

## **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  
du Nord-de-l'Île-de-Montréal  
Programme-services : Soutien à l'autonomie des personnes âgées  
Date de la visite : Du 7 au 10 septembre 2021

## TABLE DES MATIÈRES

Visites d'évaluation .....	3
Mandat de l'évaluateur ministériel .....	4
Rapport de visite .....	4
Évaluateur(s) .....	4
Présentation sommaire de l'établissement .....	5
Résultats de l'évaluation de la qualité du milieu de vie .....	5
Partie 1 : L'établissement s'engage à une gouvernance visant des pratiques administratives et organisationnelles favorisant un milieu de vie de qualité .....	5
OBJECTIF 1 : L'établissement met en place des mesures administratives et organisationnelles favorisant un milieu de vie de qualité .....	6
OBJECTIF 2 : L'établissement met en place des moyens favorisant un partenariat avec l'ensemble des RI-RTF .....	7
OBJECTIF 3 : L'établissement favorise la promotion des droits des usagers et la confidentialité des renseignements personnels .....	7
Partie 2 : L'établissement s'engage à une gouvernance visant des pratiques cliniques de qualité pour les usagers confiés à une RI-RTF.....	8
OBJECTIF 4 : L'établissement dispose d'une démarche structurante permettant d'offrir un milieu de vie de qualité	9
OBJECTIF 5 : L'établissement dispose de pratiques cliniques permettant de réaliser les activités du suivi professionnel de l'utilisateur .....	10
Partie 3 : L'établissement s'engage à offrir des conditions de vie de qualité aux usagers qui sont confiés à une RI-RTF .....	12
OBJECTIF 6 : L'établissement s'assure que la RI-RTF encourage la participation sociale de l'utilisateur .....	13
OBJECTIF 7 : L'établissement s'assure que la RI-RTF dispose d'espaces de vie chaleureux, adaptés et sécuritaires .....	13
Suivi de la visite.....	14

## VISITES D'ÉVALUATION

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

En 2009, l'adoption de 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), de même que la conclusion des premières ententes collectives et nationales avec les différentes associations et organismes de ressources, ont conduit à des modifications importantes des cadres législatif, réglementaire et administratif entourant les RI-RTF.

En 2014, le processus des visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie pour les usagers confiés à une RI-RTF a complètement été revu à la suite de la publication du Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial. Puis, un cycle de visites d'évaluation ministérielle s'est déroulé de janvier 2015 à juillet 2018.

En 2015, la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales, a nécessité la révision du Cadre de référence RI-RTF considérant certains changements en lien avec la gestion des RI-RTF. Ces changements ont de nouveau exigé la révision du processus des visites ministérielles d'évaluation de la qualité des milieux de vie pour les usagers confiés à une RI-RTF. Ce nouveau cycle a débuté en octobre 2019. En mars 2020, en raison de la pandémie à la COVID-19, ces visites ont été suspendues afin de respecter les directives en vigueur concernant la gestion de la pandémie. Elles ont repris en septembre 2021.

Ces visites d'évaluation ont pour objectif d'évaluer les responsabilités de l'établissement qui ont un impact sur la qualité du milieu de vie pour les usagers confiés à une RI-RTF, selon les orientations ministérielles. Il s'agit également de reconnaître les actions mises de l'avant par l'établissement et de formuler des recommandations, dans une perspective d'amélioration continue. Notons également que les visites d'évaluation ministérielles favorisent l'harmonisation des pratiques au sein d'un établissement pour ce qui est de la gestion des RI-RTF et le développement de relations harmonieuses avec les RI-RTF.

## MANDAT DE L'ÉVALUATEUR MINISTÉRIEL

Le mandat confié à l'évaluateur ministériel consiste à évaluer les responsabilités propres à l'établissement concernant le suivi professionnel de l'utilisateur et le contrôle de la qualité des services rendus aux usagers confiés à une RI-RTF. Ainsi, l'évaluateur évalue la qualité du milieu de vie pour les usagers confiés à une RI-RTF, selon trois parties :

1. les pratiques administratives et organisationnelles de l'établissement;
2. les pratiques cliniques de l'établissement;
3. les conditions de vie de qualité aux usagers confiés à une RI-RTF.

