

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

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

Région : Outaouais  
Établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais  
Programmes-services : Soutien à l'autonomie des personnes âgées et  
Déficience physique  
Dates de la visite : 11, 12, 13 et 14 juillet 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
Thème 2 : Les activités de la vie quotidienne .....	8
Thème 3 : Les lieux adaptés.....	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.

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 11, 12, 13 et 14 juillet 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 et Déficience physique du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais.

Lors de la visite, sept 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 produit un plan d'intervention pour chaque usager, que ce dernier est réalisé en interdisciplinarité, en collaboration avec les usagers ou leurs proches et qu'un suivi régulier de ce plan est effectué.

Il a 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.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement a mis en place certaines modalités ou procédures afin de répondre aux normes de qualité en RI-RTF.

## 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.

Il a relevé 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 de l'existence, ainsi que des rôles et des fonctions respectives du comité des usagers et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Il a également remarqué que l'établissement ne possède pas de mécanismes de communication, ni de collaboration efficaces avec l'ensemble des ressources. L'établissement n'a pas fait connaître aux ressources :

- 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.

De plus l'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas élaboré une procédure pour vérifier le maintien de la conformité des ressources.

Enfin, il a remarqué 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 :

1. prenne les moyens nécessaires 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 afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention en RI-RTF;
4. prenne les moyens afin de développer et de maintenir un partenariat efficace avec les ressources;
5. prenne davantage de moyens 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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement s'est doté d'une procédure pour réaliser l'accueil d'un usager.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'intégration mais que celle-ci ne prévoit pas la possibilité de procéder à une intégration progressive de l'utilisateur dans la ressource lorsque la situation le requiert.

L'évaluateur a relevé que l'établissement s'est doté d'une procédure de départ mais que celle-ci ne prévoit pas de moyens pour récupérer les documents sur l'utilisateur que possède la ressource.

Il a aussi noté que l'établissement ne possède pas tous les documents d'information destinés aux nouveaux usagers et à leurs proches. En effet, il ne possède pas :

- les coordonnées, le rôle et les fonctions du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- le formulaire pour porter plainte;
- 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 davantage 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) 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 le respect de la confidentialité, sont considérés comme atteints.

**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 ainsi qu'à se réaliser dans leur projet de vie.

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

- |  |
|--|
| <p>7. 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.</p> |
|--|

**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) DEVANT FAIRE L'OBJET D'AMÉLIORATION

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne prend pas tous les moyens pour s'assurer que les activités de loisir favorisent l'implication des usagers dans la communauté.

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

8. Considérant le constat énoncé, le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour améliorer les activités de loisir afin de favoriser l'intégration des usagers dans leur milieu de vie et dans la communauté.

### **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 et à ce que les espaces de vie des ressources soient personnalisés et chaleureux.

De plus, l'évaluateur a noté 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

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.