

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

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

Région : Nord-du-Québec

Établissement : Centre régional de santé et de services sociaux
de la Baie-James

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

Dates de la visite : 19, 20, et 21 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	5
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	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	7
Thème 2 : Les activités de la vie quotidienne	8
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	8
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	9
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.....	9
Thème 3 : Des lieux adaptés	10
OBJECTIF 6 : L'établissement s'assure que les usagers profitent d'espaces de vie chaleureux, adaptés et sécuritaires dans les ressources	10
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'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 19, 20, et 21 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 Soutien à l'autonomie des personnes âgées du Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James.

Lors de la visite, deux ressources intermédiaires 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 :

- 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 produit un plan d'intervention pour chaque usager, que ce dernier est réalisé en interdisciplinarité, en collaboration avec l'utilisateur ou ses proches et qu'un suivi régulier de ce plan est effectué.

L'évaluateur a noté que l'établissement a mis en place certains éléments permettant de développer et de maintenir un partenariat avec les ressources.

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 visant à offrir un milieu de vie de qualité aux usagers.

L'évaluateur a remarqué que les usagers et leurs proches ne sont pas informés par l'établissement de l'existence du comité des usagers et de son rôle, au regard de la satisfaction des usagers sur la qualité des services.

Il a aussi relevé que les usagers confiés à une ressource et leurs proches ne sont pas informés par l'établissement de l'existence du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. De plus, l'établissement n'a pas fait la promotion auprès des usagers et de leurs proches de leurs droits.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement ne s'est pas doté d'un gabarit, conformément aux orientations ministérielles, permettant de recueillir l'information nécessaire concernant l'utilisateur confié à une ressource.

De plus, il a noté que l'établissement n'a pas fait connaître aux ressources :

- 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 qui leur sont confiés;
- les modalités de contrôle de la qualité des services rendus aux usagers qui leur sont confiés.

L'évaluateur a aussi constaté que l'établissement ne possède pas de procédure pour le recrutement et l'évaluation de nouvelles ressources, selon les orientations ministérielles.

Enfin, il a relevé que l'établissement n'a pas élaboré une procédure pour vérifier le maintien de la conformité des ressources aux critères généraux déterminés par le ministre.

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. mette en place des mécanismes pour promouvoir les droits des usagers confiés à une ressource;
3. prenne 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;
4. prenne les moyens afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
5. prenne les moyens nécessaires pour améliorer davantage son partenariat avec les ressources et en assurer le maintien;
6. 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'orientation et le jumelage/pairage d'un usager vers une ressource;
- l'intégration des usagers dans une ressource;
- le départ des usagers d'une ressource.

L'évaluateur a aussi remarqué que l'établissement ne possède pas de documents d'information destinés aux nouveaux usagers et à leurs proches.

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 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.

Pour ce faire, il doit notamment :

- s'assurer que la confidentialité des usagers 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 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 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 prend des moyens pour s'assurer du bien-être des usagers et qu'il encourage le développement ou le maintien de leurs acquis.

L'évaluateur a noté 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 observés durant la visite, en ce qui concerne les activités de la vie quotidienne, sont considérés comme atteints.

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) 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 adaptés aux besoins des usagers et disponibles dans les ressources.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

- | |
|---|
| <p>8. Considérant les constats énoncés, 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.</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 biens entretenus.

Pour ce faire, il 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 : LES USAGERS PROFITENT 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 présence est offerte dans les ressources.

L'évaluateur a aussi noté que l'établissement veille à ce que les espaces de vie des ressources soient personnalisés et chaleureux.

Enfin, il a remarqué que l'établissement s'assure que les ressources offrent aux usagers des espaces de vie propres, 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.