



La relation entre l'établissement et la ressource : une condition de réussite pour l'implantation du cadre de référence RI-RTF et une prestation de services de qualité pour l'utilisateur

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux réalisent actuellement des activités pour implanter le Cadre de référence – *Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial* - (cadre de référence RI-RTF) qui consistent en :

- une réflexion sur leur organisation de services;
- la formation sur les orientations ministérielles pour les acteurs concernés;
- la mise en place de changements ou d'adaptations nécessaires à cette implantation.

La concrétisation de la relation de partenariat entre l'établissement et la ressource, dans le respect des orientations du cadre de référence RI-RTF, est un élément essentiel à la réussite de cette implantation et à la qualité des services rendus aux usagers confiés à une RI-RTF.

Ce bulletin d'information réitère les fondements de cette relation, ses valeurs, ainsi que l'importance de respecter les orientations ministérielles en ce qui concerne la gestion, l'organisation et la prestation de services en RI-RTF.



Au centre de cette relation : une prestation de services de qualité pour l'utilisateur

La relation individuelle entre l'établissement et la ressource vise à rendre des services de qualité à un usager en fonction de sa condition ainsi que de ses besoins spécifiques et évolutifs. La qualité de cette relation a des répercussions importantes sur le service rendu à l'utilisateur. L'établissement et la ressource sont des partenaires qui doivent agir de bonne foi, selon le champ de responsabilité et l'expertise de chacun, pour rendre des services qui répondent adéquatement aux besoins de l'utilisateur. Leurs responsabilités mutuelles sont complémentaires et elles doivent se mettre en œuvre par un ensemble d'actions à travers lesquelles les parties s'expriment, agissent et s'influencent réciproquement.

Concrètement, cette relation doit permettre à l'établissement et à la ressource d'échanger et d'adapter leurs méthodes de travail, leur approche et leurs comportements afin de s'assurer que les services répondent aux besoins évolutifs de l'utilisateur et qu'ils sont de qualité. Elle doit être bidirectionnelle et s'inscrire dans un esprit de partenariat qui ne peut avoir pour effet de créer un lien de subordination juridique entre la ressource et l'établissement.

L'établissement doit respecter l'autonomie de la ressource dans sa prestation de services. Toutefois, cela ne signifie pas le désengagement de l'établissement. Ce dernier doit plutôt collaborer avec la ressource dans la recherche de moyens qui doivent être mis en œuvre pour assurer une prestation de services de qualité. Rappelons notamment que, tel qu'il est spécifié aux ententes collectives et nationales, l'établissement qui conclut que le déplacement d'un usager est nécessaire doit déterminer les mesures d'aide et d'accompagnement qu'il juge opportunes et les mettre en place auprès de la ressource et de l'utilisateur en attendant de pouvoir concrétiser ce déplacement.

Avec le même objectif d'offrir des services de qualité à un usager, des actions, des échanges concrets et des moyens de communication efficaces doivent rendre possible cette collaboration. Une communication claire et respectueuse entre les acteurs peut parfois permettre de désamorcer de simples malentendus. En effet, la résolution à l'amiable des difficultés est privilégiée dans un esprit de collaboration et de concertation afin de favoriser un traitement rapide et efficace des insatisfactions.



L'adhésion aux valeurs de la relation par l'établissement et par la ressource

Les valeurs de cette relation doivent être connues et respectées par tous les acteurs concernés, soit les gestionnaires, les intervenants au suivi de la qualité et les intervenants au suivi de l'utilisateur, ainsi que par les ressources et les associations et organismes représentatifs de ressources.

L'humanisme, le respect, l'engagement, l'intégrité et la simplicité sont les valeurs sur lesquelles la relation entre l'établissement et la ressource doit être basée. Ces valeurs favorisent l'atteinte de l'objectif d'offrir des services de qualité à un usager en fonction de ses besoins.



Capsule Instrument de détermination et de classification des services

Le sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur

Le sommaire des renseignements fait partie intégrante du Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial. Il constitue la partie 3 de l'Instrument de détermination et de classification et doit obligatoirement être remis à la ressource, idéalement avant l'arrivée de l'utilisateur ou au maximum 72 heures après son intégration. L'établissement doit transmettre les informations par écrit à la ressource.

