

### RI-RTF

- Procure un milieu de vie à l'utilisateur.
- Rend des services de qualité à l'utilisateur.
- Identifie, en collaboration avec l'intervenant usager, des moyens ou règles à suivre afin de rendre des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers de façon conforme et sécuritaire.
- Dispense les services de soutien ou d'assistance communs et particuliers à l'utilisateur.
- Accueil et collabore avec les différents professionnels.
- Transmet à l'intervenant usager les changements dans la condition de l'utilisateur.
- Partage aux professionnels les difficultés rencontrées et collabore pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à les réduire ou résoudre.
- Respecte les principes fondamentaux énoncés à l'entente, ainsi que les politiques, directives ou procédures applicables de l'établissement.
- Suit les formations requises.
- Se conforme aux critères généraux du ministre.
- Met en place les recommandations suite à un contrôle qualité, à l'intervention du commissaire local aux plaintes, ou à une enquête administrative.

### INTERVENANT RI-RTF

- Connaît et respecte le cadre de référence RI-RTF ainsi que les politiques, directives ou procédures applicables de l'établissement.
- Participe au recrutement et à l'évaluation des postulants RI-RTF.
- Procède au jumelage/pairage.
- S'assure du respect des ententes.
- Valide les critères généraux du ministre et s'assure du maintien de la conformité dans le temps.
- Assure un suivi de la gestion des avoirs et allocations de dépenses personnelles (à la jeunesse).
- Voit à l'uniformisation des actions entourant la classification.
- Mesure et documente en continue la qualité des services rendus par la ressource.
- Joue un rôle de soutien et conseil auprès de la RI-RTF ou des professionnels, dans le respect des rôles et responsabilités de chacun (entente, cadre de référence RI-RTF).
- Transmet au gestionnaire RI-RTF toute situation demandant une analyse en vue d'une signification potentielle d'écart ou de reproche.

### GESTIONNAIRE RI-RTF

- Assure la gestion clinique et administrative de l'équipe RI-RTF.
- Maîtrise et applique le contenu des ententes collectives et nationales.
- Connaît et voit au respect du cadre de référence RI-RTF ainsi que des politiques, directives ou procédures applicables.
- Évalue les besoins en termes d'hébergement RI-RTF sur le territoire et voit au développement lorsque requis.
- Participe au comité local de concertation (CLC).
- Procède à certaines approbations requises dans SIRT (critères généraux, classification, etc.).
- Procède à la signature et au renouvellement des ententes spécifiques ou particulières avec les RI-RTF.
- S'assure que des services de qualité sont rendus par les ressources aux usagers.
- Voit à la signification d'écart ou de reproche à la ressource.
- Assure le suivi des actions suite à la signification d'écart ou de reproche.
- Transmet toute difficulté concernant les activités du suivi professionnel au gestionnaire qualité.
- Analyse les rapports AH-223 remis par les RI-RTF.
- Assure le suivi des recommandations suite à un contrôle qualité, à l'intervention du commissaire local aux plaintes ou à une enquête administrative.

### INTERVENANT CONTRÔLE QUALITÉ

- Connaît et respecte le cadre de référence RI-RTF ainsi que les politiques, directives ou procédures applicables.
- Valide la qualité des services rendus à l'utilisateur en RI-RTF, identifie les écarts, rédige les notes et rapports et complète l'outil de suivi.
- Réalise les enquêtes administratives selon la procédure et le processus de l'établissement.
- Supporte les équipes cliniques dans l'application des politiques et procédures relatives au cadre de référence.

### GESTIONNAIRE QUALITÉ

- Assure la gestion clinique et administrative de l'équipe contrôle qualité.
- Connaît le cadre de référence RI-RTF.
- Procède à l'analyse et au traitement des écarts de services de l'établissement.
- Reçoit et confirme les demandes d'enquête administrative.
- Entérine les recommandations d'une enquête administrative, les transmet et assure le suivi des recommandations adressées à l'établissement.
- Communique au Comité de vigilance et de la qualité les informations requises.

