

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

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

Région : Côte-Nord

Établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Côte-Nord

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

Date de la visite : 25, 26, 27 et 28 août 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	5
THÈME 1 : Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	5
OBJECTIF 1 : L'établissement dispose de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles structurantes contribuant à favoriser un milieu de vie de qualité	5
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	8
THÈME 2 : Les activités de la vie quotidienne	9
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	9
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
THÈME 3 : Des lieux adaptés.....	10
OBJECTIF 6 : L'utilisateur profite 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'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 25, 26, 27 et 28 août 2015 au Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord.

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)

Le responsable de la visite est :

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 Soutien à l'autonomie des personnes âgées du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord

Lors de la visite, huit ressources 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 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) 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 remarqué que l'établissement n'a pas désigné une personne responsable de l'application du processus de contrôle de la qualité en RI-RTF et n'a pas mis en place des moyens pour faire connaître aux ressources le rôle et la fonction de cette personne.

Il a également relevé qu'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, de leurs fonctions et pour promouvoir les droits des usagers, plus particulièrement auprès des usagers confiés à une ressource.

L'évaluateur a aussi relevé que l'établissement ne réalise pas de démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.

De plus, il a noté que tous les usagers n'ont pas de plan d'intervention et que l'établissement ne planifie pas de révision des plans d'intervention en fonction des délais impartis ou lorsque des circonstances nouvelles surviennent.

Il a aussi remarqué que l'établissement ne réalise pas la révision des services particuliers de l'utilisateur en fonction du changement de la condition de l'utilisateur.

L'évaluateur a observé que l'établissement :

- ne possède pas de protocole des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
- n'a pas développé de procédure pour le recrutement et l'évaluation de nouvelles ressources en tenant compte des critères généraux déterminés dans les orientations ministérielles;
- n'a pas fait connaître aux ressources son code d'éthique et ses différentes politiques et procédures concernant la qualité des services qu'elles rendent aux usagers qui leur sont confiés. Plus particulièrement, il s'agit des politiques concernant l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, sa politique ou procédure en matière de gestion de l'allocation pour les dépenses personnelles, ainsi que celle portant sur les mesures pour protéger les usagers contre toute forme d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.).

Enfin, l'évaluateur a noté que l'établissement n'a pas fait connaître aux ressources, le rôle et les responsabilités des membres de son personnel impliqués auprès des usagers qui leur sont confiés ainsi que 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 les moyens nécessaires pour mettre en place des mécanismes qui favorisent 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 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 les moyens nécessaires afin de mettre en place un processus d'élaboration et de suivi des plans d'intervention des usagers confiés à une ressource;
5. prenne les moyens nécessaires afin de collaborer davantage avec les ressources lorsque les services particuliers de l'utilisateur sont déterminés;
6. prenne les moyens nécessaires afin d'utiliser la contention et l'isolement dans le respect des orientations ministérielles;
7. 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 l'activité d'orientation et du jumelage/pairage. Cette procédure doit respecter l'autonomie décisionnelle des usagers et de leurs proches dans la décision entourant l'activité « jumelage/pairage ».

L'évaluateur a également remarqué que l'établissement n'a pas élaboré une procédure d'intégration de l'utilisateur dans une ressource. Cette procédure doit :

- préciser le rôle des membres du personnel de l'établissement et des ressources lors de l'intégration d'un nouvel usager;
- comprendre une étape de planification de l'intégration de l'utilisateur selon ses besoins;
- prévoir une intégration progressive lorsque requis pour l'utilisateur;
- comprendre une étape de postintégration.

Il a aussi noté que l'établissement ne s'est pas doté d'une procédure de départ d'un usager. Cette procédure doit prévoir une consultation des usagers et leurs proches et des moyens pour récupérer les documents sur l'utilisateur que possèdent les ressources.

Enfin, il a relevé 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)

- | |
|--|
| <p>8. 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.</p> |
|--|

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 des intérêts, des besoins et des capacités des 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: 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 des moyens pour s'assurer que les ressources sont bienveillantes et respectueuses envers les usagers et leurs proches et qu'elles respectent la confidentialité des renseignements privés qui concernent 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 des 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 prend des moyens pour s'assurer du bien-être des usagers et encourage le développement ou le maintien de leurs acquis.

De plus, l'évaluateur a remarqué que l'établissement s'assure que les ressources offre aux usagers une alimentation saine et diversifiée, qu'elle respecte les goûts et les préférences alimentaires des usagers et qu'elle tient compte de leurs besoins.

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

Les éléments qui ont été observés 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 certains moyens afin que les activités de loisir favorisent l'intégration des usagers dans leur milieu de vie et 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 s'assurer que des activités et du matériel de loisir soient disponibles dans les ressources et soient adaptés aux besoins et aux intérêts des usagers.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>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 et dans la communauté.</p> |
|---|

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 les ressources.

Il a également noté que les espaces de vie sont personnalisés et chaleureux.

Enfin, l'évaluateur a relevé 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 45 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.