



Processus contrôle qualité pour l'utilisateur en ressource intermédiaire ou ressource de type familial

Équipe contrôle qualité

*Direction des services multidisciplinaires, qualité,
évaluation, performance et éthique*

Décembre 2019

Informations tirées des documents suivants :

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2016)
Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2017) *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance*

Préambule

Le processus de contrôle qualité permet :

- de mesurer la qualité des services rendus par l'établissement en regard des activités du suivi professionnel de l'utilisateur;
- de mesurer la qualité des services rendus par la ressource intermédiaire (RI) ou la ressource de type familial (RTF) en regard des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers pour l'utilisateur;
- de s'assurer que les services rendus répondent bien aux besoins de l'utilisateur et correspondent aux résultats voulus.

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord et les ressources doivent agir dans un esprit de partenariat concernant la prestation des services de qualité à être rendus à l'utilisateur.

Le contrôle qualité est une démarche globale qui doit s'effectuer en continu par les divers professionnels et collaborateurs gravitant autour de l'utilisateur.

L'équipe contrôle qualité va, quant à elle, prendre une photo des services rendus à l'utilisateur, par la ressource et l'établissement, à un moment précis. L'utilisation de questionnaires et d'entrevues, la consultation du dossier de l'utilisateur et de la ressource ainsi que la visite du milieu de vie de l'utilisateur serviront à valider la qualité des services.

Lorsqu'une différence entre le service rendu et le résultat voulu est constatée, il y a présence d'écart qualité.

Toute personne impliquée auprès de l'utilisateur et concernée par la situation sera appelée à collaborer à la mise en place et à l'actualisation des actions pour corriger l'écart.

Il est à noter que **le processus contrôle qualité n'a pas pour but d'intervenir de manière coercitive à l'égard de la ressource et du personnel de l'établissement**. Il vise à mettre en place des solutions pour améliorer la qualité des services rendus à l'utilisateur. Toutefois, il peut constituer une porte d'entrée vers l'application d'autres processus.

Activités de la **RESSOURCE**

liées à la prestation de services de soutien ou d'assistance à l'utilisateur

Services **COMMUNS**

Les services communs représentent la **base obligatoire** des services devant être offerts par une ressource.

Services **COMMUNS** offerts par une RTF ou
une RI de type résidence de groupe

1. Entretien le milieu de vie :

- L'entretien des lieux intérieurs et extérieurs est effectué.
- Les normes d'hygiène et de salubrité sont conformes.
- L'ameublement et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne sont en quantité suffisante et en bon état.
- Les réparations requises sont effectuées dans un délai raisonnable.

2. Assurer le confort et la sécurité :

- Les conditions de température, d'humidité, d'aération et d'éclairage sont adéquates.
- Les actions à poser en cas d'urgence sont prévues.
- L'espace est aménagé de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et leurs conditions.
- Les produits et les objets dangereux ou toxiques sont rangés dans des endroits sécuritaires.
- Les mesures nécessaires afin d'éviter les accidents ou incidents sont prises.
- Les accidents ou les incidents sont déclarés selon la procédure de l'établissement.

3. Préparer et assurer le service des repas :

- Les repas et les collations sont préparés en respect du Guide alimentaire canadien et favorisent une saine alimentation.
- Les normes d'hygiène et de salubrité sont respectées.

4. Entretenir les vêtements :

- Le trousseau de vêtements de l'utilisateur est suffisant et lui permet de se vêtir de façon adaptée et appropriée aux saisons et aux circonstances.
- Les vêtements de l'utilisateur sont propres et en bonne condition.

5. S'assurer que l'utilisateur a une hygiène adéquate :

- L'hygiène de l'utilisateur est adéquate : hygiène quotidienne, vêtements propres et changés régulièrement.

6. Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers :

- Les acquisitions nécessaires concernant les produits d'hygiène, les vêtements, les médicaments, les fournitures scolaires, les équipements de loisirs ou tous autres besoins spéciaux de l'utilisateur sont effectuées.

7. Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens :

- La gestion de l'allocation de l'utilisateur est effectuée.
- Dans la mesure du possible, l'utilisateur est impliqué dans la gestion de son allocation.
- Les principes d'une saine gestion financière sont respectés.
- Une reddition de comptes est faite à l'établissement sur demande.
- En collaboration avec l'intervenant de l'utilisateur, l'inventaire des vêtements de l'utilisateur, de ses effets personnels et d'autres objets significatifs est effectué.

