

**RAPPORT DE VISITE D'ÉVALUATION  
DE LA QUALITÉ DU *MILIEU DE VIE***

**RESSOURCES INTERMÉDIAIRES  
ET RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL (RI-RTF)**

Région : Montréal  
Établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux  
de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal  
Programme-service : Soutien à l'autonomie des personnes âgées  
Dates de la visite : 17, 18, et 19 janvier 2017

## TABLE DES MATIÈRES

Visites d'évaluation .....	3
Mandat de l'évaluateur ministériel.....	3
Rapport de visite .....	4
Évaluateur(s) .....	4
Présentation sommaire de l'établissement .....	4
Résultats de l'évaluation de la qualité du milieu de vie .....	5
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles .....	5
Objectif 1 : L'établissement dispose de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité pour les usagers confiés à une ressource.....	5
Objectif 2 : L'établissement dispose de procédures afin d'assurer l'orientation, l'intégration et le départ des usagers en fonction de leurs besoins vers la ressource appropriée.....	6
Thème 2 : Les activités de la vie quotidienne.....	7
Objectif 3 : L'établissement s'assure que les responsables des ressources et son personnel adoptent des attitudes et des pratiques, en matière de respect de la confidentialité, contribuant à établir un milieu de vie de qualité .....	7
Objectif 4 : L'établissement s'assure que les usagers reçoivent le soutien ou l'encouragement nécessaires lors de leurs activités de la vie quotidienne et pour se réaliser dans leur projet de vie .....	8
Objectif 5 : L'établissement s'assure que les usagers bénéficient d'un milieu de vie animé adapté à leurs capacités, leurs besoins et leurs intérêts en plus de favoriser leur intégration sociale .....	8
Thème 3 : Les lieux adaptés .....	9
Objectif 6 : L'établissement s'assure que les usagers profitent d'espaces de vie chaleureux, adaptés et sécuritaires dans les ressources .....	9
Suivi de la visite.....	10

## VISITES D'ÉVALUATION

Soucieux de la qualité des services offerts aux usagers, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis en place, en 2005-2006, les visites ministérielles lui permettant d'évaluer la qualité du milieu de vie des usagers confiés à une ressource intermédiaire (RI) ou à une ressource de type familial (RTF).

En 2009, le gouvernement a adopté la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant et modifiant diverses dispositions législatives (LRR). Les dispositions de cette loi ont nécessité une révision complète de l'organisation du réseau des RI-RTF. À titre d'exemple, le cadre relationnel entre les ressources et les établissements, le statut des ressources ainsi que le processus de contrôle de la qualité des services rendus à l'utilisateur ont été révisés pour répondre à cette nouvelle réalité.

La démarche des visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie en RI-RTF a pour sa part complètement été revue en 2014 afin d'être en concordance avec les nouvelles orientations législatives et ministérielles.

L'objectif de cette visite est d'évaluer la qualité du milieu de vie, de reconnaître les actions mises de l'avant à cet égard et de formuler des recommandations dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

## MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié à l'évaluateur ministériel est de juger de la qualité du milieu de vie offert aux usagers confiés à une ressource, selon trois thèmes :

1. les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles;
2. les activités de la vie quotidienne;
3. les lieux adaptés.

Lors de sa visite, l'évaluateur appuie ses constats notamment sur les rencontres qu'il tient avec des gestionnaires, des intervenants, des membres du comité des usagers et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Ces constats sont validés par des observations dans les ressources visitées et par des discussions avec les responsables des RI-RTF, des usagers et leurs proches. 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 concernant le milieu de vie.

## RAPPORT DE VISITE

Ce rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite des 17, 18, et 19 janvier 2017.

L'objectif de ce 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 des usagers. 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 usagers confiés à une ressource.

## ÉVALUATEUR(S)

La personne responsable de la visite est madame Sylvie Girard, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le présent rapport concerne le programme-service Soutien à l'autonomie des personnes âgées du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Lors de la visite, trois ressources de type intermédiaire ont été visitées.

### THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

L'établissement doit s'engager à offrir un milieu de vie de qualité pour les usagers confiés à une ressource avec laquelle il est en lien contractuel, et ce, dans le respect des orientations ministérielles.

Pour ce faire, l'établissement doit notamment se doter de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes. Il doit également promouvoir les droits des usagers et développer des mécanismes de communication efficaces avec les ressources. Par ailleurs, l'établissement doit aussi veiller à l'intégration harmonieuse des usagers dans leur ressource et s'assurer que le niveau de services et d'intervention prodigué correspond à celui qui est requis.

**OBJECTIF 1 : L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE DE PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ POUR LES USAGERS CONFIÉS À UNE RESSOURCE**

#### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement informe les usagers et leurs proches de l'existence du comité des usagers et de celle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. De plus, des activités permettant de faire la promotion des droits des usagers confiés à une ressource sont organisées par ces derniers.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement produit un plan d'intervention pour chaque usager.

Il a aussi noté que l'établissement prend les moyens nécessaires afin de compléter et de transmettre tous les documents essentiels qui permettront aux ressources d'offrir des services adaptés aux besoins des usagers.

De plus, l'évaluateur a relevé que l'établissement a mis en place certains éléments permettant de développer et de maintenir un partenariat avec les ressources.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas désigné une personne responsable de la qualité des services offerts en RI-RTF.

Il a relevé que les plans d'intervention ne sont pas réalisés en collaboration avec les usagers et leurs proches.

