

Rapport anonymisé conformément
à la Loi sur l'accès aux documents des
organismes publics et sur la protection des
renseignements personnels

RAPPORT DE VISITE D'APPRECIATION DE LA QUALITÉ
RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DE TYPE FAMILIAL
(RI-RTF)

RÉGION : Chaudière-Appalaches (12)

**ÉTABLISSEMENT
GESTIONNAIRE :** Centre jeunesse Chaudière-Appalaches

**ÉTABLISSEMENT
UTILISATEUR :** CSSS du Grand Littoral
Hôtel-Dieu de Lévis
CSSS des Etchemins
CSSS de Beauce
CSSS de la région Thetford
CSSS de Montmagny-L'Islet

**PROBLÉMATIQUE DES
USAGERS :** Adaptation sociale et protection de la jeunesse

DATE DE LA VISITE : Les 21 et 22 novembre 2007

DATE DU RAPPORT : Le 3 décembre 2007

ÉQUIPE DE VISITE

INSTANCES	NOM DU REPRÉSENTANT OU DE LA REPRÉSENTANTE
Ministère de la Santé et des Services sociaux :	<u>Monsieur Réjean Pinard</u>
Agence de la santé et des services sociaux :	<u>Madame Chantal Veer</u>
Association nationale :	<u>Madame Francine Beaudet, Conseil pour la protection des malades</u>
Association régionale :	<u>Madame Jimmy Vachon, Association des maisons de jeunes de Chaudière-Appalaches</u>

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	3
PARTIE I.....	4
LA PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT.....	4
Les principales caractéristiques de l'établissement.....	4
La formation.....	4
Le protocole d'application des mesures de contrôle.....	5
Les visites ou les interventions des organismes.....	5
Les plaintes et les mécontentes.....	5
Les accidents, les incidents et les abus.....	5
La politique des avoirs des usagers.....	6
Les priorités.....	6
Les bons coups et les innovations.....	6
PARTIE II.....	7
LE DÉROULEMENT DE LA VISITE	7
1. L'ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL.....	8
1.1 L'accueil et l'intégration de l'utilisateur.....	8
1.2 Le plan d'interventions individualisé et interdisciplinaire.....	9
1.3 La révision de la situation de l'utilisateur.....	9
1.4 Le plan de services individualisé.....	9
1.5 Le code d'éthique.....	10
1.6 Le traitement d'une plainte de l'utilisateur.....	10
1.7 Le protocole d'application des mesures de contrôle.....	11
1.8 Les règles de divulgation des accidents avec conséquences et de déclaration des incidents.....	11
1.9 Le comité des usagers.....	11
1.10 L'évaluation d'un postulant, la reconnaissance et le jumelage.....	12
1.11 L'information transmise à la ressource.....	12
1.12 Le plan de soutien à l'intention de la ressource.....	13
1.13 L'intervenant responsable d'assurer le suivi professionnel de la ressource.....	14
1.14 L'intervenant responsable d'assurer le suivi de la situation de l'utilisateur ou de son accompagnement.....	14
1.15 La qualité du lien entre les partenaires.....	14
1.16 La réévaluation de la ressource.....	15
1.17 La gestion des avoirs des usagers.....	15
2. LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES FOURNITURES.....	17
2.1 L'alimentation.....	17
2.2 L'hygiène.....	17
2.3 Les services de soutien ou d'assistance.....	17
2.4 La sécurité de l'utilisateur.....	17
2.5 Les services professionnels ou spécialisés.....	17
2.6 Les activités.....	18
2.7 Le transport.....	18
3. L'ENVIRONNEMENT HUMAIN.....	19
3.1 L'intégration de l'utilisateur.....	19
3.2 La dignité et le respect de l'utilisateur.....	19
3.3 L'identité, l'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur.....	19
4. L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE.....	21
4.1 Les lieux et les aménagements physiques.....	21
4.2 La conformité aux normes ou aux exigences de sécurité.....	21
CONCLUSION	22

ANNEXES :

ANNEXE 1 : LISTE DES RECOMMANDATIONS

ANNEXE 2 : RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DE TYPE FAMILIAL

ANNEXE 3 : RESSOURCES CONVOQUÉES ET RESSOURCES VISITÉES

ANNEXE 4 : FICHE D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ

ADDENDUM :

COMMENTAIRES DE L'ÉTABLISSEMENT

MISE EN CONTEXTE

En 2004, débutaient les visites d'appréciation de la qualité des services dans les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD). Ces visites faisaient suite aux orientations ministérielles *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, diffusées en octobre 2003. Le ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Philippe Couillard, voulait, par celles-ci, mettre en lumière les problèmes communs à plusieurs établissements et les solutions mises de l'avant. En 2005-2006, les visites se sont poursuivies et ont été étendues aux ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) de même qu'aux centres jeunesse. Le but ultime de ces visites est de contribuer à l'amélioration des services donnés à toute personne vulnérable.