Lors de sa visite, l'évaluateur appuie ses constats à partir des informations obtenues lors des rencontres tenues avec les gestionnaires, les intervenants et un membre désigné du comité des usagers ainsi qu'à partir de la consultation de documents produits par l'établissement, notamment, en lien avec les mécanismes d'assurance qualité en RI-RTF. Ces constats sont validés par des observations et des échanges avec les responsables des ressources visitées.

## RAPPORT DE VISITE

Ce rapport présente les principaux constats et les recommandations émises par l'évaluateur ministériel à la suite de la visite du 7 au 10 septembre 2021.

L'objectif du rapport est d'aider l'établissement à cibler les 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 constats faits par l'évaluateur, au moment de la visite, quant à l'atteinte des objectifs retenus pour évaluer la qualité du milieu de vie pour les usagers confiés à une RI-RTF.

## ÉVALUATEUR(S)

L'équipe de visite est composée de mesdames Sylvie Girard et Valérie Godreau, évaluateuses pour le ministère de la Santé et des Services sociaux.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

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

Lors de la visite, cinq ressources intermédiaires ont été visitées.

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

### **PARTIE 1 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT DES PRATIQUES ADMINISTRATIVES ET ORGANISATIONNELLES STRUCTURANTES POUR LES USAGERS CONFIÉS À UNE RI-RTF**

L'établissement doit s'engager à offrir un milieu de vie de qualité pour les usagers confiés à une RI-RTF avec laquelle il est en lien contractuel, et ce, dans le respect des orientations ministérielles. Notamment, il met en place des mesures administratives et organisationnelles favorisant un milieu de vie de qualité et il se dote de moyens lui permettant de développer un partenariat avec l'ensemble des RI-RTF. Il doit également favoriser la promotion des droits des usagers et veiller à préserver la confidentialité des renseignements personnels concernant l'utilisateur confié.

L'établissement s'engage ainsi à :

- s'assurer que la RI-RTF offre un milieu de vie et une prestation de services de qualité;
- assurer et à soutenir le développement des compétences de son personnel et des responsables des RI-RTF;
- assurer le développement d'une culture de collaboration et de concertation avec la RI-RTF;
- promouvoir les droits des usagers et le respect de la confidentialité des renseignements personnels les concernant.

## OBJECTIF 1: L'ÉTABLISSEMENT MET EN PLACE DES MESURES ADMINISTRATIVES ET ORGANISATIONNELLES FAVORISANT UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Les pratiques administratives et organisationnelles de l'établissement décrites dans ses politiques, ses procédures et ses programmes sont diffusées à l'ensemble des gestionnaires et des professionnels, et ce, pour tous les programmes-services. De plus, l'établissement doit veiller à leur implantation et en assurer le suivi, dans un souci d'harmonisation.

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

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement a identifié un répondant RI-RTF et que ce dernier diffuse de l'information découlant des orientations ministérielles aux personnes concernées de l'établissement.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que le répondant RI-RTF n'est pas connu des membres du personnel. De plus, le comité expert d'établissement, visant une application uniforme du Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF, n'a pas été actif au cours de la dernière année.

L'évaluateur a également noté que les gestionnaires et les intervenants impliqués dans le suivi professionnel de l'utilisateur n'ont pas bénéficié de formations, lors de leur entrée en fonction, portant sur le Cadre de référence RI-RTF, sur le Règlement ni sur le Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.

De plus, il a relevé que les responsables des RI-RTF n'ont pas reçu de formation portant sur le Cadre de référence RI-RTF, sur le Règlement ni sur le Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'établissement de poursuivre son engagement et prendre les moyens nécessaires afin :

1. que le répondant RI-RTF soit connu des membres du personnel et que le comité expert d'établissement soit actif.
2. d'assurer et soutenir le développement des compétences du personnel.
3. d'assurer et soutenir le développement des compétences des RI-RTF.