L'évaluateur a noté que l'établissement n'a pas fait connaître aux ressources sa politique concernant l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

De plus, il a remarqué que l'établissement ne possède pas de procédure pour le recrutement et l'évaluation de nouvelles ressources, en tenant compte des critères généraux déterminés dans les orientations ministérielles, ni élaboré une procédure pour vérifier le maintien de la conformité des ressources.

Enfin, l'évaluateur a noté que l'établissement n'a pas fait connaître aux ressources les modalités de contrôle de la qualité des services rendus aux usagers qui leur sont confiés.

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

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

1. pour mettre en place des mécanismes favorisant un milieu de vie de qualité aux usagers confiés à une ressource;
2. afin de développer une procédure d'élaboration et de révision des plans d'intervention des usagers, et d'en assurer le suivi;
3. afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
4. pour améliorer son partenariat avec les ressources et en assurer le maintien;
5. nécessaires pour mettre en place des modalités et des procédures afin de répondre aux normes de qualité ministérielles.

**OBJECTIF 2 : L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE DE PROCÉDURES AFIN D'ASSURER L'ORIENTATION, L'INTÉGRATION ET LE DÉPART DES USAGERS EN FONCTION DE LEURS BESOINS VERS LA RESSOURCE APPROPRIÉE**

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas élaboré une procédure d'intégration des usagers dans les ressources. De plus, il ne s'est pas doté d'une procédure de départ des usagers.

L'évaluateur a relevé que l'établissement ne possède pas tous les documents d'information destinés aux nouveaux usagers et à leurs proches tels que :

- le formulaire pour porter plainte;
- les coordonnées, le rôle et les fonctions du comité des usagers;
- les coordonnées de l'établissement et du personnel impliqué;
- la politique ou procédure en matière de gestion des avoirs.

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

---

6. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement élabore les procédures nécessaires au suivi professionnel des usagers au regard de toutes les étapes de leur placement dans une ressource.

## THÈME 2 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE

Un milieu de vie de qualité, stimulant et sécuritaire se définit à travers diverses manifestations d'attention, de professionnalisme, d'empathie et de compassion de la part du personnel. Les activités de la vie quotidienne doivent répondre, en tout temps, aux besoins et aux capacités des usagers confiés à une ressource, tout en tenant compte de leurs intérêts.

L'établissement doit s'assurer que les personnes vivant dans une ressource reçoivent des services de qualité de manière à assurer leur bien-être physique, mental et social.

**OBJECTIF 3 : L'ÉTABLISSEMENT S'ASSURE QUE LES RESPONSABLES DES RESSOURCES ET SON PERSONNEL ADOPTENT DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES, EN MATIÈRE DE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ, CONTRIBUANT À ÉTABLIR UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne prend pas tous les moyens pour s'assurer que le personnel dans les ressources discute d'éléments confidentiels à l'écart des autres usagers.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

7. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que le personnel dans les ressources respecte la confidentialité des renseignements privés qui concernent les usagers.

**OBJECTIF 4 : L'ÉTABLISSEMENT S'ASSURE QUE LES USAGERS REÇOIVENT LE SOUTIEN OU L'ENCOURAGEMENT NÉCESSAIRES LORS DE LEURS ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE ET POUR SE RÉALISER DANS LEUR PROJET DE VIE**

### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement s'assure que les ressources offrent aux usagers une alimentation saine et diversifiée, qu'elles respectent les goûts et les préférences alimentaires des usagers et qu'elles tiennent compte de leurs besoins.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne prend pas suffisamment de moyens pour s'assurer que les ressources encouragent et stimulent les usagers à s'activer dans la journée, en fonction de leur condition et de leurs besoins.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

8. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les ressources assurent davantage le bien-être des usagers et qu'elles encouragent leur développement ou le maintien de leurs acquis.

**OBJECTIF 5 : L'ÉTABLISSEMENT S'ASSURE QUE LES USAGERS BÉNÉFICIENT D'UN MILIEU DE VIE ANIMÉ ADAPTÉ À LEURS CAPACITÉS, LEURS BESOINS ET LEURS INTÉRÊTS EN PLUS DE FAVORISER LEUR INTÉGRATION SOCIALE**

### ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement s'assure que des activités de loisir sont disponibles dans la ressource, que ces dernières sont adaptées aux besoins des usagers et qu'elles favorisent l'implication des usagers dans la communauté.

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

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne l'animation du milieu de vie des usagers favorisant leur intégration sociale, sont considérés comme atteints.

### THÈME 3 : LES LIEUX ADAPTÉS

Afin que les usagers confiés à une ressource se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé et stimulant.

Pour ce faire, l'établissement doit notamment s'assurer que les ressources offrent une présence de qualité aux usagers ainsi que des espaces de vie chaleureux, propres, bien entretenus et sécuritaires.

**OBJECTIF 6 : L'ÉTABLISSEMENT S'ASSURE QUE LES USAGERS PROFITENT D'ESPACES DE VIE CHALEUREUX, ADAPTÉS ET SÉCURITAIRES DANS LES RESSOURCES**

## ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement veille à ce qu'une présence soit assurée dans les ressources.

L'évaluateur a relevé que l'établissement veille à ce que les espaces de vie des ressources soient personnalisés et chaleureux, propres, bien entretenus et sécuritaires.

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

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne les lieux adaptés, sont considérés comme atteints.

## SUIVI DE LA VISITE

À la lumière des constats présentés dans ce rapport, 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 élaborer votre plan d'amélioration et le transmettre au ministère.

Le suivi des recommandations constitue la pierre angulaire de tout le processus des visites.