8. Soutenir et assister l'utilisateur dans les activités de la vie courante :

- L'utilisateur est soutenu dans les activités de la vie courante.
- Une surveillance appropriée de l'utilisateur est exercée tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la ressource.
- L'utilisateur est stimulé et soutenu dans ses apprentissages.
- Le bien-être de l'utilisateur, son développement et le maintien de ses acquis sont favorisés.
- La communication est encouragée.
- Une attention est portée à l'utilisateur dans ses besoins.

- Les demandes adressées à l'utilisateur sont adaptées à ses capacités.

9. Établir un cadre de vie :

- L'utilisateur est informé des règles de fonctionnement.
- Une routine de vie, équilibrée et adaptée, est établie.
- Des valeurs positives sont transmises à l'utilisateur.
- La constance et la cohérence sont valorisées.
- L'utilisateur est encouragé à développer ou à maintenir des comportements adéquats et sécuritaires.
- Les frontières et le besoin d'intimité de l'utilisateur sont respectés.
- Le droit de l'utilisateur à la sauvegarde de sa dignité, au respect de sa vie privée et à la confidentialité des renseignements qui le concernent est assuré.

10. Favoriser l'accès de l'utilisateur aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté :

- Des activités de la vie quotidienne sont organisées, animées et répondent aux besoins et intérêts de l'utilisateur.
- L'accès de l'utilisateur à des activités de loisirs et à la vie communautaire est favorisé.

11. Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires :

- Un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis selon la condition de l'utilisateur est assuré.
- Une attention est portée aux malaises que l'utilisateur peut ressentir et une réponse adéquate s'en suit.
- Les traitements appropriés sont prodigués à l'utilisateur et l'accompagnement est assuré, au besoin.
- Les équipements et les aides techniques servant aux services de santé et services sociaux sont propres et en bon état de fonctionnement.

12. Assurer la protection contre les abus :

- Des mécanismes de protection contre toute forme d'abus (physique, sexuel, de pouvoir, financier, psychologique, etc.) à l'égard de l'utilisateur sont mis en place.

13. Assurer une présence de qualité :

- Une personne responsable est présente en tout temps au sein du milieu de vie ou selon le degré d'autonomie de l'utilisateur.
- Une telle personne peut être jointe au besoin.
- Cette personne possède les attitudes et les habiletés suffisantes pour assurer la dispense des services de soutien et d'assistance requis et

ainsi assurer la stabilité et la continuité des services.

14. Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social :

- L'intégration de l'utilisateur au sein de son milieu est encouragée.
- L'utilisateur est considéré et traité avec équité.
- Des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu de vie naturel sont offertes.
- L'utilisateur est soutenu afin qu'il s'investisse dans son milieu de vie.
- L'utilisateur est encouragé, lorsque possible, à avoir une vie sociale active et adéquate.

15. Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur :

- Une collecte d'informations auprès des responsables est réalisée sur la participation, les comportements et les besoins de l'utilisateur lors de ses activités d'intégration (scolaire, travail, etc.) auprès des responsables et les suivis nécessaires sont assurés.
- Les observations pertinentes sont transmises aux différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur.
- La participation aux échanges et aux discussions concernant l'utilisateur est effectuée, lorsque requis.

16. Collaborer avec l'établissement :

- La ressource :
 - collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à réduire ou à résoudre les difficultés observées chez celui-ci;
 - participe à la précision des services requis par l'utilisateur;
 - partage toute information pertinente susceptible d'apporter des changements concernant les services rendus à l'utilisateur;
 - participe au processus visant l'amélioration de la qualité des services rendus par l'établissement.

17. Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives :

- Les membres de la famille de l'utilisateur et les personnes significatives pour lui sont considérés.
- L'utilisateur est respecté dans ses sentiments envers ces personnes.
- Les contacts de l'utilisateur avec ces personnes sont favorisés lorsqu'indiqué.

Services **COMMUNS** offerts par une RI de type appartement supervisé ou maison de chambre

1. Offrir une chambre ou un appartement sécuritaire, propre et fonctionnel :

- La chambre ou l'appartement sont propre, sécuritaire et fonctionnel.
- Les moyens nécessaires sont pris pour maintenir ces conditions.

2. S'assurer de la réalisation des activités de la vie domestique (AVD) de l'utilisateur :

- Un suivi est assuré pour les tâches domestiques que doit accomplir l'utilisateur, tels entretenir l'appartement, préparer les repas, faire la lessive, etc.
- Les moyens de transport et de communication sont utilisés adéquatement par l'utilisateur.

3. S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ) de l'utilisateur :

- Un suivi est assuré concernant les activités de la vie quotidienne, telles que se nourrir, se laver, entretenir sa personne ou s'habiller convenablement.