## **OBJECTIF 2 : L'ÉTABLISSEMENT MET EN PLACE DES MOYENS FAVORISANT UN PARTENARIAT AVEC L'ENSEMBLE DES RI-RTF**

Le développement d'une relation harmonieuse entre l'établissement et la ressource implique, pour chacune des parties, un engagement à créer des conditions favorables au développement d'une culture de collaboration et de concertation dans le respect des responsabilités et de l'autonomie de chacun. Cette relation est un incontournable dans la prestation de services aux usagers et repose sur un objectif partagé, soit celui de rendre des services de qualité à un usager confié en fonction de sa condition et de ses besoins spécifiques et évolutifs.

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

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement favorise la consultation de la RI-RTF lors de la collecte d'informations visant l'élaboration ou la révision du plan d'intervention (PI) de l'usager, ainsi que la présence de l'usager au moment de déterminer et de préciser les services particuliers requis dans l'Instrument.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement transmet l'information à la RI-RTF en lien avec sa prestation de services, cependant, les informations ne sont pas mises à jour et le code d'éthique n'est pas remis.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- |  |
|--|
| <p>4. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'établissement de prendre les moyens nécessaires afin que l'ensemble des informations pertinentes soient transmises aux RI-RTF.</p> |
|--|

## **OBJECTIF 3 : L'ÉTABLISSEMENT FAVORISE LA PROMOTION DES DROITS DES USAGERS ET LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

L'établissement doit s'engager à faire la promotion des droits des usagers en les informant de l'existence du comité des usagers et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et ce, avec le soutien et l'apport de ceux-ci. De plus, il a la responsabilité de s'assurer que la RI-RTF respecte la confidentialité des renseignements qui concernent les usagers qui lui sont confiés.

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

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend les moyens nécessaires pour promouvoir les droits des usagers. En effet, il informe les usagers ou leurs représentants de leurs droits, ainsi que du rôle et des fonctions du comité des usagers. De plus, il les informe de l'existence du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

L'évaluateur a aussi relevé que l'établissement prend les moyens nécessaires pour s'assurer du respect des droits des usagers et de la confidentialité des renseignements personnels les concernant. En effet, il s'assure d'obtenir le consentement de l'utilisateur ou celui de son représentant, avant de transmettre à la RI-RTF les informations contenues dans le sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur. De plus, l'établissement veille à ce que la ressource respecte la confidentialité des renseignements personnels qui concernant l'utilisateur qui lui est confié.

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

---

Les éléments qui ont été observés durant la visite, en ce qui concerne la promotion des droits des usagers et la confidentialité des renseignements personnels, sont considérés comme atteints.

## **PARTIE 2 : L'INSTALLATION S'ENGAGE À UNE GOUVERNANCE VISANT DES PRATIQUES CLINIQUES DE QUALITÉ POUR LES USAGERS CONFIÉS À UNE RI-RTF**

Afin d'offrir un milieu de vie de qualité pour les usagers confiés à une RI-RTF, l'établissement doit s'engager à mettre en place et à diffuser des pratiques cliniques. Pour ce faire, l'établissement dispose, notamment:

- d'une démarche structurante pour soutenir la RI-RTF dans la dispensation des services offerts aux usagers confiés;
- de pratiques cliniques permettant de réaliser les activités du suivi professionnel de l'utilisateur afin qu'elles soient conformes aux orientations ministérielles.



#### **OBJECTIF 4 : L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE D'UNE DÉMARCHE STRUCTURANTE PERMETTANT D'OFFRIR UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ**

Les orientations cliniques de l'établissement définies à l'intérieur d'une démarche structurante sont diffusées à l'ensemble des gestionnaires, des professionnels et des RI-RTF, et ce, pour tous les programmes-services. L'établissement doit veiller à leur application dans un souci d'harmonisation et de conformité.

