

**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 intégré de santé et de services sociaux
de Lanaudière

Programme-service : Santé mentale

Date de la visite : 8, 9 et 10 décembre 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	7
Thème 2 : Les activités de la vie quotidienne	8
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	8
OBJECTIF 4 : 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 : Les usagers bénéficient d'un milieu de vie animé qui est 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 : Les usagers profitent d'espaces de vie chaleureux, adaptés et sécuritaires	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 aux usagers 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, selon 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 8, 9 et 10 décembre 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)

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'INSTALLATION

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

Lors de la visite, sept ressources ont été visitées, dont quatre RI et trois RTF.

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 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 des usagers et de leurs 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 des usagers. 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) MIS EN PLACE PAR L'ÉTABLISSEMENT

L'évaluateur ministériel a observé que l'établissement réalise un plan d'intervention pour chacun des usagers.

De plus, il a relevé que l'établissement prend les moyens nécessaires afin de compléter et transmettre tous les documents essentiels qui permettront aux ressources d'offrir des services adaptés aux besoins des usagers.

Enfin, l'évaluateur a remarqué que l'utilisation des mesures de remplacement fait en sorte que la contention et l'isolement sont utilisés en dernier recours.

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 noté 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, l'établissement n'a pas informé les ressources des activités qui permettent au comité des usagers et au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, de faire la promotion de leurs rôles respectifs, de leurs fonctions et des droits des usagers.

L'évaluateur a aussi 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.

Il a aussi relevé que l'établissement n'a pas rédigé de procédures d'élaboration et de révision des plans d'intervention. De plus, les plans d'intervention ne sont pas réalisés en interdisciplinarité, et un suivi régulier de ce dernier n'est pas effectué auprès des usagers, en fonction de leurs besoins.

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

Enfin, l'évaluateur a constaté que l'établissement ne possède pas de mécanismes de communication et de collaboration efficaces avec l'ensemble des ressources. En effet, 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 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 mettre en place des mécanismes qui favorisent un milieu de vie de qualité aux usagers confiés à une ressource;
2. mette en place des mécanismes pour promouvoir les droits des usagers, notamment ceux confiés à une ressource;
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 davantage de moyens afin d'améliorer le processus d'élaboration et de suivi des plans d'intervention des usagers confiés à une ressource, notamment en réalisant les plans d'intervention en collaboration avec les usagers ou leurs proches;
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 afin de développer et de maintenir un partenariat efficace avec les ressources.

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 s'est doté d'une procédure pour réaliser l'activité d'orientation, du jumelage et du pairage, mais que celle-ci ne respecte pas l'autonomie décisionnelle des usagers et de leurs proches.

L'évaluateur a relevé que l'établissement n'a pas élaboré une procédure d'intégration des usagers dans une ressource ni d'une procédure de départ des usagers.

L'évaluateur a aussi constaté que l'établissement possède des documents d'information destinés aux nouveaux usagers et à leurs proches mais que ceux-ci ne contiennent pas :

- le code d'éthique;
- le formulaire pour porter plainte;
- les coordonnées, 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)

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 d'un placement d'un usager 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 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 les moyens pour s'assurer que les ressources 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 la confidentialité, sont considérés comme atteints.

OBJECTIF 4 : 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 encourage le développement ou le maintien de leurs acquis.

Il a aussi relevé 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 le bien-être des usagers et le service des repas, sont considérés comme atteints.

OBJECTIF 5 : LES USAGERS BÉNÉFICIENT D'UN MILIEU DE VIE ANIMÉ QUI EST 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 disponibles dans les ressources.

De plus, il a relevé que l'établissement ne met pas tout en œuvre pour que les activités de loisir favorisent l'implication des usagers dans la communauté.

RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

<p>8. 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.</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 : 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 veille à ce qu'une présence soit assurée dans les ressources.

Il a aussi noté que l'établissement s'assure que les espaces de vie sont personnalisés et chaleureux.

Enfin, l'évaluateur 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

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.