

1. Préambule

« La relation entre l'établissement et la ressource est un incontournable dans la prestation de services aux usagers. (...) Cette relation repose sur un objectif partagé : rendre des services de qualité à un usager en fonction de sa condition ainsi que de ses besoins spécifiques et évolutifs.

La relation se définit comme un ensemble d'actions à travers lesquelles les parties s'expriment, se comportent et s'influencent réciproquement. » (Cadre de référence RI-RTF, 2016).

Au CISSS de la Côte-Nord, l'application des stratégies de communication et de collaboration a pour objectif de favoriser le partenariat entre l'établissement et la ressource.

... « La collaboration implique la coopération et la participation de chacun des acteurs, un souci de complémentarité ainsi que la mise à profit de leur savoir et de leur expérience réciproque pour mettre en œuvre des solutions appropriées. La communication est essentielle à la collaboration.

En ce sens, l'établissement et la ressource sont appelés à collaborer lorsqu'ils agissent l'un envers l'autre dans le cadre du champ d'action qui leur est propre. Dans un esprit de partenariat, l'établissement et la ressource conjuguent leurs efforts et utilisent leur expertise pour offrir à l'usager des services appropriés, sécuritaires et de qualité. Ils échangent sur la situation de l'usager et adaptent leurs méthodes de travail, leur approche et leurs comportements en tenant compte de l'évolution de ses besoins.

L'engagement des personnes qui s'implique dans la relation aura un impact sur la qualité des services rendus à l'usager. » (Cadre de référence RI-RTF, 2016).

La relation entre l'établissement et la ressource doit être empreinte des cinq valeurs que sont l'humanisme, le respect, l'engagement, l'intégrité et la simplicité, telles que décrites à la page 186 du Cadre de référence RI-RTF.

« L'empathie, le respect, la confiance en soi, l'authenticité, l'ouverture d'esprit, la créativité, la diplomatie, la flexibilité, la souplesse et la reconnaissance de ses limites représentent des qualités essentielles à l'entretien d'une saine relation. » (Cadre de référence RI-RTF, 2016).

Cette procédure remplace la procédure *Stratégies d'intervention liées aux services rendus à l'usager en ressource intermédiaire (RI) et en ressource de type familial (RTF)* (G1-253-050).

2. Objectifs spécifiques

L'efficacité de la communication et de la concertation est conditionnelle à la transmission d'une information adéquate entre les parties. Pour ce faire, l'établissement et les ressources doivent :

- Développer et adopter des stratégies de communication claires et efficaces pour favoriser une compréhension mutuelle des situations dans le but d'offrir des services de qualité à l'usager;

Autre comité (précisez le nom)		Comité de direction		Conseil d'administration	
Approuvé le	Révisé le	Approuvé le 2022-04-05	Révisé le	Adopté le	Révisé le

- Être informés de leurs rôles et responsabilités (annexe 1);
- Prévenir et gérer les situations à risques en planifiant et coordonnant les actions à déployer.

3. Modalités de fonctionnement

Champs d'application

La présente procédure est destinée :

- Aux gestionnaires et aux professionnels des directions suivantes :
 - Direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP);
 - Direction de la protection de la jeunesse (DPJ);
 - Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
 - Direction des programmes santé mentale, dépendance, itinérance et services sociaux généraux (DSMDISSG);
 - Direction du programme jeunesse (DProgJ);
 - Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique (DSMQÉPÉ);
- Aux responsables des RI-RTF auxquelles le CISSS de la Côte-Nord confie des usagers;
- Aux associations qui les représentent.

4. Définitions

- **Écart** : « Action de se détourner, de s'éloigner de sa ligne de conduite. », Dictionnaire Larousse

Une situation sera considérée comme un écart lorsqu'elle n'est pas en conformité avec une exigence identifiée, prévue dans les services communs ou particuliers et dans les activités du suivi professionnel à rendre à l'utilisateur.

- **Persistant/persistante** : « Qui dure longtemps, continue malgré les obstacles. », Dictionnaire Larousse

Une situation ou une difficulté sera considérée persistante lorsqu'elle se prolonge, perdure malgré que des demandes aient été adressées pour l'améliorer ou la corriger dans des délais déterminés.