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

L'établissement a déclaré s'être doté d'un processus d'analyse concernant les antécédents judiciaires en lien avec la fonction de ressource.

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend les moyens pour s'assurer que la RI-RTF agisse de manière à respecter la confidentialité des informations concernant l'utilisateur qui lui est confié. En effet, il s'assure que la RI-RTF discute et utilise de façon adéquate les informations confidentielles concernant les usagers.

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

L'établissement a déclaré avoir une procédure pour vérifier le maintien de la conformité de la RI-RTF aux critères généraux déterminés par le ministre, cependant la ressource n'est pas informée de cette procédure.

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement n'a pas pris de moyens afin de s'assurer que la RI-RTF possède une formation à jour d'un organisme reconnu en réanimation cardiorespiratoire et en secourisme général.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'établissement ne s'est pas doté d'un processus concernant l'utilisation d'une clause dérogatoire au regard de certains critères généraux déterminés par le ministre.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

5. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande à l'établissement :
- d'informer la RI-RTF de l'existence de la procédure permettant de vérifier le maintien de la conformité aux critères généraux déterminés par le ministre;
  - de s'assurer que la RI-RTF possède une formation à jour d'un organisme reconnu en réanimation cardiorespiratoire et en secourisme général;
  - de se doter d'un processus sur l'utilisation d'une clause dérogatoire au regard de certains critères généraux déterminés par le ministre.

### OBJECTIF 5 : L'ÉTABLISSEMENT DISPOSE DE PRATIQUES CLINIQUES PERMETTANT DE RÉALISER LES ACTIVITÉS DU SUIVI PROFESSIONNEL

Les activités du suivi professionnel de l'utilisateur ont pour but de dispenser à l'utilisateur, ou s'assurer que soient dispensés à l'utilisateur, des services de qualité qui soient accessibles, continus, sécuritaires, efficaces, respectueux de ses droits et requis par sa condition et ses besoins.

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

---

L'établissement a déclaré s'être doté :

- d'un processus clinique visant l'évaluation ou la révision des besoins d'un utilisateur et l'élaboration ou la révision du plan d'intervention (PI);
- d'une procédure pour réaliser les activités d'orientation et de jumelage-pairage;
- d'une procédure d'intégration et de départ de l'utilisateur de la RI-RTF.

L'évaluateur ministériel a observé que l'utilisateur ou son représentant sont consultés lors de l'élaboration du PI de l'utilisateur.

De plus, l'établissement complète l'Instrument au plus tard un mois après l'arrivée d'un nouvel usager dans la RI-RTF, en présence de la ressource et remet une copie en conformité de l'article 6 du Règlement sur la classification. De plus, il révisé l'Instrument annuellement ou à la suite de tout changement dans la condition de l'utilisateur nécessitant une modification aux services devant être offerts par la RI-RTF.

L'évaluateur a également noté que les activités comprises au sens des articles 39.7 et 39.8 du *Code des professions*, qui sont confiées à la RI-RTF, sont inscrites dans la section 2 de la partie 2 de l'Instrument, pour chaque usager concerné.

Il a également remarqué que l'établissement s'est assuré que l'utilisateur soit accompagné par un intervenant le jour de son arrivée et le jour de son départ de la RI-RTF. Enfin, un avis est donné à la RI-RTF lors du départ de l'utilisateur de la ressource.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne s'est pas doté d'un processus clinique précisant l'intensité du suivi professionnel de l'utilisateur confié à une RI-RTF et qu'il n'a pas pris de moyens pour s'assurer que chaque usager confié à une RI-RTF possède son PI.

L'évaluateur a également noté que l'établissement s'est doté d'un modèle de sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur par une RI-RTF, cependant ce dernier est incomplet, car il manque les habitudes de vie de l'utilisateur.

