

Travaux d'amélioration de la qualité des services en RI-RTF

Direction des programmes Déficiences



Le secteur RI-RTF de la Direction des programmes Déficiences a pour mission d'identifier le meilleur chez soi à l'utilisateur et d'y assurer sa sécurité et la meilleure qualité de services. L'équipe RI-RTF, de par son mandat transversal, doit collaborer avec plusieurs partenaires internes et externes pour assurer un chez-soi répondant aux besoins de nos usagers. Un exercice rigoureux d'analyse de causes nous a permis d'identifier nos processus et meilleures pratiques cliniques en matière d'hébergement qui se doivent d'être améliorés. Depuis les dernières années et particulièrement depuis la pandémie, nous observons une augmentation des situations ayant un impact sur la qualité des services que nos usagers reçoivent en hébergement :

- Augmentation du nombre de demandes en contexte d'urgence (jeunesse et adulte NSA);
- Restriction du nombre de places disponibles dans le parc d'hébergement et multiples fermetures de ressources (retraite, non-renouvellement ou fin de contrat, changement d'offre de service, etc.);
- Hausse marquée de signalements à la protection de la jeunesse et signalements en maltraitance en lien avec nos usagers hébergés;
- Difficulté de recrutement de promoteurs.

L'ensemble de ces enjeux et défis nous rappelle l'importance de revoir nos processus, nos pratiques ainsi que les rôles et responsabilités qui y sont associés.

Situation actuelle en hébergement RI-RTF



- 397 usagers en attente;
- 1277 usagers hébergés;
- 256 ressources de type familial;
- 34 ressources intermédiaires.

Travaux accomplis

Mise en place de 10 comités impliquant 80 rencontres :

- Café virtuel interétablissement;
- Clarifier les rôles et les responsabilités des équipes recrutement et qualité;
- Critères d'admission DI-TSA;
- Définition de l'équipe liaison hébergement;
- Équipe clinique dédiée hébergement;
- Équipe de classificateurs;
- Équipe jumelage-pairage;
- Équipe qualité;
- Ouverture des places de transition;
- Valider les bonnes pratiques liées à l'ouverture de milieux;
- *Alerte hébergement : en cours.*

Implication de 75 participants :

- Gestionnaires (qualité et clinique) : 19
- Intervenants RI-RTF : 32
- Intervenants cliniques : 12
- Personnes responsables de l'encadrement clinique (qualité et clinique) : 12

De plus, 4 associations et 5 responsables de ressources ont été consultés, mais n'ont pas été des participants aux différents comités.

212 recommandations et 401 consultations découlent également de ces travaux.

Objectifs du projet

- Améliorer le processus d'acceptation des demandes et de traitement des demandes de déplacement.
- Améliorer le passage entre le recrutement et le service de qualité.
- Développer davantage la prévention des situations indésirables dans les milieux d'hébergement.
- Améliorer la structure et l'organisation des services du mécanisme d'accès à l'hébergement, du volet contrôle-qualité et de l'approbation des instruments de classification.
- Améliorer la pérennité des actions mises en place.

À venir

- Travaux en cours visant la réalisation des 212 recommandations émises. Les personnes en leadership sont Clara Henriquez et Nathalie Fortier.
- Happening en hébergement à l'hiver 2024 visant à présenter différents sujets sous forme d'ateliers en virtuel et en présentiel dans le but d'acquérir de nouvelles connaissances et de mettre en lumière les meilleures pratiques en hébergement.