4. S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'utilisateur :

- Un suivi des habitudes de vie en regard de l'alimentation, du sommeil ou des activités de l'utilisateur est assuré afin qu'il développe de bonnes habitudes.

5. Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des utilisateurs et faire l'inventaire des biens :

- La gestion de l'allocation de l'utilisateur est effectuée.
- Dans la mesure du possible, l'utilisateur est impliqué dans la gestion de son allocation.
- Les principes d'une saine gestion financière sont respectés.
- Une reddition de comptes est faite à l'établissement sur demande.
- L'inventaire des vêtements de l'utilisateur, de ses effets personnels et autres objets significatifs est effectué en collaboration avec l'intervenant de l'utilisateur.

6. Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires :

- Un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis selon la condition de l'utilisateur est assuré.

- Une attention est portée aux malaises que l'utilisateur peut ressentir et une réponse adéquate s'en suit.
- Les traitements appropriés sont prodigués à l'utilisateur et l'accompagnement est assuré au besoin.
- Les équipements et les aides techniques servant aux services de santé et services sociaux sont propres et en bon état de fonctionnement.

7. Assurer la protection contre les abus :

- Des mécanismes de protection contre toute forme d'abus (physique, sexuel, de pouvoir, financier, psychologique, etc.) à l'égard de l'utilisateur sont mis en place.

8. Assurer la disponibilité d'une personne responsable en tout temps :

- Une personne responsable est disponible en tout temps pour l'utilisateur.
- Cette personne possède les attitudes et les habiletés suffisantes pour assurer la dispense des services de soutien et d'assistance requis et ainsi assurer la stabilité et la continuité des services.

9. Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social :

- L'intégration de l'utilisateur au sein de son milieu est encouragée.

- L'utilisateur est considéré et traité avec équité.
- Des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu de vie naturel sont offertes.
- L'utilisateur est soutenu afin qu'il s'investisse dans son milieu de vie.
- L'utilisateur est encouragé, lorsque possible, à avoir une vie sociale active et adéquate.

10. Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur :

- Une collecte d'informations auprès des responsables est réalisée sur la participation, les comportements et les besoins de l'utilisateur lors de ses activités d'intégration (scolaire, travail, etc.) et les suivis nécessaires sont assurés.
- Les observations pertinentes sont transmises aux différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur.
- La ressource participe aux échanges et aux discussions, lorsque requis.

11. Collaborer avec l'établissement :

- La ressource :
 - collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribue à réduire ou à résoudre les difficultés observées chez celui-ci;
 - participe à la précision des services requis par l'utilisateur;

- partage toute information pertinente susceptible d'apporter des changements concernant les services rendus à l'utilisateur;
- participe au processus visant l'amélioration de la qualité des services rendus par l'établissement.

12. Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui :

- Les membres de la famille de l'utilisateur et les personnes significatives pour lui sont considérés.
- L'utilisateur est respecté dans ses sentiments envers ces personnes.
- Les contacts de l'utilisateur avec ces personnes sont favorisés, lorsqu'indiqué.

Services PARTICULIERS

Les services particuliers, comme leur nom l'indique, sont **propres à chacun des usagers. Ces services s'ajoutent aux services communs.** Ils ont pour objet de répondre aux besoins physiques, sociaux ou affectifs de l'utilisateur selon sa condition et ses besoins tel que défini dans l'**Instrument de détermination et de classification des services offerts par une RI-RTF :**

1. Alimentation
2. Habillement

3. Hygiène
4. Hygiène (suite)
5. Élimination
6. Mobilité (transferts)
7. Mobilité (déplacements)
8. Mobilité (escaliers)
9. Conduite (impulsions)
10. Conduite (émotions)
11. Conduite (capacité relationnelle)
12. Conduite (comportements autodestructeurs)
13. Intégration
14. Vie autonome
15. Physique (médicaments)
16. Physique (soins)
17. Rendez-vous

Activités de l'ÉTABLISSEMENT

liées au suivi professionnel de l'utilisateur en RI-RTF

Suivi PROFESSIONNEL

Le suivi professionnel d'un usager en ressource est composé des **principales responsabilités cliniques ou professionnelles d'un établissement** à l'égard de

tous les services qu'il rend à cet usager. Il comporte dix activités :

1. Évaluation ou révision des besoins de l'utilisateur :

- Les outils requis pour évaluer l'ensemble des besoins de l'utilisateur sont utilisés.
- Les données recueillies sont analysées.

