

**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 : Santé mentale

Dates de la visite : 5, 6, 7 et 8 juillet 2016

## 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<br>.....   | 5  |
| OBJECTIF 1 : L'établissement dispose de pratiques organisationnelles,<br>administratives et professionnelles structurantes contribuant à<br>favoriser un milieu de vie de qualité pour les usagers confiés à<br>une ressource .....                | 5  |
| OBJECTIF 2 : L'établissement dispose de procédures afin d'assurer<br>l'orientation, l'intégration et le départ des usagers en fonction<br>de leurs besoins vers la ressource appropriée .....  | 7  |
| THÈME 2 : Les activités de la vie quotidienne .....  | 8  |
| OBJECTIF 3 : L'établissement s'assure que les responsables des ressources et<br>leur personnel adoptent des attitudes et des pratiques, en<br>matière de respect de la confidentialité, contribuant à établir un<br>milieu de vie de qualité ..... | 8  |
| OBJECTIF 4 : L'établissement s'assure que les usagers reçoivent le soutien ou<br>l'encouragement nécessaire lors de leurs activités de la vie<br>quotidienne et pour se réaliser dans leur projet de vie .....                                     | 9  |
| OBJECTIF 5 : L'établissement s'assure que les usagers bénéficient d'un milieu<br>de vie animé, adapté à leurs capacités, leurs besoins et leurs<br>intérêts en plus de favoriser leur intégration sociale.....                                     | 9  |
| THÈME 3 : Des lieux adaptés .....  | 10 |
| OBJECTIF 6 : L'établissement s'assure que les usagers profitent d'espaces de<br>vie chaleureux, adaptés et sécuritaires dans les ressources .....  | 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.

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, selon plusieurs critères regroupés dans les trois thèmes suivants :

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 avec des gestionnaires, des intervenants, des membres du comité des usagers et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que sur des discussions avec les responsables des RI-RTF et avec 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 5, 6, 7 et 8 juillet 2016.

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

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le présent rapport concerne le programme-service Santé mentale du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord.

Lors de la visite, neuf ressources ont été visitées, dont quatre ressources de type familial et cinq ressources de type intermédiaire.

## 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 :

- s'assurer de la qualité des services rendus aux usagers;
- promouvoir les droits des usagers;
- compléter le sommaire et l'instrument de détermination et de classification des services de soutien à rendre aux usagers;
- élaborer un plan d'intervention et faire le suivi des usagers;
- utiliser de façon restreinte la contention et l'isolement pour les usagers;
- développer des mécanismes de communication efficaces avec les ressources;
- mettre en place des modalités et des procédures afin de répondre aux normes de qualité;
- mettre en place une procédure pour assurer l'orientation, le jumelage/pairage, l'intégration et le départ des usagers d'une ressource.

**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 assure un suivi auprès des usagers en fonction de leurs besoins.

L'évaluateur a noté que l'établissement prend certains moyens afin de compléter les documents qui permettront aux ressources d'offrir des services adaptés aux besoins des usagers.

## 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 relevé que l'établissement n'a pas fait la promotion des droits des usagers auprès de ceux-ci et de leurs proches.

De plus, il a noté que l'établissement n'a pas rédigé de procédure d'élaboration et de révision des plans d'intervention et que ces derniers ne sont pas réalisés en interdisciplinarité.

Il a remarqué que l'établissement ne réalise pas la révision des services particuliers aux usagers annuellement ou en fonction du changement de leur condition.

L'évaluateur a aussi relevé que l'établissement ne possède pas de protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement ne possède pas de mécanismes de communication et de collaboration efficaces avec l'ensemble des ressources.

Il a aussi noté que 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.).

L'évaluateur a relevé que l'établissement ne possède pas de procédure pour le recrutement et l'évaluation de nouvelles ressources, dans le respect des orientations ministérielles.

Il a également noté que l'établissement n'a pas élaboré une procédure pour vérifier le maintien de la conformité des ressources par rapport aux critères généraux déterminés par le ministre.

Enfin, l'évaluateur a constaté 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 davantage de moyens 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 nécessaires afin de développer une procédure d'élaboration et de révision des plans d'intervention des usagers et d'en assurer le suivi;
4. prenne les moyens nécessaires afin de collaborer davantage avec les ressources lorsque les services particuliers des usagers sont déterminés;
5. prenne les moyens afin d'élaborer et de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
6. prenne les moyens nécessaires afin de développer et de maintenir un partenariat efficace avec les ressources;
7. prenne les moyens nécessaires 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) 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 de jumelage/pairage.

L'évaluateur a aussi relevé que l'établissement n'a pas élaboré une procédure d'intégration des usagers dans les ressources.

Aussi, il a noté que l'établissement ne s'est pas doté d'une procédure de départ des usagers d'une ressource.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

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 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 respect et leur bien-être.

Pour ce faire, il doit notamment :

- s'assurer que la confidentialité est respectée;
- favoriser le bien-être et le développement ou le maintien des acquis des usagers;
- offrir un service de repas répondant aux besoins des usagers;
- s'assurer d'offrir des loisirs adaptés et de favoriser l'intégration des usagers dans la communauté.

**OBJECTIF 3 : L'ÉTABLISSEMENT S'ASSURE QUE LES RESPONSABLES DES RESSOURCES ET LEUR 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 NÉCESSAIRE 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, et à se réaliser dans leur projet de vie.

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

9. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires pour que les ressources assurent davantage le bien-être des usagers et encouragent leur développement ou le maintien de leurs acquis.

**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 des activités et du matériel de loisir soient adaptés et disponibles dans les ressources.

De plus, l'évaluateur a noté 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)

---

10. Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires afin que l'organisation des activités de loisir réponde aux besoins des usagers et favorise leur intégration dans leur milieu de vie et dans la communauté.

### 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.

Pour ce faire, l'établissement doit s'assurer que les ressources :

- offrent une présence de qualité aux usagers;
- rendent les espaces de vie chaleureux et personnalisés;
- maintiennent les lieux propres, sécuritaires et bien entretenus.

**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 s'assure de la présence d'une personne responsable ou joignable en tout temps dans les ressources.

De plus, l'évaluateur a noté que l'établissement veille à ce que les espaces de vie soient personnalisés et chaleureux.

Enfin, il a remarqué 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 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.