

 **Ministère de la Santé et des Services sociaux**

Direction générale des services sociaux

Direction de la qualité des milieux de vie

Guide de soutien à l'intention des établissements

Visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en RI-RTF

Table nationale de coordination SAPA - 8 juin 2016

Québec 



PLAN DE LA PRÉSENTATION

1. Contexte des visites d'évaluation en RI-RTF
2. Information sur les visites d'évaluation
3. Guide de soutien à l'intention des établissements
4. Suivi des visites ministérielles





1. CONTEXTE

VISITES D'ÉVALUATION

DE LA QUALITÉ DES MILIEUX DE VIE

EN RI-RTF



En 2004-2006

- Début des visites d'appréciation de la qualité des services dans les ressources intermédiaires (RI) et dans les ressources de type familial (RTF).

En 2009

- Adoption de la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires ainsi que du régime de négociation d'une entente collective.
- Révision complète de l'organisation du réseau des RI-RTF.

En 2014

- Cadre de référence RI-RTF - Principes directeurs et orientations ministérielles.
- Révision du processus de contrôle de la qualité des services rendus aux usagers.

En 2016

- Révision du cadre de référence RI-RTF pour s'adapter aux nouvelles réalités du réseau des CISSS et des CIUSSS.



2. INFORMATIONS SUR LES VISITES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN RI-RTF





PROGRAMMES-SERVICES VISITÉS

- Visites de l'ensemble des programmes-services dans chacun des CISSS et des CIUSSS
 - Soutien à l'autonomie des personnes âgées
 - Jeunes en difficulté
 - Santé mentale
 - Déficience intellectuelle/TSA
 - Déficience physique



MANDAT CONFIE AUX ÉVALUATEURS

- Évaluer la qualité du milieu de vie
- Reconnaître les actions mises de l'avant à l'égard de la qualité des milieux de vie
- Formuler des recommandations dans une perspective d'amélioration continue des services rendus aux usagers



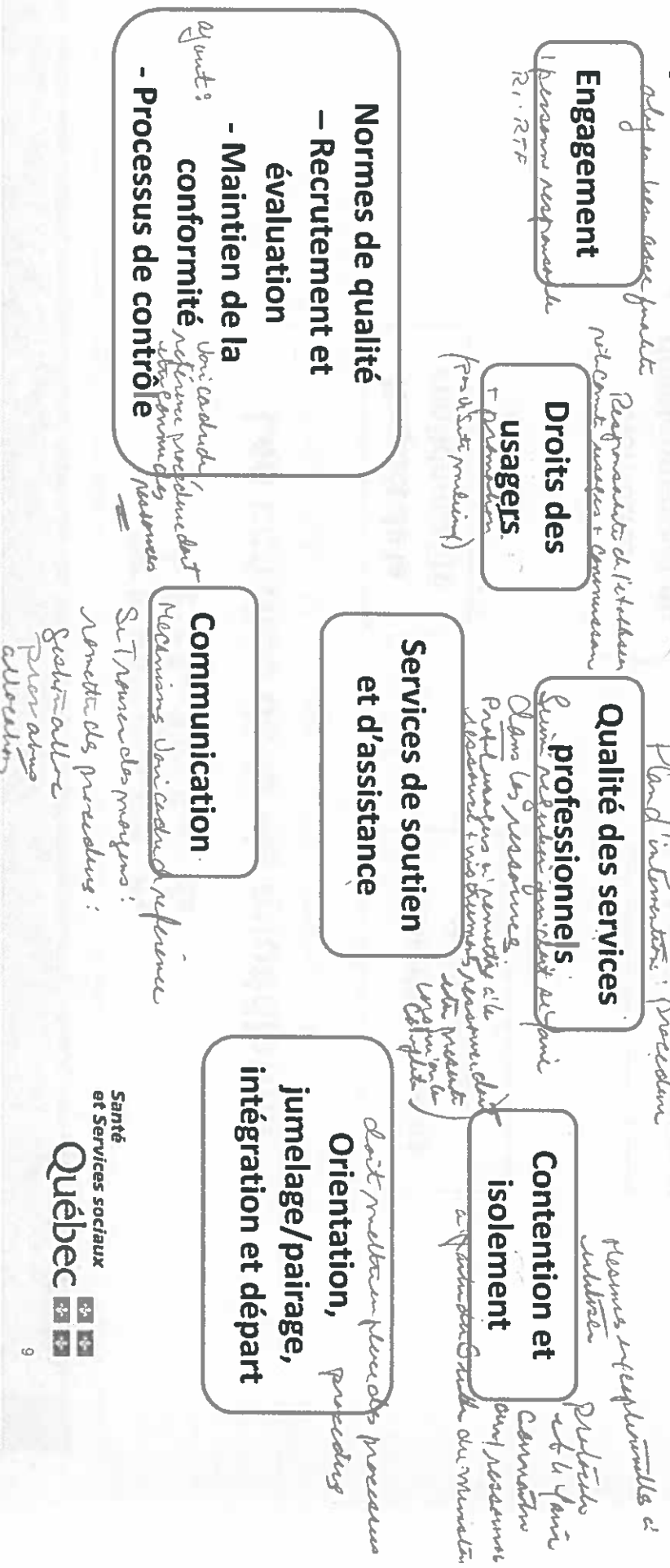
3. GUIDE DE SOUTIEN À L'INTENTION DES ÉTABLISSEMENTS