- **Récurrent/récurrente** : « Qui revient, réapparaît, se reproduit. », Dictionnaire Larousse

Une situation ou une difficulté sera considérée récurrente lorsque celle-ci se répète et pour laquelle il y a déjà eu des interventions ayant mené à sa correction.

- **Reproche** : « Ce qu'on dit à quelqu'un pour lui exprimer son mécontentement, sa désapprobation sur son comportement. », Dictionnaire Larousse

Fait référence aux situations liées à la conduite ou aux attitudes inappropriées ou inacceptables de la ressource.

5. Démarche

L'établissement et la ressource ont la responsabilité de rendre des services de qualité à l'utilisateur. Des situations particulières ou des difficultés pourraient survenir lors de leur prestation de service respective. Il est essentiel, pour l'établissement et la ressource, de prendre le temps de les nommer, de partager et d'échanger leurs points de vue afin de s'assurer d'une bonne compréhension et d'être en mesure de trouver des solutions pour améliorer celles-ci. Le tout doit se faire dans un objectif de collaboration, de partenariat et dans le respect de chacun. L'utilisateur doit demeurer en tout temps au centre des réflexions et préoccupations de tous.

Les situations particulières ou difficultés soulevées/vécues pourraient concerner :

- Les services de soutien ou d'assistance communs et particuliers rendus par la ressource;
- Le suivi professionnel de l'utilisateur assuré par l'établissement;
- Des conduites ou attitudes inappropriées ou inacceptables de la ressource ou des différents professionnels;
- Etc.

Toute discussion avec la RI-RTF concernant une situation particulière ou une difficulté doit se tenir avec le(s) responsable(s) de la ressource ou une personne qu'elle a désignée pour agir en son nom.

Validation de la situation (annexes 2 et 3)

Lorsqu'une situation particulière ou une difficulté est vécue, l'actualisation des étapes suivantes est à privilégier par tout professionnel de l'établissement et responsable(s) de la RI-RTF :

Au moment du constat, **une discussion avec la personne concernée** par la situation est à privilégier. Elle a pour but d'obtenir tous les éléments afin de saisir l'ensemble des circonstances et de permettre sa résolution. Advenant que cet échange ne peut avoir lieu au moment des faits observés, il doit se tenir rapidement en vue d'éviter que la situation s'accroisse ou entraîne des conséquences négatives.

Les personnes impliquées doivent **collaborer et se concerter** dans l'intention d'identifier des pistes d'amélioration. Elles s'entendent sur les moyens qui seront actualisés de manière à résoudre la situation ou la difficulté. Chacun de son côté a la responsabilité de mettre en place les actions déterminées. Il pourrait être pertinent de revoir l'évaluation des besoins de l'utilisateur, son plan d'intervention, l'instrument de détermination et de classification, les directives de soins ou autre recommandation, afin de s'assurer que le tout soit conforme à sa condition et à ses besoins.

Si, lors de la validation, les parties rencontrent des embûches au niveau de la compréhension, des perceptions, ou concernant leurs rôles et responsabilités, le(s) responsable(s) de la ressource ou le professionnel de l'établissement doit solliciter l'intervenant RI-RTF. Celui-ci apportera son soutien dans la clarification de la situation, et ce, dans le respect des rôles et responsabilités de chacun tout en tenant compte de l'autonomie de la ressource (ententes et Cadre de référence RI-RTF).

Lorsque les parties n'arrivent pas à résoudre la situation, l'intervenant RI-RTF doit en informer son gestionnaire. Au besoin, ce dernier pourrait solliciter l'association représentative de la ressource ou le gestionnaire de la direction concernée pour obtenir son support et délier l'impasse.

La résolution à l'amiable des difficultés est privilégiée dans un esprit de collaboration et de concertation afin d'en faciliter un traitement efficace et rapide des situations particulières ou difficultés.

Le(s) professionnel(s) de l'établissement et la ressource ont la responsabilité d'assurer le suivi des moyens identifiés suite à la concertation. La situation prend fin lorsque les résultats escomptés sont atteints.

