



Saviez-vous que...

À l'hiver 2023, plusieurs démarches ont eu lieu afin d'améliorer la qualité des services en RI-RTF?

Les objectifs :

- ✓ Développer davantage la prévention des situations indésirables dans les milieux d'hébergement;
- ✓ Améliorer le processus d'acceptation et de traitement des demandes de déplacement;
- ✓ Améliorer le passage entre le recrutement et le suivi qualité;
- ✓ Améliorer la structure et l'organisation des services dans l'équipe MAH, qualité et d'approbation des instruments;
- ✓ Améliorer la pérennité des actions mises en place.

Concrètement, nous avons effectué : 2 démarches d'analyse de causes.

1. Analyse de 5 cas traceurs

Cette démarche avait comme but d'analyser la trajectoire de placement de 5 usagers afin d'identifier les éléments qui ont conduit à ce que la ressource exige une demande de déplacement, que l'utilisateur soit amené à l'hôpital et que la ressource refuse de le reprendre par la suite.

Pour ce faire, 31 acteurs ont été rencontrés de façon individuelle et confidentielle; dont 9 intervenants pivots, 6 intervenants qualité, 5 chefs cliniques, 3 chefs contrôle qualité, 3 PREC et 5 responsables de ressources.

Cette démarche nous a permis de recueillir les causes et des pistes d'amélioration dans les différentes activités professionnelles offertes aux usagers hébergés. Plusieurs comités ont donc été mis en place.

En résumé, il y a eu :

- ✓ 10 comités
- ✓ 75 participants
- ✓ 80 rencontres
- ✓ 401 consultations
- ✓ 213 recommandations

Les résultats de l'ensemble des comités sont disponibles sur : **N:\DPD\Intervenants\RI-RTF\Travaux d'amélioration à l'hébergement 2022-2024\Comités**

Il est important de préciser qu'un tableau portant sur les meilleures pratiques à adopter lors des ouvertures de milieux est disponible sur : **N:\DPD\Intervenants\RI-RTF\Travaux d'amélioration à l'hébergement 2022-2024\Comités\Comité- Valider les bonnes pratiques pour ouvrir un milieu**

Secteur : Coordination Accès Hébergement, Qualité et Soutien aux milieux de vie

Date : Avril 2024

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Québec





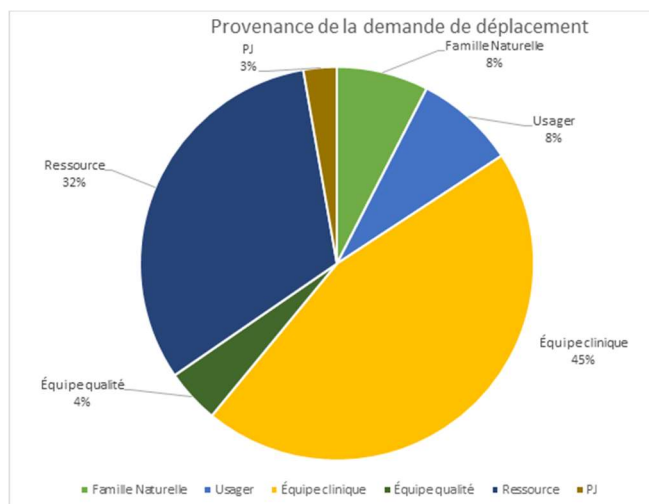
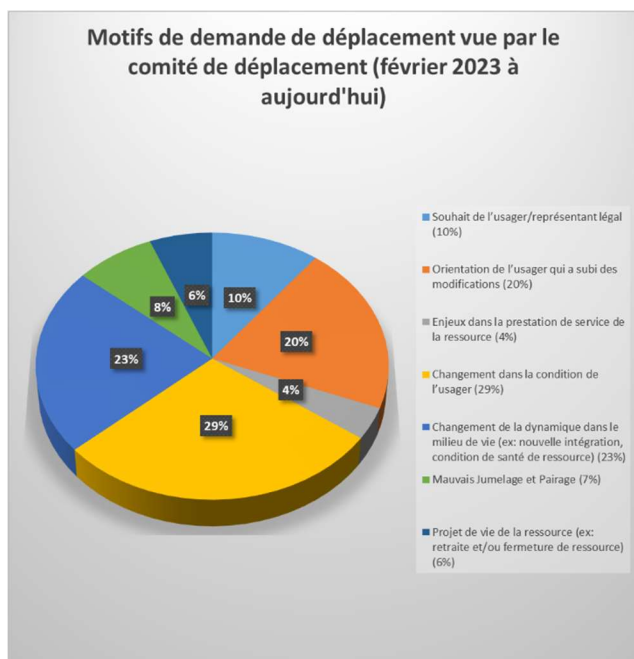
2. Analyse des motifs entourant les acceptations des demandes de déplacement

