainsi, l'analyse des données a mis en lumière 4 méthodes d'évaluation générales, 35 outils et 25 indicateurs portant sur l'une ou l'autre des dimensions qui caractérisent un milieu de vie de qualité.

- Les méthodes d'évaluation générales utilisées dans les études retenues sont les observations, les entrevues, l'analyse de dossiers et les sondages.
- Les outils prennent majoritairement la forme de questionnaires ou d'entrevues, et ils sollicitent habituellement le point de vue du personnel, bien que certains s'adressent aux résidents ou aux proches. La caractéristique sur laquelle porte la plus grande proportion d'outils est celle d'un « milieu qui repose sur du personnel compétent, engagé et reconnu ». Aucun des outils repérés dans la littérature n'est traduit en français.
- Les indicateurs recensés évaluent certains aspects spécifiques de la qualité des milieux de vie, comme le nombre de chambres privées, le nombre de plans de soins mis à jour ou le nombre de visites à l'urgence.



*Coup d'œil* et l'état des connaissances intitulé *Qualité du milieu de vie en centre d'hébergement et de soins de longue durée pour les personnes âgées en perte d'autonomie* sont des productions de l'INESSS. Vous pouvez les consulter en visitant la section [Publications](#) du site [inesss.qc.ca](http://inesss.qc.ca).

#### **ÉQUIPE DE PROJET**

##### **Auteurs**

Isabelle David, M. Sc.  
Marie-Hélène Raymond, Ph. D.

##### **Coordonnatrice scientifique**

Annie Tessier, Ph. D

##### **Sous la direction de**

Sylvie Desmarais, M. Sc.  
Michèle Archambault, M. Sc.

##### **Transfert de connaissances**

Carole-Line Nadeau, M. A.

##### **Graphisme**

Jocelyne Guillot, B. A.