Tant le dossier de l'utilisateur que celui de la ressource doivent faire état de la gestion de ces situations afin d'assurer leur traçabilité, leur évolution et leur finalité. **Seuls les écrits au dossier font foi de la situation et des actions effectuées** d'où l'importance de bien détailler les faits, autant pour les professionnels que pour les gestionnaires. Le tout doit se faire dans le respect des *Normes de rédaction des notes d'évolution* (G1-256-015) de l'établissement.

Advenant que les actions ne soient pas actualisées par l'une ou l'autre des parties, **une analyse de la situation** devra être réalisée par le **gestionnaire RI-RTF et/ou le gestionnaire qualité**.

Analyse et signification des écarts

Analyse

L'intervenant RI-RTF fait suivre à son gestionnaire toute information portant sur les actions n'ayant pas été actualisées concernant des situations particulières ou impliquant des difficultés de collaboration en complétant la partie 1 du *Rapport d'analyse d'écart ou de reproche* (annexe 4).

Le **gestionnaire RI-RTF** est responsable d'examiner toute situation concernant la dispensation des **services rendus par la ressource ou concernant les attitudes et comportements des responsables**. Il doit faire suivre au **gestionnaire qualité** toute situation faisant référence aux **activités du suivi professionnel**, puisqu'il appartient à ce dernier de considérer ces situations.

Les gestionnaires sont responsables de procéder à l'analyse du contexte, des circonstances et des impacts sur l'utilisateur pouvant conclure à un ou plusieurs écarts dans la dispensation des services rendus par la ressource ou l'établissement. Afin d'orienter sa décision et d'établir s'il s'agit d'une situation persistante ou récurrente, le gestionnaire concerné doit se référer à l'historique des interventions en consultant les dossiers usager et ressource. Il consigne sa démarche et décision dans le *Rapport d'analyse d'écart ou de reproche* sous la section lui étant réservée.

Le gestionnaire RI-RTF inscrit au dossier de la ressource les notes nécessaires et y dépose son rapport.

Le gestionnaire qualité dépose son rapport dans l'outil de suivi d'écart de l'établissement.

Signification d'écart ou de reproche

Les ententes collectives et nationale 2021 font mention des éléments suivants :

FSSS-CSN

2-1.00 Énoncé de certaines responsabilités de l'établissement

2-1.01

« Les responsabilités suivantes incombent à l'établissement :

*i) Informer par écrit la ressource d'un **écart de qualité** dans un délai de 60 jours, du moment qu'il est constaté par l'établissement. »*

2-1.04

« *Aucun manquement non lié aux services à rendre aux usagers et inscrit au dossier d'une ressource ne lui est opposable après une période de 12 mois suivant le correctif apporté, le cas échéant. Un tel manquement inscrit au dossier de la ressource jusqu'alors doit être retiré de son dossier. »*

FFARIQ

1-4.00 Reproche

1-4.01

« *L'établissement doit communiquer par écrit tout **reproche**, dans un délai de 90 jours de la connaissance par l'établissement des faits ayant entraîné un reproche. Le reproche porte sur la conduite de la ressource et n'est pas lié aux services à rendre à l'utilisateur.*

Le présent délai ne s'applique pas lorsque la connaissance des faits par l'établissement a entraîné le déclenchement d'un signalement au Directeur de la protection de la jeunesse ou d'une plainte à une autorité compétente. »

1-4.02

« *Le reproche, tel que défini dans la clause 1-4.01, est retiré du dossier de la ressource un an après son dépôt. Si un reproche subséquent et de même nature est déposé, le délai de retrait est réinitialisé. »*

ARIHQ

Ne comporte aucune information.

Par mesure d'équité, l'établissement tend à appliquer les mêmes balises pour l'ensemble des ressources ayant conclu une entente avec lui concernant le délai de 60 jours pour la signification d'écart ou de 90 jours pour la signification de reproche.

Le **gestionnaire RI-RTF** doit transmettre, par écrit (annexe 5), aux responsables de la ressource, tout **écart** concernant les **services rendus à l'utilisateur** ou **reproche** lié à leur **conduite**, accompagné du modèle de plan d'action (annexe 6) qu'ils pourront utiliser, si souhaité.

En respect de l'objectif de collaboration et partenariat, il est souhaité que la transmission d'écart ou de reproche ait lieu lors d'une **rencontre entre le gestionnaire RI-RTF et les responsables de la ressource** afin qu'ils soient informés des attentes de l'établissement quant à leur prestation de services.