Les visites constituent donc l'un des outils que s'est donnés le ministre pour s'assurer de la mise en œuvre des orientations, des politiques et des cadres de référence s'appliquant aux milieux de vie substitués hébergeant une clientèle vulnérable.

Le mandat de l'équipe de visite est d'apprécier l'implantation de l'approche *Milieu de vie*, de reconnaître les actions mises de l'avant à cet égard et de formuler des recommandations dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la clientèle concernée.

La première partie du rapport consiste en une présentation sommaire de l'établissement et de l'installation.

La deuxième partie rend compte du déroulement de la visite et fait état de l'appréciation et des recommandations de l'équipe au regard des quatre (4) thèmes suivants :

- l'environnement organisationnel ;
- les services, les activités et les fournitures ;
- l'environnement humain ;
- l'environnement physique.

La conclusion permet de dégager les principaux faits saillants et fait état du suivi à réaliser par les acteurs concernés.

PARTIE I

LA PRÉSENTATION SOMMAIRE DE L'ÉTABLISSEMENT :

Les principales caractéristiques de l'établissement :

Les installations et leur localisation :

Le siège social :

Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches a son siège social situé au 100, rue Mgr Bourget, bureau 300, à Lévis. Il dessert l'ensemble de la région administrative de Chaudière-Appalaches.

Les points de services :

Outre le siège social, le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches dispose de six (6) points de services implantés sur le territoire. Ce sont les bureaux de Lévis, Saint-Romuald, Montmagny, Saint-Joseph, Saint-Georges et Thetford-Mines.

Enfin, les sept (7) unités de réadaptation en internat du Campus de Lévis et les six (6) foyers jeunesse situés à Lévis, Saint-Romuald et Sainte-Marie complètent la gamme des points de services du Centre Jeunesse.

Le nombre de ressources de type familial (RTF) et le taux d'occupation :

Selon les données compilées au 31 mars 2007, le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches disposait de 316 RTF reconnues offrant un total de 744 places. À cette date, 479 places étaient occupées pour un taux d'occupation de 64 %.

Le personnel affecté au suivi des usagers et des RTF :

Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches assigne 62,5 intervenants (ETC) au suivi des usagers. Le ratio moyen des intervenants-usagers est de 1/19 dossiers. Quant aux intervenants-ressources, ils sont seize (16) affectés à temps plein au suivi des RTF. Leur charge de travail moyenne est de 1/22 RTF. Aucun intervenant n'assume la double fonction d'intervenant-usager et d'intervenant-ressource.

Concernant l'encadrement professionnel, deux (2) cadres sont affectés au secteur ressources tandis qu'il y en a cinq (5) pour superviser les intervenants-usagers.

Les établissements utilisateurs :

L'Hôtel-Dieu de Lévis et les centres de santé et de services sociaux du Grand Littoral, des Etchemins, de Beauce, de la région de Thetford et de Montmagny-L'Islet ont accès aux RTF de l'établissement. Toutefois, celui-ci note qu'il utilise la grande majorité des familles d'accueil.

La formation :

Aux responsables des ressources :

En 2006-2007, le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches a dispensé 88 heures de formation s'adressant aux RTF. Les sessions ont notamment abordé les thèmes suivants : la ressource d'accueil en situation de placement, les troubles de l'attachement, les mesures de soutien et les rétributions spéciales, la réanimation cardio-respiratoire (RCR), les premiers soins, la prévention et les mesures de sécurité en situation d'incendie.

La moyenne de participation aux formations est de 26 responsables de ressources. Toutefois, la formation sur les mesures de soutien et les rétributions spéciales fait exception puisque cette session a rejoint 93 personnes.

Aux intervenants-ressources

En 2006-2007, quatorze (14) intervenants-ressources se sont partagé 84 heures de formation en 2006-2007. Les principaux contenus portaient sur la toxicomanie et le soutien aux enfants et aux familles.

Aux intervenants-usagers

En 2006-2007, l'établissement a donné douze (12) sessions de formation à ses intervenants-usagers pour un total de 393,75 heures. Les formations sur la toxicomanie et le soutien aux enfants et aux familles ont été les plus fréquentées avec des participations respectives de 23 et de 90 personnes.

Le protocole d'application des mesures de contrôle :

En 2006-2007 :

Comme il n'y a pas de contention ni d'isolement en RTF, Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches, à l'instar des autres centres jeunesse du Québec, n'a pas de protocole relatif à l'application de mesures de contrôle adopté par le conseil d'administration pour les ressources non institutionnelles (RNI).

