

Direction des programmes santé mentale,
dépendance et itinérance;
Direction du programme de soutien à
l'autonomie des personnes âgées

POLITIQUE

PROMOTION ET MAINTIEN DE LA QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN RESSOURCES INTERMÉDIAIRES (RI) ET EN RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL (RTF)

N° Politique : POL-042	Responsables de l'application : Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées; Direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance	
N° Procédures découlant : PRO-022; PRO-026; PRO-027; PRO-028; PRO-048		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2019-02-05	Date de révision : 2023-02-05

Destinataires : Employés et personnes exerçant leur profession dans les ressources intermédiaires et de type familial qui, en vertu d'un lien d'emploi, d'un contrat de service ou d'une entente, dispensent, pour le compte du CIUSSS-EMTL, des services aux usagers

1. CONTEXTE

L'adoption de la *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant et modifiant diverses dispositions législatives* (RLRQ, ch.R-24.0.2) (LRR) de même que la conclusion des ententes collectives et nationales¹ avec les différentes associations et organismes représentatifs des ressources intermédiaires et des ressources de type familial conduisent à des modifications importantes des cadres : législatif, réglementaire et administratif, entourant ces ressources. Les dispositions de cette loi ont nécessité une révision complète de l'organisation du réseau des RI-RTF.

De plus, la mise en œuvre de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment, par l'abolition des agences régionales* (RLRQ, ch.O-7.2) a nécessité une révision du cadre de référence sur les ressources intermédiaires et les ressources de type familial en 2016².

La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, ch. S-4.2) (LSSSS), à ses articles 100, 104 et 106, précise aussi que le CIUSSS-EMTL, au même titre que les établissements utilisateurs, ont la responsabilité d'assurer le suivi professionnel de l'utilisateur confié à une ressource non-institutionnelle. Le suivi professionnel de l'utilisateur

¹ ARIHQ : <http://www.cpnsss.gouv.qc.ca/rirtf/download.php?f=032467df46b2502f4ca639ed182d14ee>
ADRAQ : <http://www.cpnsss.gouv.qc.ca/rirtf/download.php?f=74593b0722392cf7f9ec806d73f79d4f>

² <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2015/15-801-01W.pdf>

a donc une portée organisationnelle au sein des établissements et ne doit pas être porté comme étant la responsabilité d'un seul intervenant dans la réalisation d'une activité clinique ou d'un acte professionnel.

Le CIUSSS-EMTL se doit aussi de respecter les ententes collectives et nationales conclues entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les associations représentant les RI-RTF, notamment pour le règlement des mésententes entre lui et les ressources de son territoire. En effet, lesdites ententes, par les mécanismes de concertation qu'elles présentent, assurent aux ressources le droit d'être entendues de façon juste et impartiale et favorisent la recherche de solution dans un esprit collaboratif et de bonne foi. Elles balisent aussi les droits des usagers et les rôles et responsabilités de la ressource et de l'établissement, en plus de définir les conditions d'exercice.

Afin d'être en concordance avec les orientations législatives et ministérielles, l'établissement s'engage à offrir un milieu de vie de qualité pour les usagers confiés à une ressource avec laquelle il est en lien contractuel, et ce, dans le respect des orientations ministérielles. En établissant une politique relative à la promotion et au maintien de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaires et en ressources de type familial, le CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) vient clarifier ses rôles dans l'exercice de ses responsabilités en cette matière. Cette politique contribuera donc directement à la réussite de l'implantation du cadre de référence sur les ressources intermédiaires et de type familial et au maintien de la qualité des services offerts aux usagers, notamment sur le plan de la sécurité.

La promotion et le maintien de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaires et en ressources de type familial s'inscrivent dans une série d'actions permettant de se situer dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

2. CHAMP D'APPLICATION

Elle s'adresse à tous les employés et personnes exerçant leur profession dans les ressources intermédiaires et de type familial qui, en vertu d'un lien d'emploi, d'un contrat de service ou d'une entente dispensent, pour le compte du CIUSSS-EMTL, des services aux usagers ayant des services d'hébergement dans les RI-RTF.