Si la lettre est transmise par la poste, cela doit se faire par courrier recommandé afin d'obtenir une preuve de remise. Dans le cas où l'accusé réception ne peut être signé par les responsables, une validation devrait être faite auprès d'eux afin de s'assurer qu'ils l'ont bien reçue. Il appartient à la ressource de transmettre une copie de cette lettre à l'association représentative si elle le souhaite.

Le **gestionnaire RI-RTF** s'assure de faire une note au dossier de la ressource des démarches effectuées (rencontre, envoi de lettre, confirmation de réception, etc.).

Lorsque l'écart concerne les **services rendus par l'établissement**, le **gestionnaire qualité** informe le **gestionnaire clinique concerné**, en le lui transmettant par écrit.

Suivi des actions

Suite à la **signification d'écart à la ressource**, celle-ci doit remettre par écrit, au **gestionnaire RI-RTF**, son plan d'action identifiant les moyens privilégiés pour corriger la situation et l'échéancier établi. Il est possible pour elle de solliciter le soutien de l'intervenant RI-RTF afin d'être en mesure de répondre à cette exigence. Une copie du plan d'action sera déposée à son dossier ainsi qu'une note confirmant sa réception.

Le **gestionnaire RI-RTF** et son équipe assurent le suivi des actions de la ressource.

Lorsque l'écart relève de l'établissement, le **gestionnaire clinique concerné** transmet au **gestionnaire qualité** les actions qui seront mises en œuvre pour corriger la situation en complétant l'outil de suivi prévu à cet effet. Le **gestionnaire qualité** en assurera le suivi.

6. Mise à jour

La présente procédure sera mise à jour aux trois ans et lors de changements législatifs par l'équipe responsable de la qualité des services rendus à l'usager en RI-RTF de la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique.

7. Entrée en vigueur et consultation

Versions	Préparée par	Instances consultées					Autres	Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA		
1	Josée Bernier, Caroline Dubé, DSMQEPE	X					Équipes RI-RTF, Associations représentatives	2022-04-05
2								
3								

CA	Conseil d'administration	CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CII	Conseil des infirmières et infirmiers	CODIR	Comité de direction
CM	Conseil multidisciplinaire		

Références

- Cadre de référence RI-RTF, MSSS, 2016
- Entente nationale, ARIHQ, 2021
- Entente collective FSSS-CSN, 2021
- Entente collective FFARIQ, 2021

