

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

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

Région : Québec

Établissement : Centre jeunesse de Québec-Institut universitaire,
(Fait dorénavant partie du Centre intégré universitaire de santé et
de services sociaux de la Capitale-Nationale)

Date de la visite : 24-25-26 février 2015

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.....	4
Thème 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	4
Thème 2 : Les activités de la vie quotidienne.....	7
Thème 3 : Des lieux adaptés.....	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'exemples, 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, à partir de 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 24, 25 et 26 février 2015.

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 :

Madame Sylvie Girard, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

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

PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le présent rapport concerne le programme-service Jeunes en difficulté du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale.

Lors de la visite, quatorze ressources ont été visitées.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE

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 de l'utilisateur 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 a observé que l'établissement a rédigé une procédure d'élaboration et de révision des plans d'intervention, que tous les usagers ont un plan d'intervention, que les plans d'intervention sont réalisés en collaboration avec l'utilisateur et ses proches et en interdisciplinarité, qu'une révision des plans d'intervention est planifiée en fonction des délais impartis ou lorsque des circonstances nouvelles surviennent.

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

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

L'évaluateur a noté que les usagers et leurs proches ne sont pas informés par la direction de l'établissement de l'existence du comité des usagers et de l'existence du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ainsi que de leurs responsabilités en regard de la satisfaction des usagers sur la qualité des services de l'établissement. Ainsi, au cours de la dernière année, le comité des usagers et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services n'ont pas réalisé d'activités pour faire la promotion de leurs rôles et de leurs fonctions auprès des usagers confiés à une ressource et ils n'ont pas réalisé d'activités pour faire la promotion des droits des usagers, particulièrement auprès des usagers confiés à une ressource.

De plus, il a remarqué que l'établissement ne réalise pas une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.

L'évaluateur a relevé que l'établissement n'effectue pas un suivi régulier du plan d'intervention auprès des usagers en fonction de leurs besoins.

Il a également observé que l'établissement possède le protocole des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention auprès des ressources, mais ce dernier n'est pas diffusé.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement :

- ne possède pas de mécanisme de communication et de collaboration avec l'ensemble des ressources ;
- n'a pas fait connaître à la ressource son code d'éthique ;
- n'a pas fait connaître à la ressource sa politique concernant l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ;
- n'a pas fait connaître à la ressource sa politique ou sa procédure en matière de gestion de l'allocation des dépenses personnelles ;
- n'a pas fait connaître à la ressource ses mesures pour protéger les usagers contre toute forme d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.) ;
- n'a pas fait connaître à la ressource le rôle et les responsabilités des membres de son personnel impliqués auprès des usagers qui leur sont confiés ;
- n'a pas fait connaître à la ressource 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 :

1. prenne davantage de moyens pour assurer la qualité des services rendus aux usagers confiés à une ressource;
2. mette en place des mécanismes pour promouvoir les droits des usagers, notamment ceux confiés à une ressource;
3. prenne les moyens pour réaliser, en partenariat avec le comité des usagers, une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément;
4. prenne davantage de moyens afin d'améliorer le processus d'élaboration et de suivi des plans d'intervention des usagers confiés à une ressource;
5. prenne les moyens afin de développer et de maintenir un partenariat efficace avec les ressources;
6. prenne les moyens afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention.

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

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement s'est doté d'une procédure pour réaliser l'activité d'orientation et du jumelage/pairage et que celle-ci respecte l'autonomie décisionnelle des usagers et de leurs proches. De plus, il a noté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'intégration, mais celle-ci ne précise pas le rôle des membres du personnel de l'établissement et de la ressource au moment de l'intégration d'un nouvel usager, ne comprend pas une étape de planification de l'intégration de l'utilisateur en fonction de ses besoins, ne prévoit pas la possibilité de procéder à une intégration progressive de l'utilisateur dans la ressource lorsque requis et n'a pas de processus de postintégration de l'utilisateur dans la ressource.

L'évaluateur a aussi relevé que l'établissement ne s'est pas doté d'une procédure lors du départ d'un usager de la ressource.

De plus, il a remarqué que l'établissement possède des documents d'information destinés aux nouveaux usagers et à leurs proches, mais ceux-ci ne contiennent pas les coordonnées de l'établissement et du personnel impliqué.

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 d'un 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, en tenant compte de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs capacités, aux usagers confiés à une ressource.

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 : LES RESPONSABLES DES RESSOURCES ET LEUR PERSONNEL ADOPTENT DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES, EN MATIÈRE DU 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 certains moyens pour s'assurer que les ressources respectent la confidentialité des renseignements qui concernent les usagers.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement prend des moyens pour s'assurer du bien-être des usagers et encourage le développement ou le maintien des acquis.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne prend pas tous les moyens nécessaires pour s'assurer que la ressource :

- place dans des endroits appropriés et sécuritaires toute l'information concernant les usagers;
- utilise des mécanismes qui garantissent la confidentialité lorsque les usagers et leurs proches sont en contact.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

8. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que la ressource respecte la confidentialité des renseignements privés qui concernent les usagers.

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 prend des moyens pour s'assurer du bien-être des usagers et pour encourager le développement ou le maintien de leurs acquis.

Il a également remarqué 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

Les éléments qui ont été constatés durant la visite en ce qui concerne le soutien ou l'encouragement ainsi que le service des repas sont considérés comme atteints.

OBJECTIF 5 : L'USAGER BÉNÉFICIE D'UN MILIEU DE VIE ANIMÉ QUI EST ADAPTÉ À SES CAPACITÉS, SES BESOINS ET SES INTÉRÊTS EN PLUS DE FAVORISER SON INTÉGRATION SOCIALE

ÉLÉMENT(S) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend des moyens pour s'assurer que des activités de loisir sont disponibles dans les ressources, que ces activités 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 constatés durant la visite en ce qui concerne le milieu de vie animé et l'implication dans la communauté sont considérés comme atteints.

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 : L'USAGER PROFITE 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 qu'une personne soit présente en tout temps dans la ressource.

L'évaluateur a également noté que l'établissement prend certains moyens afin que les espaces de vie soient personnalisés et chaleureux.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne s'assure pas que l'environnement physique (accès interne, pièce disponible pour les travaux scolaires) est adapté aux besoins des usagers.

L'évaluateur a aussi relevé que l'établissement ne s'assure pas que les lieux intérieurs et extérieurs des ressources soient propres, bien entretenus et sécuritaires.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

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

9. prenne davantage de moyens pour assurer des espaces de vie personnalisés, chaleureux et adaptés pour les usagers confiés à une ressource.
10. prenne davantage de moyens pour assurer des espaces de vie sécuritaires pour les usagers confiés à une ressource.

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.