

Le contrôle de la qualité des services

Les établissements et les ressources partagent l'objectif d'assurer la qualité de la prestation des services aux usagers résidant dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF). Les établissements ont cependant la responsabilité de la contrôler. Cet automne, une formation sur le *Cadre de référence RI-RTF* abordera ce sujet plus en détail. Dans l'intervalle, ce bulletin dresse un survol des modalités reliées au contrôle de la qualité des services rendus à l'utilisateur.

Fondement légal de la qualité des services

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*¹ impute aux établissements la responsabilité d'assurer des services de qualité. Pour ce faire, ils doivent notamment recevoir les personnes qui requièrent des services, évaluer leurs besoins, puis prodiguer les services requis ou les faire dispenser par un tiers en concluant des ententes de services. Ils doivent aussi veiller à la continuité et à la complémentarité de ces services.

Qualité des services dans les RI-RTF

La *Loi sur la représentation des ressources*² réaffirme la responsabilité des établissements d'exercer un contrôle de la qualité des services rendus aux usagers par les RI-RTF dans le respect de l'application des plans d'intervention ou des plans de service individualisés. Ce contrôle concerne les services rendus tant par l'établissement que par la ressource. Il vise à s'assurer que l'utilisateur reçoit des services de qualité qui sont continus, accessibles, sécuritaires et respectueux de ses droits.

1. Article 100 et 101.

2. Article 63.

Il implique notamment :

- une coordination de l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour offrir des services de qualité dans les délais requis et de la manière prévue;
- une appréciation de la qualité en continu afin d'identifier les écarts entre celle rendue et celle voulue;
- des interventions pour maintenir, corriger ou améliorer la qualité.

Qualité voulue et la qualité rendue

La qualité **voulue** de l'établissement fait référence aux lois et aux normes cliniques, professionnelles et administratives. Elle s'applique en conformité avec les orientations, les valeurs, les règlements et les structures de l'établissement. La qualité voulue de la ressource est spécifiée dans les services de soutien ou d'assistance communs et dans les services particuliers identifiés par l'instrument de détermination et de classification.

Dans un établissement, la qualité **rendue** témoigne des résultats atteints grâce aux services et aux activités cliniques en regard des objectifs fixés. Pour la ressource, la qualité rendue fait référence aux résultats atteints grâce aux services communs et particuliers offerts à l'utilisateur.

Déterminants de la qualité des services pour l'établissement

Les déterminants de la qualité des services rendus par l'établissement constituent une partie du **suivi professionnel de l'utilisateur**. Ces déterminants doivent s'inspirer des pratiques reconnues et s'inscrire dans le processus clinique de l'établissement. Ils comprennent, entre autres :

- l'évaluation des besoins de l'utilisateur;
- l'élaboration ou la révision du plan d'intervention ou, si requis, du plan de services individualisé de l'utilisateur;
- l'orientation de l'utilisateur vers le type de ressource requis par sa condition;
- le jumelage et le pairage appropriés;
- l'intégration de l'utilisateur dans la ressource;



- la transmission du sommaire des renseignements nécessaires à la ressource pour accueillir et s'occuper de l'utilisateur;
- la détermination et la précision, s'il y a lieu, des services de soutien ou d'assistance particuliers à l'utilisateur;
- la mise en œuvre du plan d'intervention et, si requis, du plan de services individualisé.

Déterminants de la qualité des services pour la ressource

- Les éléments garants de la qualité des services rendus par la ressource sont :
- le respect des critères de reconnaissance émis par l'agence;
- le respect des critères de l'évaluation réalisée par l'établissement;
- le respect du code d'éthique de l'établissement;
- la dispense des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers à l'utilisateur en conformité avec le plan d'intervention.

Processus rigoureux et continu de contrôle de la qualité des services

Pour assurer le contrôle de la qualité des services rendus aux usagers par une ressource, l'établissement doit prévoir un processus rigoureux et continu. À partir des déterminants de la qualité et par le biais du suivi professionnel continu de l'utilisateur, l'établissement appliquera des mesures prédéterminées pour identifier d'éventuels écarts de qualité et en analyser les causes et impacts sur l'utilisateur. Si la situation le justifie, il interviendra, en collaboration avec la ressource, pour corriger la situation et implanter les actions nécessaires afin de rétablir une qualité adéquate de services.

Tournée des régions sur le Cadre de référence RI-RTF

La tournée des régions sur le *Cadre de référence RI-RTF* se terminera le 21 juin prochain. Trente rencontres auront permis de rejoindre plus de 500 gestionnaires et intervenants des établissements, répondants RI-RTF, représentants des associations d'établissements et des associations représentatives des ressources. Ces rencontres ont permis aux acteurs du réseau d'anticiper les principaux changements introduits par la *Loi sur la représentation des ressources* et d'émettre leurs commentaires pour enrichir le contenu d'une partie du cadre de référence.

Cet automne, une formation de deux jours sera organisée pour les intervenants et les gestionnaires des établissements concernés par les RI-RTF et par le suivi professionnel des usagers. Elle permettra de se familiariser avec les principaux éléments du *Cadre de référence RI-RTF*. Des indications plus précises sur cette formation seront fournies sous peu par les agences.

SIRTF

Les différents changements entourant les RI-RTF et notamment le nouveau modèle de rétribution et le nouvel instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance impliquent une révision du Système d'information sur les ressources intermédiaires et de type familial (SIRTF).

Certains utilisateurs du SIRTF et leurs gestionnaires seront sollicités, au début de l'automne, pour assister à une formation et pour participer aux différentes étapes de déploiement d'une nouvelle version. Le premier paiement effectué selon les nouvelles modalités de rétribution est prévu, à ce jour, pour décembre 2012.

Le bulletin d'information RI-RTF fera relâche pour la période estivale.

Pour des questions et des commentaires sur ce bulletin, contactez Marc-André Groleau :

marc-andre.cpnsss.groleau@ssss.gouv.qc.ca