8. Annexes

Annexe 1 Rôles et responsabilités

Annexe 2 Schéma de collaboration RI-RTF avec l'établissement

Annexe 3 Schéma de collaboration de l'établissement avec RI-RTF

Annexe 4 Rapport d'analyse d'écart ou de reproche

Annexe 5 Lettre type pour la signification d'écart ou de reproche à la ressource

Annexe 6 Plan d'action de la ressource



RÔLES ET RESPONSABILITÉS LIÉS AU CADRE DE RÉFÉRENCE RI-RTF

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

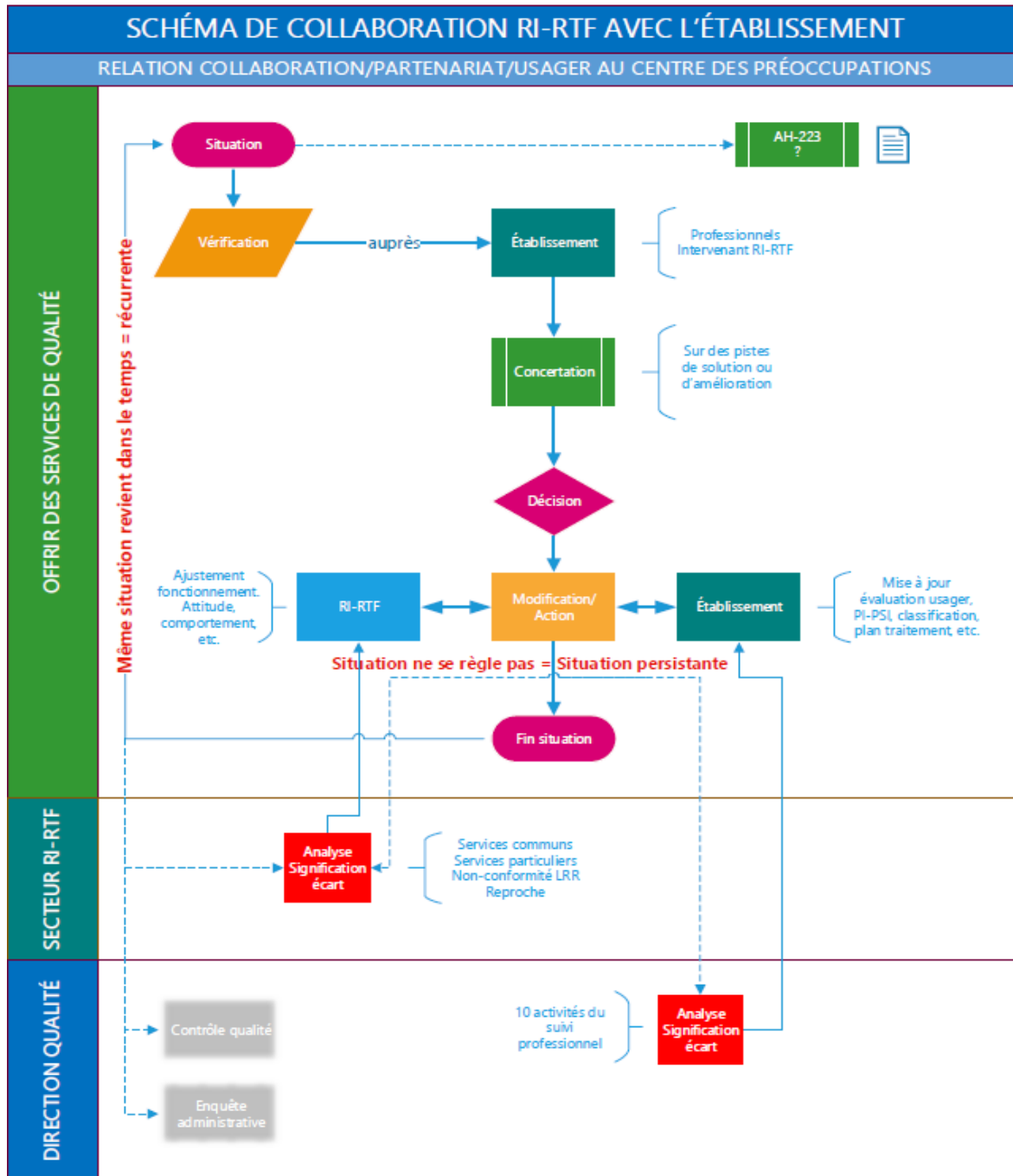
- Connaît et respecte le cadre de référence RI-RTF ainsi que les politiques, directives ou procédures applicables.
- Valide la qualité des services rendus à l'utilisateur en RI-RTF, identifie les écarts, rédige les notes et rapports et complète l'outil de suivi.
- Réalise les enquêtes administratives 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