VISITES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN RI-RTF



THÈME 1

Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles





THÈME 2

Les activités de la vie quotidienne

Valeurs dans les ressources pour observation

Respect de la confidentialité

*Classer l'ordonnance
ordonne*

Alimentation saine et diversifiée

Héou, traoué

Bien-être, développement ou maintien des acquis des usagers

*Stimuler les besoins
si possible par l'activité
autonome*

Activités de loisir et intégration sociale

*impliquer les usagers
dans le environnement*

THÈME 3

Les lieux adaptés

pour la cheute

Présence de qualité
assurée

*de la qualité dans le
choix*

Sécurité

Espaces de vie
personnalisés et
chaleureux

*adapte au milieu
pour la cheute
personnalisés et
chaleureux*

Propreté et entretien

*(médicaments, produits
d'entretien, etc.)*



LES CIBLES D'ÉVALUATION

Un total de 15 cibles d'évaluation découlent de ces 3 thèmes.

La présence d'un ou de plusieurs éléments devant faire l'objet d'amélioration, à l'intérieur d'une cible, conduit à une recommandation.



RAPPEL : ORIENTATIONS ET PRINCIPES DIRECTEURS

Les six orientations et principes directeurs du cadre de référence « *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial* » :

- guident les établissements afin qu'ils s'assurent que l'ensemble des services rendus aux usagers le sont dans le respect de leurs droits et de leurs besoins, et ce, en conformité avec les lois et les règlements applicables;
- sont liés aux éléments de qualité du milieu de vie évalués lors des visites ministérielles.



LA SEMAINE DE LA VISITE MINISTÉRIELLE

Le courriel d'avis

- Trois jours ouvrables avant le début de la visite.

*c' est pour leur contact. Ne pas être surpris
de ne pas la visiter. C'est à l'invitation du patient le bien*

La fiche d'information doit être prête le jour de la visite

- Documents à préparer en prévision d'une visite ministérielle;
- Renseignements à mettre à jour au moment de la visite.

Carte de

LA SEMAINE DE LA VISITE MINISTÉRIELLE (suite)

L'horaire type d'une visite : 2j 1/2-durée

- prise de contact;
- consultation de documents;
- entrevue avec les gestionnaires des RI-RTF du programme-service visité et du contrôle de la qualité;
- entrevue avec les intervenants usagers (2) et qualité (1);
- visite dans les RI-RTF, sans accompagnement;
- entrevue avec des membres du comité des usagers et avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

La rencontre bilan :

- déroulement;
- participants à la rencontre.



RÔLES DES GESTIONNAIRES ET RESPONSABLES DES PROGRAMMES-SERVICES

Préalablement à la visite :

- complète et assure la mise à jour du document :
« Visite de la qualité du milieu de vie en RI-RTF, Fiche d'information »;
- conserve les documents à fournir lors d'une visite dans un cartable.