2. Élaboration ou révision du plan d'intervention (PI)-plan de services individualisé de l'utilisateur (PSI) :

- La personne responsable de l'élaboration ou de la révision du PI-PSI est communiquée à la ressource et aux autres acteurs concernés de la personne.
- La consultation de la ressource lors de la collecte d'informations visant l'élaboration ou la révision du PI est favorisée.
- La rédaction du PI ou du PSI est effectuée.
- Les besoins identifiés dans le PI-PSI concordent avec les services cliniques ou professionnels offerts par l'établissement et la détermination des services de soutien ou d'assistance à être rendus par la ressource à l'utilisateur.

3. Orientation de l'utilisateur vers le type de ressource et le type d'organisation résidentielle adéquat :

- Le profil à jour de l'utilisateur a été produit.
- Le type de ressource et d'organisation résidentielle en fonction du profil à jour de l'utilisateur est déterminé.

- La décision d'orientation est communiquée à l'utilisateur dans les meilleurs délais.
- La décision d'orientation est consignée dans le dossier de l'utilisateur.

4. Jumelage/pairage de l'utilisateur avec une ressource :

- L'intervenant RI-RTF prend connaissance du profil de l'utilisateur.
- Le profil de l'utilisateur est mis à jour, si requis.
- Le portrait des ressources disponibles est déterminé.
- Une solution adéquate est recherchée lorsqu'aucune ressource n'est disponible.
- Une ressource est sélectionnée dans le but d'obtenir une corrélation optimale.
- La nature des problématiques est analysée et une ou des solutions sont identifiées et mises en œuvre afin de rendre la corrélation clinique possible.
- La décision du jumelage/pairage est communiquée dans les meilleurs délais à l'utilisateur, à la ressource et aux autres instances pertinentes concernées par le placement de l'utilisateur.
- La décision et les informations pertinentes sont consignées dans le dossier de l'utilisateur et de la ressource.

5. Intégration de l'utilisateur dans la ressource :

- L'intervenant RI-RTF vérifie que la ressource a acquis les compétences requises ou les connaissances nécessaires pour accueillir l'utilisateur.
- L'utilisateur est accompagné le jour de son arrivée dans la ressource.
- Le Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur est transmis à la ressource.
- Un soutien à l'intégration et la postintégration de l'utilisateur dans la ressource est apporté.

6. Détermination des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur :

- Les services de soutien ou d'assistance particuliers que la ressource devra rendre à l'utilisateur sont déterminés.
- Les services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur sont communiqués à la ressource.

7. Précision, s'il y a lieu, des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur :

- Les moyens ou les règles à suivre, afin que la ressource rende des services de soutien ou d'assistance particuliers de façon conforme et sécuritaire, sont identifiés en collaboration avec celle-ci.

- Les précisions sont consignées dans l'espace prévu à cet effet dans l'Instrument.
- Les précisions au regard des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur sont communiquées à la ressource.

8. Mise en œuvre du PI ou du PSI de l'utilisateur :

- L'ensemble des services requis par la condition et les besoins de l'utilisateur est déployé et les stratégies d'intervention adéquates sont appliquées afin d'atteindre les objectifs poursuivis dans son PI ou PSI.
- L'utilisateur est visité minimalement dans les 30 jours suivant le placement et selon les normes d'établissement par la suite.

9. Départ de l'utilisateur :

- Le départ de l'utilisateur de la ressource est planifié en fonction de ses besoins et de sa situation actuelle.
- Un avis est donné à la ressource selon les modalités prévues avec l'établissement.
- Les actions ou les services nécessaires sont mises en place afin d'assurer le bon déroulement du départ de l'utilisateur de la ressource en fonction de ses besoins et de sa condition actuelle.
- Une vérification est faite à l'effet que le nouveau milieu de vie possède les compétences requises ou les connaissances nécessaires pour accueillir l'utilisateur.

10. Application du processus contrôle qualité :

- Les stratégies d'intervention liées aux services rendus aux usagers en RI-RTF lors de situations particulières sont mises en place.
- L'évaluation des critères du ministre a été réalisée, est à jour et consignée au dossier de la ressource.
- Les critères de qualité des services rendus par l'établissement et la ressource sont mesurés et documentés en continu.
- L'existence d'un écart entre la qualité voulue et la qualité rendue dans les services dispensés par l'établissement et la ressource est identifiée.
- Les causes de l'écart de qualité sont déterminées et analysés.
- Les actions à mettre en place pour assurer la qualité des services rendus à l'utilisateur sont déterminés et planifiés.
- Les actions déployées sont mises en œuvre, suivies et évaluées.

CONCLUSION

Voilà les différents objets d'évaluation du contrôle qualité dont l'équipe désignée, à cet effet, tiendra compte à ce moment.

