

# INFO QUALITÉ



Ensemble dans le processus de contrôle de la qualité des services rendus à l'utilisateur

Février 2020  
Capsule 02

## Qu'est-ce que le processus contrôle qualité et un écart de qualité?

Le processus de contrôle de la qualité des services est une responsabilité partagée entre tous les intervenants : intervenant qualité, intervenant pivot, gestionnaires, intervenants des centres d'activité, intervenants des plateaux, ainsi que intervenants au suivi professionnel (travailleurs sociaux, psychoéducateurs, éducateurs spécialisés, infirmiers, ergothérapeutes, etc.). Ce processus s'inscrit dans un cadre légal découlant du cadre de référence ministériel RI-RTF (MSSS, 2016).

Le contrôle de la qualité des services rendus s'exerce dans le respect de l'autonomie de la RI-RTF et de nos obligations de soutien dans la prestation de services. Cette démarche n'a pas pour but d'intervenir de manière coercitive, mais plutôt de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité des services rendus à l'utilisateur;

### Un écart de qualité peut concerner :

- ❖ les services rendus par la ressource, en référence aux services de soutien ou d'assistance communs et les services particuliers convenus dans l'Instrument de classification ;
- ❖ les services rendus par l'établissement, en lien avec les dix activités du suivi professionnel défini dans le Cadre de référence RI-RTF et le guide d'accompagnement des rôles et responsabilités.

**\*Il y a constat d'écart de la qualité lorsqu'il y a un décalage entre la qualité rendue et celle voulue**

À la suite de l'identification d'un écart de la qualité, l'établissement, en collaboration avec la RI-RTF et les autres acteurs au besoin, détermineront, planifieront et mettront en œuvre les actions nécessaires pour assurer que le service soit conforme à la qualité voulue. De plus, ils valideront si le service requis répond toujours aux besoins de l'utilisateur et feront les ajustements si nécessaire.

## Rôle des intervenants impliqués auprès de l'utilisateur hébergé en RI-RTF

### L'intervenant pivot :

L'intervenant pivot doit connaître les services de soutien et d'assistance communs, les services et précisions convenus à l'instrument de classification avant d'effectuer des visites dans le milieu de vie de l'utilisateur, et ce, afin de s'assurer de la conformité dans la prestation de services de la ressource. Il doit avoir en sa possession les instruments de classification des usagers lors de ses suivis avec la ressource. Il doit également connaître et actualiser ses responsabilités quant au suivi professionnel inscrit dans le guide d'accompagnement des rôles et responsabilités CISSMO. L'intervenant pivot doit nommer tout écart de qualité observé à la RI-RTF.

### L'intervenant contrôle qualité :

L'intervenant contrôle qualité doit connaître les services demandés à la ressource. Il doit avoir en sa possession les instruments de classification des usagers hébergés lors de ses suivis avec la ressource. Il soutient l'intervenant pivot dans l'exercice de son rôle en lien avec la qualité des services. Il informe l'équipe interdisciplinaire des démarches lorsque nécessaire et collabore avec d'autres acteurs au besoin. Il s'assure du respect des critères généraux déterminés par le ministère. Il effectue des visites de suivi dans les RI-RTF et il s'assure de la transmission et de la compréhension des politiques CISSMO auprès de la RI-RTF. Il s'assure que les lieux physiques de la ressource sont adaptés à la condition de l'utilisateur et il traite tout écart de qualité récurrent.



## Quoi faire si je constate un écart de qualité?

Au CISSS de la Montérégie-Ouest, les écarts de qualité sont analysés avec un système de trois tours.

\*Se référer aux annexes 2, 3 et 4 du guide d'accompagnement des rôles et responsabilités



### Premier tour :

L'intervenant du CISSSMO qui constate, doit informer la RI-RTF de tout écart de qualité concernant les services rendus non récurrents ou les lieux physiques. Il doit déterminer les causes de l'écart de qualité (contexte, circonstance, conséquence sur l'utilisateur) et doit solliciter les personnes impliquées dans sa cueillette de données.

Il doit s'informer auprès de la ressource des moyens envisagés pour se réajuster tout en considérant les actions que l'établissement peut mettre en œuvre pour soutenir la ressource dans sa prestation de service sécuritaire et conforme aux attentes convenues.

Il doit informer l'intervenant contrôle qualité des démarches en cours afin qu'il collige l'information au dossier de la ressource. L'intervenant qui constate, doit documenter son intervention dans le dossier de l'utilisateur qui n'a pas eu la prestation de service voulue en s'assurant de bien y consigner ce qu'il a constaté, les moyens convenus pour améliorer la situation, ainsi que des délais raisonnables convenus en collaboration avec la ressource.

### Deuxième tour :

Si un écart ne se règle pas à la suite du premier tour, s'il est récurrent ou s'il s'agit d'un écart des services rendus par l'établissement, l'intervenant qui constate, doit nommer la situation à la ressource en l'avisant que l'intervenant contrôle-qualité en sera informé. Il doit aviser l'intervenant qualité, celui-ci procédera à une analyse de la situation (contexte, circonstance, conséquence sur l'utilisateur) et doit solliciter les personnes impliquées dans sa cueillette de données.

Il doit tenir compte dans son analyse des services et des précisions consignées à l'instrument de classification et doit s'assurer de la conformité quant aux responsabilités de l'établissement en lien avec le suivi professionnel de l'utilisateur. L'intervenant contrôle qualité doit informer son gestionnaire s'il y a un écart avec des conséquences majeures pour l'utilisateur ou s'il y a récurrence.

Il doit déterminer, planifier et évaluer les actions à mettre en place en vue d'améliorer la prestation de service (exemple : retour sur les services attendus, lettre d'écart, plan d'amélioration, besoins de soutien dans le développement de compétences nouvelles, etc.). L'intervenant qui constate l'écart doit documenter son intervention dans le dossier de l'utilisateur. L'intervenant contrôle qualité doit colliger l'information au dossier de la ressource en s'assurant de bien y consigner ce qu'il a constaté, les moyens convenus pour améliorer la situation, ainsi que des délais raisonnables convenus en collaboration avec la ressource.

### Troisième tour :

Si un écart ne se règle pas lors du deuxième tour ou s'il s'agit d'un écart grave, d'une situation d'abus/à risque d'abus ou de complications judiciaires, l'intervenant témoin doit s'assurer de la sécurité de l'utilisateur et doit interpeller immédiatement son gestionnaire. Si c'est l'intervenant pivot qui est témoin, il doit aviser également l'intervenant qualité des démarches en cours.

L'intervenant contrôle qualité doit aviser immédiatement son gestionnaire pour analyser la situation et déterminer les mesures administratives à entreprendre. Le gestionnaire RI-RTF doit analyser sommairement les écarts, solliciter les personnes impliquées dans sa cueillette de données et s'assurer de l'application des actions convenues (exemples : mécanisme de concertation, enquête administrative, plan d'amélioration, etc.).

**« Chaque intervenant, qu'importe son rôle, a l'obligation d'appliquer en continu le processus de contrôle de la qualité des services et suivre la qualité des services rendus à l'utilisateur. »**

#### Pour de plus amples informations :

- Cadre ministériel RI-RTF (MSSS, 2016)
- Services de soutien et d'assistance communs : Guide de l'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance p. 14 à 17
- Processus contrôle qualité à 3 tours : Guide d'accompagnement : Rôle et responsabilités des intervenants impliqués auprès de la clientèle hébergée dans une RI-RTF p. 44 à 46 et annexes 2 à 4
- Lieu de référence commun : N:\DPD\RI-RTF Références\Actualisation du Cadre de référence RI-RTF