

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

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

Région : Montérégie

Établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Est

Programme-service : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

Dates de la visite : 3, 4 et 5 mai 2016

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| Visites d'évaluation | 3 |
| Mandat de l'évaluateur ministériel | 3 |
| Rapport de visite | 4 |
| Évaluateur (s) | 4 |
| Présentation sommaire de l'installation | 4 |
| Résultats de l'évaluation de la qualité du milieu de vie | 5 |
| THÈME 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles | 5 |
| THÈME 2 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE | 8 |
| OBJECTIF 3 : Le responsable de la ressource 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 | 8 |
| OBJECTIF 4 : L'utilisateur reçoit le soutien ou l'encouragement nécessaire lors de ses activités de la vie quotidienne et pour se réaliser dans son projet de vie | 9 |
| OBJECTIF 5 : Les usagers bénéficient d'un milieu de vie animé qui est adapté à leurs capacités, leurs besoins et leurs intérêts en plus de favoriser leur intégration sociale | 9 |
| THÈME 3 : DES LIEUX ADAPTÉS | 10 |
| OBJECTIF 6 : Les usagers profitent d'espaces de vie chaleureux, adaptés et sécuritaires..... | 10 |
| suivi de la visite | 11 |

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.

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

Le mandat de l'équipe de 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 plusieurs critères regroupés dans les trois thèmes suivants :

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

Lors de sa visite, l'évaluateur appuie ses constats à partir d'observations et de rencontres avec des gestionnaires, des intervenants et des membres du comité des usagers, ainsi qu'avec des 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

Le rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel, à la suite de la visite des 3, 4 et 5 mai 2016.

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 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)

L'équipe de visite est composée de :

Monsieur Nelson Vachon, évaluateur 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 Luc Mackay, évaluateur pour le ministère de la Santé et des Services sociaux.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le présent rapport concerne le programme-service Soutien à l'autonomie des personnes âgées du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est.

Lors de la visite, seize ressources ont été visitées, dont onze ressources intermédiaires et cinq ressources de type familial.

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 se doter de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes. Il doit également s'engager à faire la promotion des droits et à susciter le point de vue du résident et de ses proches sur la qualité des services reçus et sur le milieu de vie.

De plus, l'élaboration et le suivi des plans d'intervention en lien avec la complétion de l'instrument de classification des services doivent refléter les besoins de l'utilisateur. Enfin, l'établissement doit développer des mécanismes de communication efficaces avec les ressources.

OBJECTIF 1: L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE DE PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES STRUCTURANTES CONTRIBUANT À FAVORISER UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement a instauré certains mécanismes favorisant un milieu de vie de qualité aux usagers confiés à une ressource, dont la mise en place d'objectifs, en lien avec la qualité des services rendus aux usagers. De plus, une personne a été nommée responsable de l'application du processus de contrôle de la qualité en RI-RTF.

L'évaluateur a relevé que l'établissement a mis en place certains éléments permettant de développer et de maintenir un partenariat avec les ressources, notamment par l'élaboration d'une procédure pour le recrutement et l'évaluation des nouvelles ressources.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas intégré, dans son plan d'action, des objectifs pour offrir un milieu de vie de qualité aux usagers.

L'évaluateur a noté que les usagers et leurs proches ne sont pas informés par l'établissement des rôles et fonctions du comité des usagers ni de ceux du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. De plus, les usagers ainsi que leurs proches ne sont pas informés de leurs droits.

Il a remarqué que l'établissement n'a pas rédigé de procédure d'élaboration et de révision des plans d'intervention et que les usagers n'ont pas tous un plan d'intervention.

Il a aussi relevé que les plans d'intervention ne sont pas réalisés en interdisciplinarité et que l'établissement ne planifie pas une révision de ces derniers en fonction des délais impartis ou lorsque des circonstances nouvelles surviennent.

L'évaluateur a également noté que l'établissement ne s'est pas doté d'un gabarit, conformément aux orientations ministérielles, permettant de recueillir l'information nécessaire concernant un usager confié à une ressource. De plus, l'établissement ne réalise pas la révision des services particuliers des usagers annuellement ou en fonction du changement de leur condition.

L'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas fait connaître aux ressources :

- le protocole des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
- son code d'éthique;
- sa politique concernant l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- sa politique ou sa procédure en matière de gestion de l'allocation des dépenses personnelles;
- ses mesures pour protéger les usagers contre toutes formes d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.);
- le rôle et les responsabilités des membres de son personnel impliqués auprès des usagers qui leur sont confiés;
- les modalités de contrôle de la qualité des services rendus aux usagers.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

1. prenne davantage de moyens pour mettre en place des mécanismes favorisant un milieu de vie de qualité aux usagers confiés à une ressource;
2. prenne les moyens pour améliorer la promotion des droits des usagers;
3. prenne les moyens nécessaires afin de mettre en place un processus d'élaboration et de suivi des plans d'intervention pour les usagers confiés à une ressource;
4. prenne 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;
5. prenne les moyens afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
6. prenne les moyens pour améliorer davantage son partenariat avec les ressources et en assurer le maintien.

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 ne s'est pas doté d'une procédure pour réaliser les activités :

- de jumelage/pairage des usagers;
- d'intégration des usagers dans une ressource;
- de départ des usagers.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'établissement ne possède pas de documents d'information destinés aux nouveaux usagers et à leurs proches.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

7. 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 donc s'assurer que les responsables des ressources adoptent des attitudes et des pratiques contribuant à un milieu de vie de qualité.

OBJECTIF 3 : LE RESPONSABLE DE LA RESSOURCE 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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend les moyens pour s'assurer que les ressources respectent la confidentialité des renseignements privés concernant les usagers.

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

Les éléments qui ont été observés durant la visite en ce qui concerne les attitudes du personnel dans les ressources et le respect de la confidentialité sont considérés comme atteints.

OBJECTIF 4 : L'USAGER REÇOIT LE SOUTIEN OU L'ENCOURAGEMENT NÉCESSAIRE LORS DE SES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE ET POUR SE RÉALISER DANS SON 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 se réaliser dans leur projet de vie.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

OBJECTIF 5 : LES USAGERS BÉNÉFICIENT D'UN MILIEU DE VIE ANIMÉ QUI EST 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 les activités de loisir favorisent l'implication des usagers dans la communauté.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne prend pas tous les moyens pour que des activités et du matériel de loisir soient disponibles dans les ressources.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

9. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer l'organisation des activités de loisir afin de favoriser l'intégration des usagers dans leur milieu de vie.

THÈME 3 : DES LIEUX ADAPTÉS

Afin que les usagers confiés à une ressource se sentent chez eux, il est important de créer un environnement physique adapté, personnalisé, décoré, stimulant et chaleureux, tout en maintenant les lieux sécuritaires et bien entretenus.

OBJECTIF 6 : LES USAGERS PROFITENT D'ESPACES DE VIE CHALEUREUX, ADAPTÉS ET SÉCURITAIRES

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement s'assure de la présence d'une personne responsable ou joignable en tout temps dans les ressources.

De plus, l'évaluateur a noté que l'établissement veille à ce que les espaces de vie soient personnalisés et chaleureux.

Enfin, il a remarqué que l'établissement s'assure que les ressources offrent aux usagers des espaces de vie 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

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.