Par ailleurs, les RTF disposent de règles et de consignes d'intervention dans les situations où un arrêt d'agir devient nécessaire à l'endroit d'un usager, dont les comportements compromettent sa propre sécurité et/ou celle d'autrui.

Les visites ou les interventions des organismes :

Le Curateur public du Québec :

En 2006-2007, le Curateur public du Québec n'a effectué aucune visite dans les RTF de l'établissement.

Le Protecteur du citoyen :

En 2006-2007, le Protecteur du citoyen est intervenu à une occasion en juillet 2006.

Les visites relatives au processus de l'agrément :

Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches n'a pas reçu de visite relative au processus de l'agrément au cours de l'année 2006-2007. Toutefois, l'établissement était en période de renouvellement de sa certification d'agrément et la visite d'agrément devait se dérouler deux (2) semaines après le passage de notre équipe d'appréciation, soit du 10 au 14 décembre 2007.

Les plaintes et les mécontentes :

Au cours de l'exercice 2006-2007, l'établissement a reçu sept (7) plaintes reliées à la clientèle concernée par la visite d'appréciation. Toutes les plaintes ont été conclues, dont une avec mesures correctrices. Les six (6) autres n'ont pas requis de telles mesures.

Enfin, au cours du même exercice financier, aucune mécontente n'a été portée à la connaissance de l'agence de santé et des services sociaux de la région.

Les accidents, les incidents et les abus :

En 2006-2007, treize (13) accidents ou incidents et trois (3) situations d'abus ont été portés à l'attention de l'établissement. Des actions ont été prises dans chacun de ces dossiers.

La politique des avoirs des usagers :

Sauf exception, la politique relative à la gestion des avoirs des usagers vivant en RNI ne s'applique pas aux enfants et adolescents. Ceci explique que l'établissement n'a pas adopté une telle politique.

Toutefois, le contrat régissant les rapports entre une RTF et le centre jeunesse établit les règles de gestion concernant les allocations pour les dépenses personnelles de l'enfant. Ce montant couvre exclusivement les dépenses personnelles de l'utilisateur en regard des vêtements, des loisirs, de l'éducation et de l'argent de poche.

Les priorités :

Le développement de nouveaux modèles de recrutement, d'accueil et d'évaluation des postulants fait partie des priorités de l'établissement dans ce secteur d'activité.

La finalisation de l'évaluation du programme de soutien à la famille d'accueil (PSFA) de même que l'appropriation d'un guide de pratique élaboré conjointement avec le Centre jeunesse de Québec / Institut universitaire sont également des dossiers à ajouter à la liste des priorités de l'établissement.

Les bons coups et les innovations :

- **Le programme de soutien aux RTF :** Six (6) éducateurs sont dédiés aux RTF en ce qui a trait au support concret à l'intervention.
- **L'agenda :** Depuis deux (2) ans, un agenda spécifique aux familles d'accueil est élaboré et leur est distribué.
- **Les rencontres associatives :** Des rencontres régulières avec l'Association régionale des familles d'accueil Chaudière-Appalaches permettent de régler des litiges potentiels.
- **La reconnaissance des RTF :** Durant la *Semaine des familles d'accueil*, différentes activités sont organisées pour remercier les familles.
- **Le guide de pratique :** L'harmonisation des fonctions ressources a été réalisée en rencontres d'équipe par la production d'un manuel ressource ainsi que d'un cahier réunissant les politiques, procédures et notes de services relatives aux RTF. Ce cadre de référence sert notamment dans la supervision des professionnels.
- **Le règlement des litiges :** Formalisation d'un cadre de règlement sur les mécontentements à la suite de l'application de l'article 307 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).
- **L'implantation du programme d'aide aux RTF :** Les familles d'accueil ont désormais accès à un programme d'aide (du même type que le programme d'aide aux employés).
- **La concentration des rétributions et de la catégorisation :** La concentration des rétributions spéciales et de la catégorisation a été faite chez deux (2) intervenants du secteur des ressources afin de réduire les possibilités d'interprétation des normes et d'améliorer l'équité dans les décisions.

PARTIE II

LE DÉROULEMENT DE LA VISITE :

L'équipe de visite tient à souligner la qualité de l'accueil que lui ont réservé la direction et tout le personnel de l'établissement. Les rencontres et les activités de l'équipe se sont déroulées dans une ambiance d'ouverture, de collaboration, de transparence, de respect et de cordialité. Soucieuses et préoccupées par l'amélioration de la qualité des services, les personnes rencontrées se sont montrées disponibles, autocritiques et ouvertes à la réflexion sur les pratiques professionnelles dans le secteur d'activité des RTF.