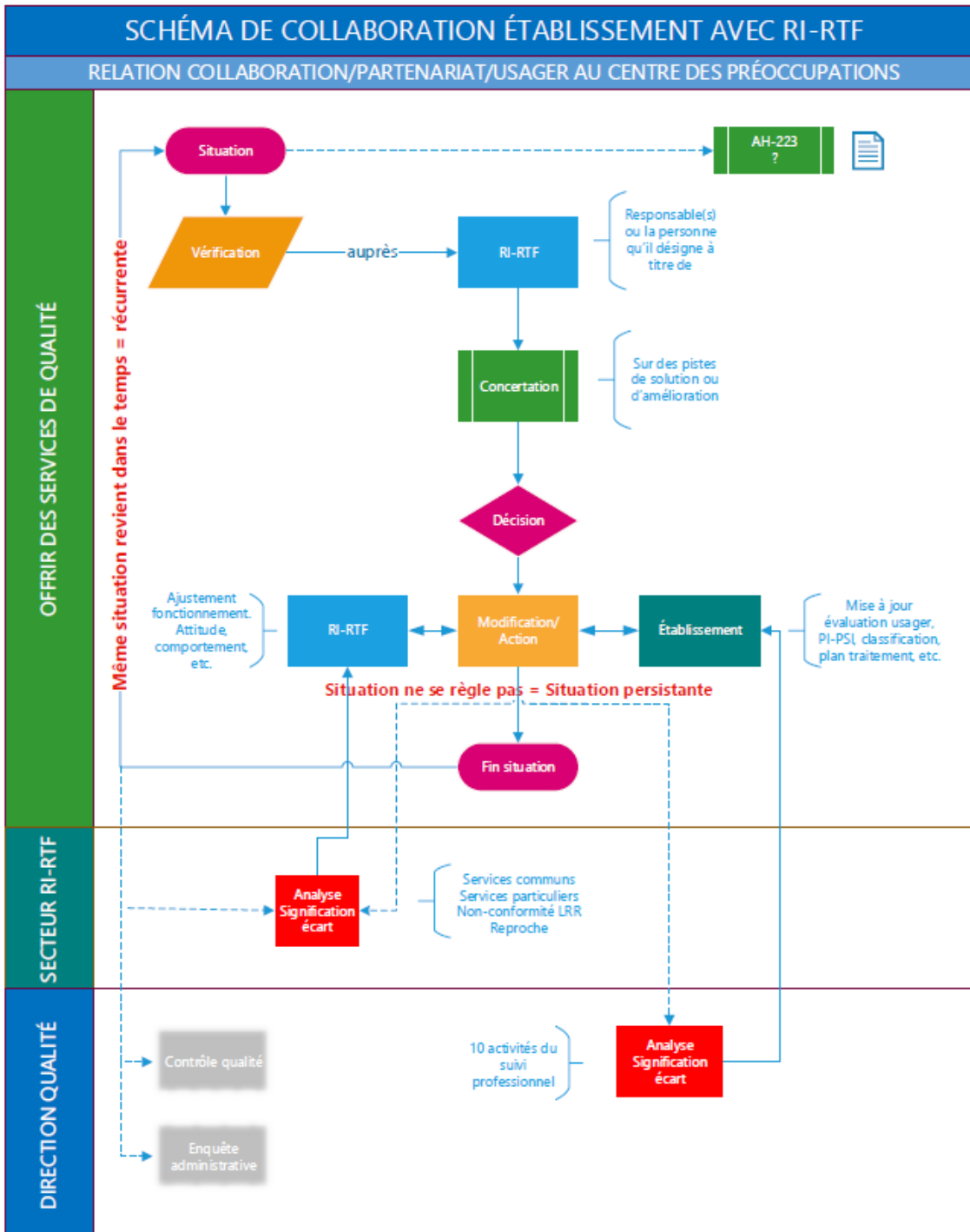
- Assure la gestion clinique et administrative de l'équipe contrôle qualité.
- Connaît le cadre de référence RI-RTF.
- Procède à l'analyse et au traitement des écarts de services de l'établissement.
- Reçoit et confirme les demandes d'enquête administrative.
- Entérine les recommandations d'une enquête 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.

<p>INTERVENANT USAGER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Révisite 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.
<p>ÉDUCATEUR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 consulte 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.
<p>INFIRMIER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 consulte 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.
<p>PROFESSIONNELS AUTRES (physiothérapeute, ergothérapeute, psychologue, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 consulte 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.
<p>CHEF DE PROGRAMME OU DE SERVICE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>COORDONNATEUR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

ANNEXE 2



ANNEXE 3



ANNEXE 4



RAPPORT D'ANALYSE D'ÉCART OU DE REPROCHE

PARTIE 1 – Complétée par l'intervenant RI-RTF

IDENTIFICATION			
Date de l'événement : AAAA-MM-JJ	Initiales de l'utilisateur :	Numéro de dossier de l'utilisateur :	
Ressource :	Intervenant usager :		
CONTEXTE ET CIRCONSTANCES DE LA SITUATION			
1. Résumé de la situation et des circonstances :			
2. Quelles sont les interventions réalisées?			
3. Quels sont les impacts observés sur l'utilisateur?			
4. Est-ce qu'un rapport d'incident-accident (AH-223) a été complété? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			

Signature de l'intervenant RI-RTF

[Cliquez ici pour entrer une date.](#)
Date de signature (aaaa-mm-jj)

