

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

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

Région : Lanaudière

Établissement : Centre de santé et de services sociaux Sud de Lanaudière  
(fait dorénavant partie du Centre intégré de santé et de services  
sociaux de Lanaudière)

Date de la visite : 3, 4 et 5 février 2015



## 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 3, 4 et 5 février 2015.

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)

L'équipe de visite est composée de :

Madame Sylvie Girard, évaluatrice pour le ministère de la Santé et des Services sociaux;

Madame Christine Boulet, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière de l'époque.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le présent rapport concerne le programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

Lors de la visite, six 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 de l'utilisateur 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 se 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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

---

L'évaluateur ministériel a constaté 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.

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

---

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement n'a pas mis en place des moyens pour faire connaître aux ressources le rôle et la fonction de la personne responsable de l'application du processus de contrôle de la qualité en RI-RTF.

L'évaluateur a 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 et de leurs fonctions auprès des usagers confiés à une ressource et qu'ils n'ont pas réalisé d'activités pour faire la promotion des droits des usagers.

De plus, il a remarqué que l'établissement ne réalise pas une démarche structurée d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.

L'évaluateur a aussi noté que l'établissement n'a pas rédigé de procédure d'élaboration et de révision des plans d'intervention et que tous les usagers n'ont pas un plan d'intervention. De plus, l'établissement ne planifie pas une révision des plans d'intervention en fonction des délais impartis ou lorsque des circonstances nouvelles surviennent.

Il a également observé que l'établissement possède le protocole des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention auprès des ressources, mais ce dernier n'est pas diffusé.

Enfin, l'évaluateur a 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 procédure en matière de gestion de l'allocation des dépenses personnelles ;
- ses mesures pour protéger les usagers contre toute forme 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.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement :

1. prenne davantage de moyens pour assurer la qualité des services rendus 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 afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
6. 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**

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement s'est doté d'une procédure pour réaliser l'activité d'orientation et du jumelage/pairage et que celle-ci respecte l'autonomie décisionnelle des usagers et de leurs proches. De plus, il a noté que l'établissement s'est doté d'une procédure d'intégration, mais celle-ci ne précise pas le rôle des membres du personnel de l'établissement et de la ressource au moment de l'intégration d'un nouvel usager. Elle ne comprend pas non plus une étape de planification de l'intégration de l'utilisateur en fonction de ses besoins, ne prévoit pas la possibilité de procéder à une intégration progressive des usagers dans les ressources lorsque requis et n'a pas de processus de postintégration de l'utilisateur dans la ressource.

L'évaluateur a aussi noté que l'établissement ne s'est pas doté d'une procédure lors du départ d'un usager de la ressource.

De plus, il a remarqué 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)

---

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement:

7. élabore les procédures nécessaires au suivi professionnel des usagers au regard de toutes les étapes d'un 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, en tenant compte de leurs intérêts, de leurs besoins et de leurs capacités, aux 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 : LES RESPONSABLES DES RESSOURCES ET LEUR PERSONNEL ADOPTENT DES ATTITUDES ET DES PRATIQUES, EN MATIÈRE DU 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 soient bienveillantes et respectueuses envers les usagers et leurs proches et qu'elles respectent la confidentialité des renseignements privés qui concernent les usagers.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement prend des moyens pour s'assurer du bien-être des usagers et encourage le développement ou le maintien des acquis.



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

Les éléments qui ont été constatés 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 pour encourager le développement ou le maintien de leurs acquis.

Il a également remarqué 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 constatés 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 des moyens pour s'assurer que des activités de loisir sont disponibles dans les ressources, que ces activités sont adaptées aux besoins des usagers et qu'elles favorisent l'implication des usagers dans la communauté.

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

Les éléments qui ont été constatés durant la visite en ce qui concerne le milieu de vie animé et l'implication dans la communauté sont considérés comme atteints.

### 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.

L'évaluateur 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 constatés 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 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.