À la suite du constat d'une augmentation de demandes de déplacements, des acceptations des demandes de déplacement et un nombre significatif d'usagers NSA, une démarche pour analyser ses causes a été réalisée. Cette démarche consistait à analyser, avec les acteurs impliqués, les motifs entourant les acceptations des demandes de déplacement. Pour ce faire, nous avons analysé 47 demandes de déplacement acceptées de novembre 2022 à janvier 2023. Cette démarche nous a permis de mettre en lumière plusieurs lacunes des 10 activités du suivi professionnel de l'usager hébergé en RI-RTF (*Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*).

À la suite des différents constats, le projet de mise en place d'un Comité de déplacement a été proposé et implanté en mars 2023, afin de diminuer le nombre des demandes acceptées et de se doter des critères afin de mieux soutenir la réflexion et l'analyse avant d'accepter une demande de déplacement. Vous trouverez ces critères en Annexe et sur: **N:\DPD\Intervenants\RI-RTF\Travaux d'amélioration à l'hébergement 2022-2024\Comités\Comité de déplacement**

Constats depuis un an d'implantation :

- Diminution des demandes de déplacement injustifiées;
- Diminution des acceptations des demandes de déplacement injustifiées;
- Une analyse 360 est faite lors des échanges entre les équipes qualité, clinique, et MAH, ce qui a permis de mieux objectiver les demandes traitées;
- Une réduction au recours systématique des demandes de déplacement;
- Identification et application des critères d'acceptation des demandes de déplacement.