PARTIE 2 – Complétée par le gestionnaire RI-RTF

ANALYSE DE LA SITUATION	
Documents à consulter pour l'analyse : sommaire des renseignements, évaluation des besoins et de la condition de l'utilisateur, PI/PSI/PTI, la classification (incluant tout protocole, processus, règle de soins, etc.), notes évolutives au dossier de l'utilisateur et au dossier RI-RTF se rapportant à la situation, lettre de signification à la ressource, tout autre document jugé pertinent.	
Compte rendu des vérifications effectuées (date, démarche) : Cliquez ici pour entrer du texte.	
Service et activité concernés: <input type="checkbox"/> Services communs : lequel ou lesquels? <input type="checkbox"/> Services particuliers : lequel ou lesquels? <input type="checkbox"/> Situation liée à la conduite de la ressource :	
Lorsque la situation concerne les activités du suivi professionnel, faire suivre une copie du formulaire au gestionnaire qualité. Date du transfert à la DSMQÉPÉ : _____	
Est-ce qu'un mécanisme de concertation a été réalisé? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, lequel?	Cliquez ici pour entrer une date. AAAA-MM-JJ

<p>Il s'agit d'une situation persistante <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Il s'agit d'une situation récurrente <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, quelles sont les interventions réalisées dans le passé pour corriger la situation et quels ont été les résultats? (Il est important d'indiquer les dates et les types d'interventions). Cliquez ici pour entrer du texte.</p>	
DÉCISION	
<p><input type="checkbox"/> Rétention d'un écart pour les motifs suivants : Cliquez ici pour entrer du texte.</p> <p><input type="checkbox"/> Rétention d'un reproche pour les motifs suivants : Cliquez ici pour entrer du texte.</p> <p><input type="checkbox"/> Aucun écart ou reproche retenu (préciser les motifs et aspects sur lesquels il y aura intervention) : Cliquez ici pour entrer du texte.</p>	
SIGNIFICATION DE L'ÉCART À LA RESSOURCE	
Signification de l'écart :	
<input type="checkbox"/> Par écrit : Cliquez ici pour entrer du texte.	Cliquez ici pour entrer une date. AAAA-MM-JJ
<input type="checkbox"/> Rencontre avec la ressource : Cliquez ici pour entrer du texte.	Cliquez ici pour entrer une date. AAAA-MM-JJ
SIGNIFICATION DU REPROCHE À LA RESSOURCE	
Signification du reproche :	
<input type="checkbox"/> Par écrit : Cliquez ici pour entrer du texte.	Cliquez ici pour entrer une date. AAAA-MM-JJ
<input type="checkbox"/> Rencontre avec la ressource : Cliquez ici pour entrer du texte.	Cliquez ici pour entrer une date. AAAA-MM-JJ

✕

Signature du gestionnaire RI-RTF

Cliquez ici pour entrer une date.
Date de signature (aaaa-mm-jj)

PARTIE 3 – Complétée par le gestionnaire qualité

ANALYSE DE LA SITUATION	
Documents à consulter pour l'analyse : sommaire des renseignements, évaluation des besoins et de la condition de l'utilisateur, PI/PSI/PTI, la classification (incluant tout protocole, processus, règle de soins, etc.), notes évolutives au dossier de l'utilisateur et au dossier RI-RTF se rapportant à la situation, lettre de signification à la ressource, tout autre document jugé pertinent.	
Compte rendu des vérifications effectuées (date, démarche) : Cliquez ici pour entrer du texte.	
Service et activité concernés par la situation : <input type="checkbox"/> <u>Les activités du suivi professionnel de l'utilisateur</u> : lesquelles? <input type="text"/>	
Il s'agit d'une situation persistante <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Il s'agit d'une situation récurrente <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, quelles sont les interventions réalisées dans le passé pour corriger la situation et quels ont été les résultats? (Il est important d'indiquer les dates et les types d'interventions). Cliquez ici pour entrer du texte.	
DÉCISION	
<input type="checkbox"/> Rétention d'un écart pour les motifs suivants : Cliquez ici pour entrer du texte.	
<input type="checkbox"/> Aucun écart retenu (préciser les motifs et aspects sur lesquels il y aura intervention) : Cliquez ici pour entrer du texte.	
SIGNIFICATION DE L'ÉCART À L'ÉTABLISSEMENT	
Signification de l'écart au gestionnaire concerné : Cliquez ici pour entrer du texte.	
<input type="checkbox"/> Par écrit : Cliquez ici pour entrer du texte.	Cliquez ici pour entrer une date. AAAA-MM-JJ
<input type="checkbox"/> Rencontre avec le gestionnaire concerné : Cliquez ici pour entrer du texte.	Cliquez ici pour entrer une date. AAAA-MM-JJ