## INTERVENANT USAGER

- Assure le suivi professionnel de l'utilisateur.
- Évalue les besoins de l'utilisateur et coordonne les services à lui rendre.
- Élabore le plan d'intervention (PI) ou le plan de services individualisé (PSI).
- Complète le sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur.
- Achemine les demandes d'hébergement au mécanisme d'accès.
- Accompagne l'utilisateur le jour de son intégration dans la ressource et remet le sommaire des renseignements à la ressource.
- Détermine les services de soutien ou d'assistance devant être rendus à l'utilisateur par la ressource (classification) en cohérence avec l'évaluation des besoins et le PI ou PSI de l'utilisateur.
- Précise les services de soutien ou d'assistance devant être rendus à l'utilisateur et identifie, en collaboration avec la ressource, des moyens ou règles à suivre afin que celle-ci rende des services de façon conforme et sécuritaire.
- Révise la classification, dans les meilleurs délais, à la suite de tout changement dans la condition de l'utilisateur nécessitant une modification aux services devant être offerts par la ressource.
- Visite l'utilisateur dans la ressource.
- S'assure que la ressource rend les services requis à l'utilisateur en validant la classification en cours de suivi.
- Documente les services rendus à l'utilisateur et s'assure qu'ils soient de qualité.
- Discute avec la ressource des difficultés rencontrées et collabore pour améliorer ou contribuer à résoudre la situation.
- Sollicite l'intervenant RI-RTF lorsque des difficultés sont observées dans la dispensation des services par la ressource.

## ÉDUCATEUR

- Visite l'utilisateur dans la ressource.
- Mesure et documente en continue la qualité des services rendus à l'utilisateur en lien avec ses recommandations.
- S'assure que la ressource rend les services à l'utilisateur.
- Mentionne à la ressource les difficultés et trouve des solutions avec elle pour le bien-être de l'utilisateur.
- Fait part à l'intervenant usager de ses observations.
- Se concerta avec l'intervenant usager concernant les besoins de l'utilisateur.
- Sollicite l'intervenant RI-RTF lorsque des difficultés sont observées dans la dispensation des services par la ressource.

## INFIRMIER

- Effectue les suivis au niveau des besoins de santé de l'utilisateur.
- Visite l'utilisateur dans la ressource lorsque nécessaire.
- Mesure et documente en continue la qualité des services rendus à l'utilisateur en lien avec ses recommandations.
- Mentionne à la ressource les difficultés et trouve des solutions avec elle pour le bien-être de l'utilisateur.
- Se concerta avec l'intervenant usager concernant les besoins de l'utilisateur.
- Sollicite l'intervenant RI-RTF lorsque des difficultés sont observées dans la dispensation des services par la ressource.

## PROFESSIONNELS AUTRES

(physiothérapeute, ergothérapeute, psychologue, etc.)

- Évalue et établit le plan de traitement pour l'utilisateur.
- S'assure que la ressource est en mesure d'appliquer les recommandations émises.
- Au besoin, visite l'utilisateur dans la ressource.
- Mesure et documente en continue la qualité des services rendus à l'utilisateur en lien avec ses recommandations.
- Mentionne à la ressource les difficultés et trouve des solutions avec elle pour le bien-être de l'utilisateur.
- Se concerta avec l'intervenant usager concernant les besoins de l'utilisateur.
- Sollicite l'intervenant RI-RTF lorsque des difficultés sont observées dans la dispensation des services par la ressource.

## CHEF DE PROGRAMME OU DE SERVICE

- Assure la gestion clinique et administrative de l'équipe sous sa responsabilité.
- Voit au respect du cadre de référence RI-RTF ainsi que les politiques, directives ou procédures applicables.
- S'assure que des services de qualité sont rendus à l'utilisateur selon les activités du suivi professionnel.
- Voit à la mise en place des actions recommandées suite à l'intervention du commissaire local aux plaintes, un contrôle qualité ou une enquête administrative et en assure le suivi.

## COORDONNATEUR

- Supporte les intervenants dans leurs fonctions en respect du cadre de référence RI-RTF ainsi que les politiques, directives ou procédures applicables.
- S'assure que soit communiqué à la ressource toutes difficultés rencontrées et que des moyens soient mis en place en respect des rôles et responsabilités de chacun.
- Assure toute fonction que lui délègue le chef de programme ou de service.