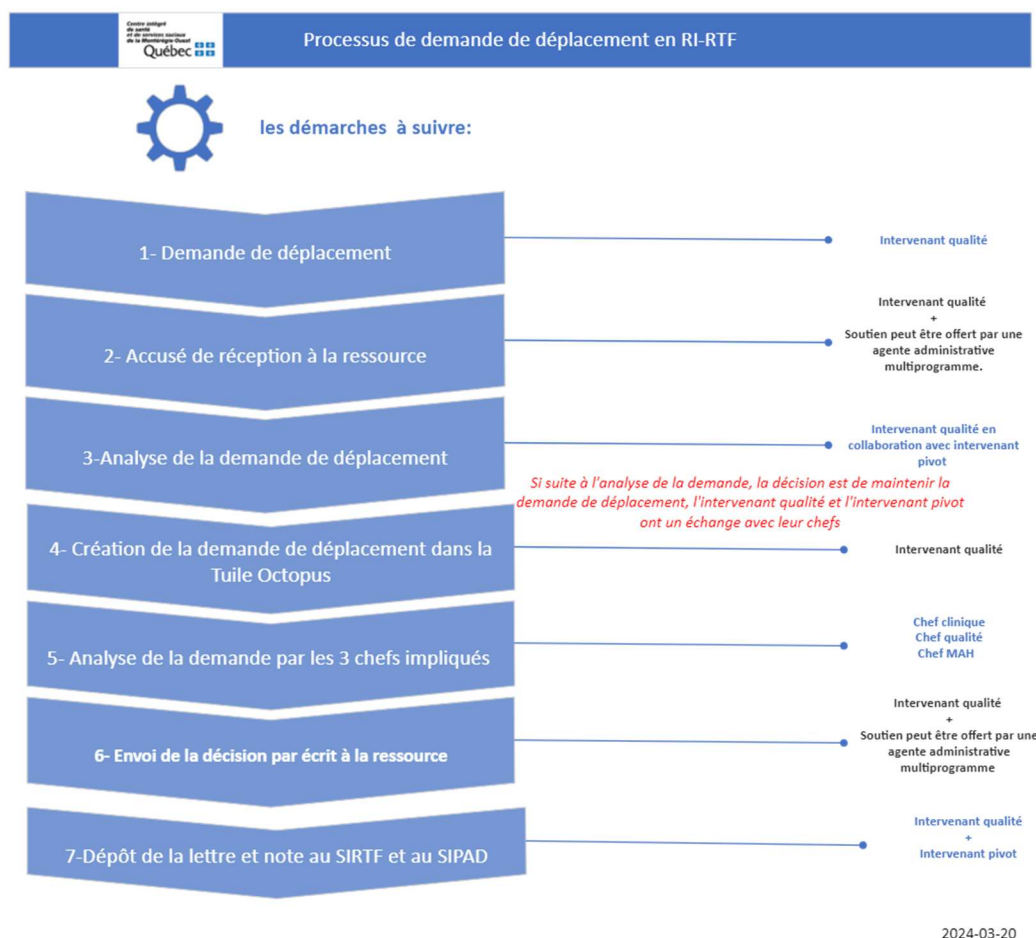


La suite...

Considérant les impacts positifs de ce comité, les chefs qualité reprendront la suite sous la même formule que le comité de déplacement.

Avant d'accepter une demande de déplacement, un échange entre chef qualité, chef clinique et chef MAH aura lieu. Cette méthodologie débutera à compter **du 1er mai** dans tous les secteurs. Comme il s'agit d'une démarche d'amélioration continue, le nouveau processus sera réévalué périodiquement aux 3 mois pour la prochaine année. Conséquemment, il est possible que des modifications soient apportées suite aux consultations et évaluation du processus.

Le nouveau processus détaillé par étape se retrouve sur : **N:\DPD\Intervenants\RI-RTF\Travaux d'amélioration à l'hébergement 2022-2024\Comités\Comité de déplacement/ Processus de demande de déplacement RI-RTF_VF (MAJ AVRIL 2024)**



Merci à tous d'avoir contribué dans la participation et les consultations des différents comités. Ensemble, nous améliorons les services rendus aux usagers hébergés!

Secteur : Coordination Accès Hébergement, Qualité et Soutien aux milieux de vie
Date : Avril 2024