3. OBJECTIFS

Dans le cadre de l'implantation de ce cadre de référence révisé et la consolidation de la volonté d'amélioration continue de la qualité des services à la population, le CIUSSS-EMTL adopte une politique relative à la promotion et au maintien de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaires et en ressources de type familial afin de :

- Assurer aux usagers résidant dans une ressource sous la responsabilité du CIUSSS-EMTL, une prestation sécuritaire des services de santé et des services sociaux dans les RI-RTF;

- Guider les changements de pratiques professionnelles rendus nécessaires eu égard au nouveau contexte créé par la LRR et des modifications apportées à la LSSSS;
- Fournir des balises à propos de l'exercice des rôles et des responsabilités de plusieurs acteurs et offrir une référence commune aux établissements et aux ressources en ce qui a trait aux orientations ministérielles;
- Assurer la mise en œuvre et l'adéquation des responsabilités cliniques et professionnelles à l'égard de tous les services rendus à l'utilisateur, lesquels doivent être : de qualité, accessibles, continus, sécuritaires, efficaces, respectueux de ses droits et requis par sa condition et ses besoins;
- Assurer, en continu, une prestation de services de santé, de services sociaux, de services de soutien et d'assistance de qualité rendus à l'utilisateur;
- Fournir un cadre formel au règlement des mésententes entre le CIUSSS-EMTL et les ressources sous sa responsabilité à partir des bonnes pratiques tels que l'écoute, le support, l'observation et les actions concrètes;
- Permettre à une ressource de signifier son désaccord quant aux services particuliers de soutien ou d'assistance déterminés par l'intervenant désigné de l'établissement, dans l'instrument de classification et clarifier les étapes du mécanisme de révision de ladite classification;
- Assurer une application uniforme du cadre de référence dans les ressources intermédiaires et les ressources de type familial.

4. DÉFINITIONS

4.1. Établissement

Les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) sont des organismes publics chargés, pour le ministère de la Santé et des Services sociaux, de prodiguer les soins et les services sociaux dans chaque région sociosanitaire du Québec.

4.2. Établissements utilisateurs (santé mentale)

Pour la région de Montréal, il a été convenu que des établissements qui réfèrent des usagers vers les ressources, via le mécanisme d'accès régional sont appelés établissements utilisateurs.

Sont des établissements utilisateurs : les établissements publics responsables de fournir au nom de l'établissement gestionnaire, les services cliniques (au plan médical – volet santé mentale - et psychosocial pour les usagers de 2^e ligne et uniquement au plan psychosocial pour les usagers de 1^{re} ligne).

4.3. Ressource intermédiaire

Selon l'article 302 de la LSSSS, « Est une ressource intermédiaire toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers, par ailleurs, inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition. L'immeuble ou le local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire n'est pas réputé être une installation maintenue par l'établissement public auquel la ressource est rattachée, sauf pour l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (RLRQ, ch.P-34.1) où il est alors considéré comme lieu d'hébergement d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation. »

De plus, chacune des conditions suivantes doit être respectée :

- La ressource intermédiaire est une personne physique ou morale, autre qu'un établissement;
- La ressource intermédiaire est rattachée à un établissement public par un lien contractuel autre que celui de type employeur-employé;
- La ressource intermédiaire fournit à l'établissement une installation d'hébergement (gîte) et elle offre, pour cet établissement public, un ou plusieurs services de soutien ou d'assistance lui permettant de maintenir les usagers dans la communauté ou de les y intégrer;
- La ressource intermédiaire offre ses services dans les installations physiques dont elle est soit propriétaire, soit locataire.

4.4. Ressource de type familial

Selon l'article 311 de la LSSSS, les ressources de type familial se divisent en deux catégories : famille d'accueil ou résidence d'accueil. L'article 312 de la même loi offre la définition de ces modèles :

1. **Famille d'accueil** : « Peuvent être reconnues à titre de famille d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial. »

2. **Résidence d'accueil** : « Peuvent être reconnues à titre de résidence d'accueil, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. »

4.5. Mécontentement

Le mécontentement est une insatisfaction qui, à titre d'exemple, peut être liée au plan de services de l'utilisateur ou à des éléments de l'entente qui ne semblent pas respectés. L'expression d'un mécontentement ne signifie pas forcément qu'il y a mécontentement, même si le mécontentement peut précéder la mécontentement.

4.6. Méésentente

Une méésentente survient lorsque le dialogue entre une ressource et ses principaux interlocuteurs est difficile ou lorsque les positions entre les deux parties, sur un ou plusieurs sujets, semblent incompatibles.

4.7. Intervenant au suivi professionnel de l'usager

Le suivi professionnel d'un usager confié à une 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.

Selon l'organisation des services de l'établissement, il est probable que plus d'une personne ou d'une instance réalise une ou plusieurs de ces activités. Ceci implique une cohérence et une coordination nécessaires par l'établissement afin d'assurer le déroulement harmonieux, adéquat et conforme de l'ensemble de ces activités. Le mot « professionnel » inclus dans le libellé « suivi professionnel de l'usager » doit être interprété ici dans le sens d'être compétent (aptitudes, habiletés et connaissances) pour réaliser une action en lien avec l'une ou l'autre des activités de ce suivi professionnel.

