

Plan d'amélioration - QUALITÉ DU MILIEU DE VIE EN RI-RTF

Nom de l'établissement : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île de Montréal

Programme-service : Soutien à l'autonomie des personnes âgées

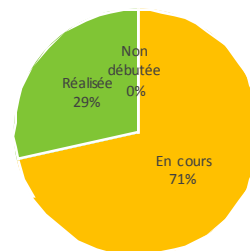
Région : Montréal

Date de la visite : 29, 30 novembre et 1er décembre 2016

Date de transmission au MSSS : 20 mars, 2017

Première reddition de compte : 29 novembre, 2017

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	Total
Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	0	3	0	3
Les activités de la vie quotidienne	0	2	2	4
Des lieux adaptés	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

**THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES**

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au			Reddition de comptes au			Commentaires
			29 novembre, 2017			29 novembre, 2018			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
1	Le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour mettre en place des mécanismes favorisant un milieu de vie de qualité aux usagers confiés à une ressource.	Mettre en place des intervenants responsables d'assurer le suivi de la qualité des services en ressources non-institutionnelles. S'assurer que les intervenants à la qualité des services respectent la procédure du contrôle de la qualité des services.	1 février, 2018		X				Une intervenante à la qualité des services est nommée. Le rôle et les fonctions de l'intervenante à la qualité des services ont été révisés et précisés. La procédure sur le contrôle de la qualité a été élaborée et est présentement en consultation RNI-DSI-DSM et le service performance qualité et éthique.
2	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer la promotion des droits des usagers.	Informers les usagers dès l'admission en ressources non-institutionnelles du rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services ainsi que de celui du comité des usagers. Remettre à l'usager une pochette d'accueil regroupant l'information sur la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le comité des usagers et le code d'éthique de l'établissement. Mettre en place des rencontres d'information annuelles auprès des usagers animées par la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et par le comité des usagers.	31 décembre, 2018		X				Guide d'accueil à l'intention des usagers en RNI a été élaboré. Il sera remis aux usagers en incluant le dépliant d'information sur le rôle de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.  Projet de rencontre d'information auprès des usagers et leur famille sur la maltraitance et le respect des droits. Ces rencontres sont élaborées avec la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le service RNI et la police communautaire et seront déployées dans chacune des ressources à compter de mars 2018 jusqu'en décembre 2018.
3	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires afin de compléter et de transmettre tous les documents essentiels qui permettront aux ressources d'offrir des services adaptés aux besoins des usagers.	Réviser le document "profil sommaire de l'usager". Revoir le processus de communication de l'information du "profil sommaire de l'usager" à la ressource. Remettre à la ressource le code d'éthique de l'établissement, la procédure sur la gestion des dépenses personnelles des usagers confiés à une RNI, la politique de l'établissement pour contrer la maltraitance ainsi que la procédure sur le suivi professionnel en RNI. Procéder aux mises à jour des politiques et procédures de façon périodique avec les responsables des ressources.	31 mars, 2018		X				Profil sommaire révisé et bonifié en incluant l'histoire de vie, les goûts et intérêts de l'usager. Profil sommaire remis à la ressource dès réception. Procédure gestion des avoirs en cours d'élaboration. Cartable des procédures à remettre aux ressources en cours d'élaboration.
4	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de diffuser un protocole d'application des mesures de contrôle portant sur l'isolement et la contention.	Remettre aux ressources non-institutionnelles la politique de l'établissement sur les mesures de contrôle et d'isolement. Effectuer une fois par année une rencontre avec les responsables des ressources afin d'actualiser leur connaissance face la politique sur les mesures de contrôle et d'isolement de l'établissement	1 décembre, 2017			X			Politique sur les mesures de contrôle et d'isolement diffusée à l'ensemble des ressources RNI.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au			Reddition de comptes au			Commentaires	
			29 novembre, 2017			29 novembre, 2018				
			Non débutée	Encours	Réalisée	Non débutée	Encours	Réalisée		
5	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires afin de développer et de maintenir un partenariat efficace avec les ressources.	Planifier de façon formalisée des rencontres périodiques entre l'établissement et les partenaires ressources. Mettre en place une collaboration formalisée entre les ressources et établissement lors de la complétion de l'instrument de détermination de la classification sur les services de soutien et d'assistance.	1 décembre, 2017			x				Rencontres avec les partenaires ressource et l'établissement débutées. Rencontre pour la complétion de l'instrument de classification en présence de l'intervenante à la qualité des services, l'intervenant au suivi professionnel et le responsable de la ressource débutée.
6	Le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour mettre en place des modalités et des procédures afin de répondre aux normes de qualité ministérielles.	Élaborer et mettre en place une procédure de contrôle de la qualité des services en ressources non-institutionnelles. Déterminer les rôles et responsabilités des différents acteurs. Mettre en place une procédure concernant l'application des critères généraux du ministre. Déployer les procédures de contrôle de la qualité et des critères généraux du MSSS à l'ensemble des acteurs impliqués. Assurer le suivi des procédures en place auprès des équipes RI-RTF.	1 février, 2018		x					Procédure du contrôle de la qualité en cours d'élaboration ainsi que le rôle et les fonctions de l'intervenante à la qualité des services. Procédure concernant les critères généraux du Ministre en cours d'élaboration.
7	Le MSSS recommande que l'établissement élabore davantage les procédures au suivi professionnel des usagers au regard de toutes les étapes de leur placement dans une ressource.	Élaborer et mettre en place la procédure concernant le suivi professionnel de l'utilisateur confié à une ressource. Cette procédure spécifiera toutes les activités attendues et prévues de l'admission au départ de l'utilisateur. Présenter et déployer la procédure du suivi professionnel aux équipes assujetties à celle-ci. Assurer le suivi de la mise en application de la procédure.	1 février, 2018		x					Procédure concernant le suivi professionnel de l'utilisateur confié à une ressource en cours d'adoption par le comité de direction. Procédure lors d'une admission d'un résident en RI-RTF élaborée et présentée à l'équipe RNI. Elle sera présentée aux partenaires ressource en janvier 2018 et déployée selon l'échéancier.

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de comptes au			Reddition de comptes au			Commentaires	
			29 novembre, 2017			29 novembre, 2018				
			Non débitée	Encours	Réalisée	Non débitée	Encours	Réalisée		
<b>THÈME 2 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE</b>										
8	Le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour améliorer les activités de loisir afin de favoriser l'intégration des usagers dans la communauté.	Réviser la fiche sommaire actuelle et la bonifier en incluant les goûts et intérêts de l'utilisateur. Mettre en place à l'admission de l'utilisateur un sommaire de vie de l'utilisateur incluant ses goûts et intérêts pour les activités de loisirs.	1 décembre, 2017			x				Profil sommaire révisé et bonifié en incluant les goûts et intérêts de l'utilisateur. Ce profil est déployé à l'ensemble des ressources. Il est précisé par l'équipe RNI et remis à la ressource.
<b>THÈME 3 : LES LIEUX ADAPTÉS</b>										
9	Le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour s'assurer que les espaces de vie soient personnalisés et chaleureux pour les usagers confiés à une ressource.	Revoir la procédure d'admission pour y inclure: - les actions de la ressource favorisant un espace de vie personnalisé et chaleureux pour l'utilisateur. - les actions attendues par les intervenants au suivi professionnel auprès de l'utilisateur lors de l'admission pour s'assurer que ceux-ci sachent qu'ils peuvent personnaliser leur espace de vie.	1 février, 2018		x					Procédure d'admission élaborée et diffusée à l'équipe RNI. Elle sera présentée aux ressources en janvier 2018 et déployée en février 2018.