✕

Signature du gestionnaire qualité

[Cliquez ici pour entrer une date.](#)

Date de signature (aaaa-mm-jj)

ANNEXE 5

MODÈLE – signification d'écart ou de reproche (RI-RTF)

Date

Nom de la ressource
Adresse de la ressource
Ville (Province) Code postal

Objet : Signification d'écart (OU) Signification de reproche

Madame, (OU) Monsieur,

Nous vous informons que nous avons procédé à l'analyse et au traitement d'une situation portée à notre attention et pour laquelle nous concluons être en présence d'un écart dans les services rendus à l'utilisateur (OU) d'un reproche en lien avec votre conduite ou attitudes inappropriées ou inacceptables.

Cette situation concerne l'utilisateur (OU) les usagers *inscrire ici les initiales ou le(s) numéro(s) de dossier du ou des usagers concernés* et a eu lieu le *inscrire ici la date à laquelle la situation s'est produite*.

Dans le *Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance*, il est inscrit que la ressource doit :

Lors d'un écart utiliser cette section

- *Nommer ici le service concerné et y inscrire la description, s'il s'agit d'un service commun.
Décrire ici brièvement les faits observés et en quoi cela constitue un écart.
Décrire les attentes de l'établissement.*

Lors d'un reproche utiliser cette section

- *Nommer l'attitude ou la conduite concernée.
Décrire ici brièvement les faits observés et en quoi cela constitue un reproche.
Décrire les attentes de l'établissement.*

Suite à ce constat, nous vous demandons de nous remettre par écrit, d'ici le *inscrire ici la date fixée*, les moyens que vous actualiserez ainsi qu'un échéancier de réalisation afin de corriger la situation et de permettre à l'utilisateur (OU) les usagers de recevoir les services requis. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le *Plan d'action*, ci-joint, si vous le désirez.

Si vous avez besoin de soutien et de guidance dans la détermination de moyens, n'hésitez pas à communiquer avec votre intervenant RI-RTF *inscrire ici le nom de l'intervenant*.

En terminant, nous aimerions porter à votre attention que l'objectif de cette démarche est de travailler ensemble afin de faire en sorte que les usagers reçoivent des services de qualité et répondant à leurs besoins.

Veillez recevoir, Madame, (OU) Monsieur, nos sincères salutations.

Signature du gestionnaire RI-RTF

p. j. Plan d'action



Plan d'action

Signification écart ou reproche

Responsable(s) de la ressource

1. Nom : _____ Prénom : _____
 2. Nom : _____ Prénom : _____

Date de signification :	_____

Service			Écart constaté
Commun	Particulier	Titre	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
Attente de l'établissement (actions à réaliser)			Complété
_____			<input type="checkbox"/>
_____			<input type="checkbox"/>
_____			<input type="checkbox"/>

Service			Écart constaté
Commun	Particulier	Titre	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	_____
Attente de l'établissement (actions à réaliser)			Complété
_____			<input type="checkbox"/>
_____			<input type="checkbox"/>
_____			<input type="checkbox"/>

Reproche			

Attente de l'établissement (actions à réaliser)		Complété	
_____		<input type="checkbox"/>	
_____		<input type="checkbox"/>	
_____		<input type="checkbox"/>	

Stratégies de communication et de collaboration entre l'établissement et les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF)

**Numéro
G1-253-067**

Reproche			
[]			
Attente de l'établissement (actions à réaliser)	Moyens	Échéance	Complété
[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]

Signature du responsable 1 de la ressource

Date

Signature du responsable 2 de la ressource

Date

Retourner ce plan d'ici le : []

à l'adresse courriel suivante : []

Approbation par le gestionnaire RI-RTF

Date de réception du plan

Signature