Il a remarqué que l'établissement ne s'assure pas que les documents sur l'utilisateur, les biens et les avoirs de l'utilisateur lui soient remis dans un délai maximal de 30 jours après son départ.

Enfin, l'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas finalisé son processus de contrôle de la qualité.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

Considérant les constats énoncés:

6. le MSSS recommande à l'établissement de se doter :
  - d'un processus clinique précisant l'intensité du suivi professionnel de l'utilisateur confié à une RI-RTF;
  - de moyens pour s'assurer que chaque utilisateur confié à une RI-RTF possède son plan d'intervention;
  - d'un modèle de sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur par une RI-RTF qui soit complet et conforme aux orientations ministérielles.
7. le MSSS recommande à l'établissement de recueillir dans un délai maximal de 30 jours après le départ de l'utilisateur de la ressource, les documents ainsi que les biens et les avoirs le concernant.
8. le MSSS recommande à l'établissement de formaliser son processus de contrôle de la qualité afin qu'il soit complet.

### **PARTIE 3 : L'ÉTABLISSEMENT S'ENGAGE À OFFRIR DES CONDITIONS DE VIE DE QUALITÉ AUX USAGERS QUI SONT CONFIÉS À UNE RI-RTF**

Afin, que les usagers confiés à une RI-RTF se sentent comme à la maison, il est important de leur procurer des conditions de vie de qualité et adaptées à leurs besoins.

Ainsi, l'établissement a la responsabilité de s'assurer notamment, que la RI-RTF :

- encourage la participation sociale de l'utilisateur;
- offre un milieu de vie adapté, personnalisé, chaleureux et sécuritaire.

## **OBJECTIF 6 : L'ÉTABLISSEMENT S'ASSURE QUE LA RI-RTF ENCOURAGE LA PARTICIPATION SOCIALE DE L'USAGER**

Parmi les services communs de soutien ou d'assistance prévus dans la partie 1 de l'Instrument, favoriser l'intégration, la participation sociale et le maintien de liens significatifs et sociaux de l'utilisateur sont des conditions essentielles et directement en lien avec son bien-être.

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

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement prend des moyens afin de s'assurer que la RI-RTF favorise le maintien des liens entre l'utilisateur et sa famille de même qu'avec les personnes significatives pour lui.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne s'est pas assuré que la RI-RTF favorise l'accès à l'utilisateur à des activités de loisirs et à la vie communautaire.

### RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- |   |
|---|
| <p>9. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'établissement de s'assurer que la RI-RTF favorise l'accès à l'utilisateur à des activités de loisirs et à la vie communautaire.</p> |
|---|

## **OBJECTIF 7 : L'ÉTABLISSEMENT S'ASSURE QUE LA RI-RTF DISPOSE D'ESPACES DE VIE CHALEUREUX, ADAPTÉS ET SÉCURITAIRES**

Les usagers dont les besoins exigent qu'ils soient confiés à une RI-RTF, doivent retrouver un environnement physique où il fait bon vivre qui soit également adapté et sécuritaire. Ainsi, afin de rendre les lieux chaleureux et confortables, l'aménagement des espaces communs et de l'environnement physique doit présenter des conditions de vie se rapprochant le plus possible d'un milieu familial ou naturel ou d'un chez-soi.

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

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement n'a pas pris de moyens pour s'assurer que la RI-RTF procure un milieu de vie adapté aux besoins des usagers confiés, qui se rapproche le plus possible d'un chez-soi.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

10. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande à l'établissement de s'assurer que la RI-RTF procure aux usagers confiés un milieu de vie se rapprochant le plus possible d'un milieu naturel.

## 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, au moyen de votre plan d'amélioration dont vous êtes responsable, devient la pierre angulaire du processus des visites ministérielles. Il vous incombe donc d'en assurer la mise en œuvre avec toute l'attention requise, et ce, dans un souci d'amélioration continue de la qualité du milieu de vie pour les personnes hébergées dans votre installation.