Si le sommaire n'est pas remis à la ressource avant l'arrivée de l'utilisateur, le Règlement mentionne que l'établissement doit lui communiquer tout renseignement essentiel au maintien immédiat de l'intégrité de l'utilisateur avant ou simultanément à son arrivée.

Le sommaire regroupe les informations concernant l'utilisateur qui permettent à la ressource de l'identifier et de connaître sa situation globale en vue de lui assurer une prise en charge appropriée, personnalisée et sécuritaire, tant pour lui que pour les autres personnes vivant dans la ressource.

Seuls les renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur sont intégrés par l'établissement dans le sommaire. Un aide-mémoire a été produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), après consultations auprès de certains établissements ainsi que des associations et organismes représentatifs de ressources, afin de guider les établissements dans la détermination des renseignements que devrait contenir le sommaire. Ces renseignements constituent une base à laquelle s'ajouteront d'autres informations lorsque l'établissement remplira la partie 2 de l'Instrument concernant les services particuliers.

Le sommaire des renseignements doit être mis à jour dès qu'il y a un changement dans la situation de l'utilisateur ou minimalement une fois l'an, telle la partie 2 de l'Instrument de détermination et de classification.

L'établissement et la ressource doivent utiliser les trois parties de l'Instrument pour transmettre les informations nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur et indiquer à la ressource les services de soutien ou d'assistance qu'elle doit lui rendre. Aucun autre document ne doit être conçu et remis à la ressource pour transmettre ces informations.



Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services

Nous avons le plaisir de vous annoncer que le Guide a été révisé et qu'il est dès maintenant disponible sur le site Internet du MSSS à l'adresse suivante : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-001933/>

Nous vous rappelons que cette dernière version ne présente pas de nouvelles orientations. Elle permet plutôt de regrouper les diverses orientations ministérielles déjà présentées et discutées qui ont été diffusées sur le forum de l'Instrument ou dans les comptes rendus du Comité expert national.

Par conséquent, le forum de l'Instrument n'est plus en fonction. Vous pouvez toutefois adresser toutes vos questions en lien avec l'Instrument aux membres du Comité expert national de l'Instrument présents dans chacun des établissements.

Lecture de la température par voie rectale

Nous désirons porter votre attention sur le descripteur physique (soins) et plus particulièrement sur les services 16.4 et 16.6. En effet, la lecture de la température par voie rectale étant considérée comme un acte invasif, cet acte a été déplacé sous le service 16.6, service dont le titre a été modifié pour « Appliquer les techniques de soins invasifs ». Cette orientation doit être appliquée même si la modification du titre du service n'est pas encore effective dans le Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial.

Voies d'administration des médicaments

Le MSSS avait diffusé un communiqué en 2016 pour aviser les établissements que, contrairement à ce qui était indiqué dans le Guide d'utilisation de l'Instrument, l'administration de médicaments par voie entérale ne pouvait être déléguée à des non professionnels.

Toutefois, des travaux subséquents ont été menés notamment par les différentes directions concernées du MSSS, l'Office des professions et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec. Ces travaux ont eu pour résultat le dépôt du Projet de loi no 98 (2017, chapitre 11), Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel. Le projet de loi prévoyait notamment ajouter les voies nasale et entérale aux voies par lesquelles des médicaments prescrits et prêts à être administrés peuvent être administrés par certaines personnes.

Ce projet de loi a finalement été sanctionné le 8 juin 2017. C'est pourquoi l'administration de médicaments par la voie entérale n'a pas été retirée dans le Guide d'utilisation de l'Instrument révisé. Une modification a donc été apportée à l'article 39.8 du Code des professions au cours des dernières semaines et se lit comme suit : *Malgré toute disposition inconciliable, une personne agissant dans le cadre des activités d'une ressource intermédiaire ou de type familial visée à l'article 39.7 ou dans le cadre d'un programme de soutien à domicile fourni par un établissement qui exploite un centre local de services communautaires, dans une école ou dans un autre milieu de vie substitut temporaire pour les enfants peut administrer des médicaments prescrits et prêts à être administrés, par voie orale, **nasale, entérale**, topique, transdermique, ophtalmique, otique, rectale, vaginale ou par inhalation ainsi que de l'insuline par voie sous-cutanée.*

Pour toute question ou tout commentaire sur le présent bulletin, communiquez à l'adresse suivante : guichetirtf@msss.gouv.qc.ca