

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

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

Région : Montréal

Établissement : Centre intégré universitaire du  
Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

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

Date de la visite : 30 septembre, 1<sup>er</sup> et 2 octobre 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 .....	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 .....	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
OBJECTIF 5 : L'utilisateur 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.....	10
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 selon 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 30 septembre, 1<sup>er</sup> et 2 octobre 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)

Les personnes responsables de la visite sont :

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

Monsieur Nelson Vachon, évaluateur ministériel de la Santé et des Services sociaux.

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'INSTALLATION

Le présent rapport concerne le programme-services Soutien à l'autonomie des personnes âgées du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

Lors de la visite, trois 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 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 élabore un plan d'intervention pour chaque usager, réalisé en interdisciplinarité et en collaboration avec l'utilisateur ou ses proches et pour lequel un suivi régulier est effectué.

L'évaluateur a aussi relevé que l'utilisation de mesures de remplacement fait en sorte que la contention et l'isolement sont utilisés dans le respect des orientations ministérielles.

Enfin, il a noté que l'établissement a mis en place certains éléments permettant de développer et de maintenir un partenariat efficace 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 pour offrir un milieu de vie de qualité aux usagers. De plus, il 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 aussi noté que les usagers et leurs proches ne sont pas informés par la direction de l'établissement de l'existence du comité des usagers et du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services au regard de la satisfaction des usagers sur la qualité des services. De plus, il a remarqué 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 respectives et des droits des usagers confiés à une ressource.

Il a également relevé que l'établissement ne réalise pas une démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches, distincte de celle réalisée dans le cadre de l'agrément.

L'évaluateur a remarqué que l'établissement n'a pas rédigé de procédure d'élaboration et de révision des plans d'intervention.

Il a aussi relevé que l'établissement ne s'est pas doté d'un gabarit permettant de recueillir l'information nécessaire concernant l'utilisateur confié à une ressource, conformément aux orientations ministérielles. De plus, l'établissement ne s'assure pas que le sommaire concernant l'utilisateur soit remis aux ressources au plus tard 72 heures après son arrivée et il ne réalise pas la révision des services particuliers de l'utilisateur annuellement.

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

De plus, l'évaluateur a constaté que l'établissement ne possède pas de procédure pour le recrutement et l'évaluation de nouvelles ressources en tenant compte des critères généraux déterminés dans les orientations ministérielles. L'établissement n'a pas fait connaître aux ressources :

- son code d'éthique;
- sa politique ou procédure en matière de gestion de l'allocation pour les dépenses personnelles;
- ses mesures pour protéger les usagers contre toute forme de maltraitance;
- sa politique concernant l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- 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. 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;
5. 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 de l'utilisateur;
6. prenne les moyens afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention;
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, de jumelage/pairage et d'intégration dans une ressource. Enfin, l'établissement ne s'est doté d'une procédure de départ d'un usager des ressources.

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

- 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)

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.

## **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 aux besoins et aux capacités des usagers confiés à une ressource, 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 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.

L'évaluateur a également remarqué que l'établissement prend des moyens pour s'assurer 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 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 soient disponibles dans les ressources, que ces dernières soient 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 observés 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 l'établissement prend certains moyens afin que les espaces de vie soient personnalisés et chaleureux.

Enfin, il a relevé que l'établissement prend certains moyens afin que les espaces de vie soient sécuritaires.

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

---

L'évaluateur ministériel a constaté que l'établissement ne s'assure pas que les ressources aménagent les espaces communs intérieurs de manière à rappeler le milieu de vie familial.

De plus, l'évaluateur a noté que l'établissement ne s'assure pas que les lieux intérieurs des ressources soient propres.

Enfin, l'évaluateur a remarqué que certaines installations visitées ne respectaient pas une température ambiante confortable pour les usagers.

## RECOMMANDATION(S) MINISTÉRIELLE(S)

---

Considérant les constats énoncés, le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour :

9. assurer des espaces de vie personnalisés et chaleureux pour les usagers confiés à une ressource;
10. assurer des espaces de vie propres pour les usagers confiés à une ressource.

## 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.