Le premier jour de la visite :

- participe à la rencontre de « Prise de contact »;
- remet les documents demandés (à l'arrivée de l'évaluateur);
- planifie la logistique requise pour la visite.

RÔLES DES GESTIONNAIRES ET RESPONSABLES DES PROGRAMMES-SERVICES (SUITE)

À la suite de la visite :

- s'assure de transmettre la fiche d'information complétée dans les 7 jours suivants la visite.

À la suite de la réception du rapport d'évaluation :

- élabore le plan d'amélioration;
- soumet le plan d'amélioration aux autorités de l'établissement pour approbation avant de l'envoyer au MSSS dans les délais prescrits.



4. SUIVI DES VISITES MINISTÉRIELLES





PLAN D'AMÉLIORATION

- Un moyen est associé pour chacun des « éléments devant faire l'objet d'amélioration » identifiés dans le rapport.
- Les moyens précisent comment l'établissement s'y prendra pour répondre aux recommandations formulées dans le rapport (décrivent une série d'actions à poser et spécifient une date pour les accomplir).
- Les moyens sont décrits de façon à permettre la mesure de leur avancement et de savoir quand ils seront atteints.



PLAN D'AMÉLIORATION (SUITE)

- approbation par les autorités de l'établissement avant l'envoi au MSSS
- transmission au MSSS selon les délais prescrits (45 ou 60 jours).
- approbation, par le MSSS, des plans d'amélioration des milieux jugés préoccupants.
- dépôt du plan d'amélioration (version WEB) sur le site Internet de l'établissement.

Évaluation (Petit) 10% des ressources pour cycle de planification (Presse-)

REDDITION DE COMPTES

ou est donné

L'établissement :

- évalue l'état d'avancement des éléments du plan d'amélioration de l'installation :

U'Site de Service n°1 n'est pas dans le LSSS pour autant Programme et c'est juste du renouvellement (évaluation par le réseau régional)

➤ suivi des actions mises en place;

➤ taux d'atteinte des éléments du plan;

➤ ce qui est en cours vs ce qui est réalisé.

- fait parvenir la reddition de comptes au MSSS aux dates indiquées au plan d'amélioration;

- dépose la version mise à jour sur son site Internet.

Recommandation de l'Institut pour la jeunesse (renforcement pratique)

** On doit s'inscrire de la pratique dans le développement le Ministère de la jeunesse de l'Institut pour la jeunesse*

ANNEXE 2 DU GUIDE DE SOUTIEN

** C'est le programme de suivi qui est prévu pour la jeunesse seulement au CHSLD*

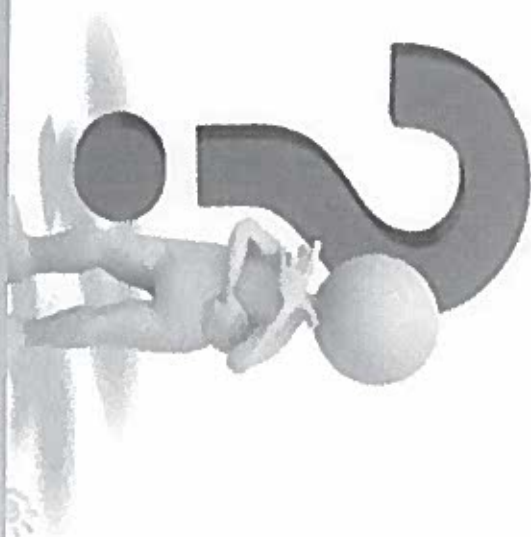


RENCONTRE DE SUIVI DES VISITES MINISTÉRIELLES

Avec préavis à l'établissement

Permet à l'évaluateur ministériel :

- d'établir un constat d'avancement de la mise en œuvre des recommandations faites à un programme-services dans une visite antérieure;
- d'apprécier l'atteinte des résultats;
- de s'assurer du respect des échéanciers proposés dans le plan d'amélioration.



PÉRIODE DE QUESTIONS