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest**

Québec 



Annexe

Critères	Questions à poser	Cela va permettre quoi?
Opinion de l'utilisateur/représentant légal	Quel est le point de vue de l'utilisateur face à son hébergement et face à la demande de déplacement?	Évaluer si l'utilisateur souhaite demeurer dans son milieu de vie actuel. Cela permettra également d'avoir un état sur l' appréciation de l'utilisateur du milieu RI-RTF.
Orientation de l'utilisateur	Est-ce que l'utilisateur est dans un milieu de type RTF, RI, RAC? Est-ce que l'encadrement du milieu actuel répond toujours aux besoins de l'utilisateur ou un changement d'orientation est envisageable?	Un changement d'orientation est davantage justifiable que d'accepter une demande de RTF à une autre RTF par exemple.
Historique des placements antérieurs	Est-ce qu'il s'agit d'un premier déplacement pour l'utilisateur? Combien de déplacements a-t-il déjà vécus? Pourquoi?	Une attention particulière doit être accordée pour un usager ayant vécu plusieurs changements de milieux, en lien avec les impacts néfastes que cela peut lui causer.
Historique de la ressource	Est-ce qu'il s'agit d'une première demande de déplacement qui est faite par la ressource? Combien de demandes de déplacements la ressource a fait? Pourquoi?	Une ressource qui fait souvent des demandes de déplacements est un élément pour lequel une attention particulière doit être portée. Une analyse des motifs de chacune des demandes doit être faite. Le recensement des motifs est fortement encouragé. Cela permettra d'identifier des enjeux d'offres de service, des enjeux de collaboration, des enjeux de pairage, etc., ainsi que de connaître davantage les forces et difficultés de la ressource.
Changement dans la condition de l'utilisateur	Est-ce que l'utilisateur a eu un changement dans sa condition physique ou psychologique? Quelles sont les causes? Qu'est-ce qui a été fait pour investiguer? Qu'est-ce qui a été fait pour remédier à la situation? Est-ce que l'utilisateur mineur devient majeur?	Un changement dans la condition d'un usager est un aspect qui doit être investigué et analysé. Est-ce que la cause est le vieillissement? Une forme de maltraitance? De l'anxiété? Un changement dans le milieu? Lorsqu'il s'agit d'une détérioration de son état de façon naturelle, le changement de milieu est mieux justifié.
Changement dans le milieu de vie	Est-ce que le milieu de vie a changé? Des nouvelles intégrations? Un changement de responsable de ressource? La venue des enfants dans la demeure?	Des nouvelles intégrations ou un changement temporaire dans la dynamique familiale peuvent déstabiliser un usager temporairement, cela prend une adaptation. Il serait important de considérer ce temps d'adaptation avant d'envisager un changement de milieu.
Intensité des équipes cliniques et contrôle qualité	Avons-nous augmenté l'intensité des suivis au milieu? Pour l'utilisateur et pour la ressource? Qu'est-ce qui a été tenté? Qu'est-ce qui reste à explorer?	Une demande de déplacement ne peut être acceptée sans avoir mis en place des interventions pour éviter un changement de milieu. Les interventions doivent être faites auprès des usagers et auprès des ressources.
Jumelage/pairage	Est-ce que le jumelage/pairage initial fonctionnait? Si oui, qu'est-ce qui a contribué à son non-fonctionnement? Qu'est-ce qui a été essayé afin de remédier à la situation?	Une évaluation du jumelage/pairage initial permettra de porter une attention particulière au prochain milieu. Le sommaire des renseignements doit être le plus collé à la réalité du profil de l'utilisateur afin de permettre de bien évaluer le jumelage/pairage. Il faut identifier si des manquements ont eu lieu dans cette étape afin d'éviter que cela se reproduise.
Projet de vie de la ressource	Est-ce que la ressource souhaite fermer sa place ou la rendre non disponible avec le départ de l'utilisateur? Est-ce que la ressource souhaite revoir son offre de service avec le départ de l'utilisateur? Sommes-nous dans une fermeture de ressource? Dans un projet de retraite?	Il est important de connaître le projet de vie actuel et à venir de la ressource afin de bien déterminer la suite advenant une acceptation de la demande de déplacement. Advenant un projet de retraite, il faut s'assurer que c'est l'établissement qui détermine qui est l'utilisateur qui devrait quitter en premier la ressource (selon l'analyse clinique). Cela ne devrait pas être la ressource qui décide qui est l'utilisateur qui devrait quitter sans avoir eu l'analyse préalable de l'établissement. Attention à ne pas placer un autre usager advenant l'acceptation de la demande de déplacement. Si c'est un projet de retraite, il faut s'assurer qu'au départ des usagers, les places sont mises non disponibles. Advenant une fermeture de la ressource, il est important d'accepter la demande de déplacement, s'assurer qu'il y a une demande de déplacement pour les autres usagers de la ressource.

Secteur : Coordination Accès Hébergement, Qualité et Soutien aux milieux de vie

Date : Avril 2024

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest**

Québec