Le mot « professionnel » n'a pas ici la même signification que celle que lui attribue le Code des professions.

Le suivi professionnel de l'usager a une portée organisationnelle au sein de l'établissement. Il ne doit donc pas être interprété comme étant la responsabilité d'un seul intervenant dans la réalisation d'une activité clinique ou d'un acte professionnel.

4.8. Intervenant à la qualité des services

Il s'agit de la personne responsable de l'application et du suivi du processus de contrôle de la qualité; elle contribue au processus de contrôle de la qualité en apportant ou en recevant de l'information pertinente au but visé par celui-ci, et ce, en conformité avec les lois applicables. Au besoin, elles peuvent également fournir une expertise dans leur champ de compétence.

4.9. Classification

Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance offert par la ressource à l'usager.

5. ÉNONCÉ

5.1. Collaboration des parties prenantes

Pour assurer un milieu de vie de qualité en RI-RTF, il est essentiel qu'employés et personnes exerçant leur profession ou collaborant dans le cadre d'une entente contractuelle dans les ressources intermédiaires et de type familial pour le compte du CIUSSS-EMTL, agissent au quotidien pour améliorer, de façon continue et adaptée, les soins et services offerts aux usagers. Il est important de privilégier une approche où la personne et ses proches font partie intégrante du processus de décision et ce, dans un esprit de partenariat au regard de la prestation des services rendus aux usagers.

Cette approche fait aussi référence à la mise en place d'une organisation de services efficace et efficiente qui s'inscrit dans une culture et une gestion intégrée de la qualité. En somme, elle comprend autant la notion d'un milieu de vie chaleureux qui s'apparente au milieu familial ou naturel que la notion de services de qualité à rendre aux usagers confiés à une ressource.

5.2. Nomination des personnes ressources

L'établissement identifie les personnes responsables de l'application des différentes procédures.

5.3. Lignes directrices

Des lignes directrices sont détaillées au sein des procédures et ce, dans le but de guider la promotion et l'évaluation de la qualité du milieu de vie des usagers confiés à une ressource. De plus, elles viennent soutenir l'application du cadre de référence en RI-RTF ainsi que toutes lois ou ententes nationales liant le CIUSSS-EMTL et les ressources sous sa responsabilité :

- Le respect des ententes nationales et des ententes collectives;
- Le suivi professionnel des usagers confiés à une ressource;
- Les activités en lien avec la prestation de services, de soutien ou d'assistance, communs et particuliers rendus à l'utilisateur;
- Le contrôle de la qualité des services offerts à un usager tant par l'établissement que la ressource;
- La mise en place de mécanismes d'évaluation des processus de qualité.

5.4. Résolution des situations d'insatisfaction

- La résolution de situations d'insatisfaction doit être faite avec célérité et respect.

5.5. Suivi professionnel de l'utilisateur

Le suivi professionnel de l'utilisateur est une démarche continue, logique et clinique, respectueuse du code d'éthique, des politiques et des procédures du CIUSSS-EMTL, ainsi que des normes professionnelles reliées aux différents titres d'emploi.

5.6. Contrôle de qualité

L'établissement est imputable de s'assurer de la qualité des services rendus à l'utilisateur.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. Établissement

- Désigner une personne responsable et imputable de l'application du contrôle de la qualité;
- Désigner une ou des équipes responsables du contrôle de la qualité qui seront également responsables de s'assurer de l'application des critères généraux du MSSS et de la conformité du milieu de vie;
- En collaboration avec la ressource, mettre en place les actions nécessaires pour assurer l'application de la procédure du contrôle de qualité :

- Élaborer et diffuser les politiques et procédures applicables en RNI;
- S'assurer de l'application des outils de suivi, notamment de la qualité des services communs et particuliers attendus par la ressource;
- S'assurer de la traçabilité des informations pertinentes et factuelles consignées au dossier ressource ou de l'utilisateur.

6.2. Ressources intermédiaires ou de type familial sous ententes avec l'établissement

Ces ressources ont la responsabilité de l'application de la politique et des procédures en découlant.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

7.1. Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées; Direction des programmes santé mentale et dépendance

Responsables de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

7.2. Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique;

Direction ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la politique.

7.3. Calendrier de révision de la politique

La présente politique devra être révisée tous les quatre (4) ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

8. RESPONSABLES DE LA MISE EN APPLICATION

8.1. Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées;

Direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance

Elles sont responsables de la mise en application de la présente politique.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.