La logistique retenue par le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches pour supporter la visite a facilité le bon fonctionnement de l'opération. L'établissement a offert à l'équipe de visite une efficacité, une disponibilité, un support et une qualité d'accompagnement dignes de mention, et ce, tout au long de l'exercice d'appréciation. Les personnes désignées pour les différentes rencontres ont respecté les horaires prévus. La qualité de la planification des visites dans les RTF fut un atout appréciable. Enfin, la documentation fournie, la disponibilité des salles, les repas, les collations et tout le support technique ont été hautement appréciés.

Note :

Les informations qui suivent ont été obtenues par le biais des informations recueillies auprès des différentes personnes et groupes rencontrés et complétées par les observations faites dans le milieu.

1. L'ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL :

Ce thème présente les résultats témoignant de la mise en place et de l'utilisation des mesures, des outils, de la politique, des lois ou des règlements qui sont de nature à contribuer, à soutenir ou à structurer la qualité des services assurés aux usagers hébergés dans les ressources.

Dans cette partie, les critères suivants sont appréciés :

- l'accueil et l'intégration de l'utilisateur ;
- le plan d'interventions individualisé et interdisciplinaire ;
- la révision de la situation de l'utilisateur ;
- le plan de services individualisés ;
- le code d'éthique ;
- le traitement d'une plainte de l'utilisateur ;
- le protocole d'application des mesures de contrôle ;
- les règles de divulgation des accidents avec conséquences et de déclaration des incidents ;
- le comité des usagers ;
- l'évaluation d'un postulant ;
- la reconnaissance ;
- le jumelage ;
- l'information transmise à la ressource ;
- le plan de soutien à l'intention de la ressource ;
- l'intervenant responsable d'assurer le suivi professionnel de la ressource ;
- l'intervenant responsable d'assurer le suivi de la situation de l'utilisateur ou de son accompagnement ;
- la qualité du lien entre les partenaires ;
- la réévaluation de la ressource ;
- la gestion des avoirs des usagers ;
- la dispensation des actes professionnels (loi 90) par la ressource.

1.1 L'accueil et l'intégration de l'utilisateur :

Éléments positifs :

- Les informations transmises à l'enfant ou l'adolescent et à ses proches au moment de l'intégration de l'utilisateur dans une RTF sont généralement complètes. Autant les enfants que les proches s'en disent très satisfaits. Ces informations couvrent notamment les valeurs préconisées dans la ressource ainsi que la nature des approches et des services offerts. Des informations sont également transmises au sujet des droits des usagers et des aspects financiers inhérents au placement.

Éléments à améliorer :

- L'information transmise à l'utilisateur et à ses proches, au moment de l'intégration de l'enfant dans la ressource, bien que satisfaisante, est généralement transmise verbalement. De l'avis de l'équipe de visite, les usagers et les proches devraient disposer, dès le début du placement de l'enfant, d'un recueil d'informations écrites complet auquel ces derniers pourraient éventuellement se référer au besoin.
- Tel que mentionné plus haut, l'information sur les droits de l'utilisateur et des proches est diffusée au moment de l'intégration de l'utilisateur dans la ressource. Cependant, sur cette question, les membres de l'équipe de visite constatent le peu de connaissance des usagers et des proches concernant les processus et mécanismes disponibles pour faire respecter leurs droits, notamment celui concernant l'examen des plaintes.

Recommandations :

CONSIDÉRANT :

- Les articles 4 et 8 de la LSSSS, qui confirment à l'utilisateur son droit à de l'information et à des services de qualité adéquats.
- L'importance pour les usagers et les proches d'être informés de leurs droits, des services, des moyens, du processus et des procédures utilisés par le centre jeunesse dans le cas du placement d'un usager dans une RTF.

NOUS RECOMMANDONS :

- R1** Que l'établissement raffine et actualise ses stratégies de diffusion d'informations qui assurent aux usagers et aux proches, au moment d'un placement, une transmission d'informations écrites sur les droits, les services, les moyens, les outils, le processus et les procédures utilisées par le centre jeunesse dans le cas d'un placement en RTF.

1.2 Le plan d'interventions individualisé et interdisciplinaire :

Éléments positifs :

- Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches a un taux de production des plans d'interventions (PI) et des plans de services individualité (PSI) de 93 %. L'élaboration et l'utilisation du PI et du PSI dans cet établissement sont encadrées par une même politique formelle intitulée « politique sur le plan d'interventions et le plan de services individualisé ». Cette politique, révisée au conseil d'administration en avril dernier, définit les concepts utilisés. Elle établit les fondements légaux et cliniques et fait le partage des responsabilités entre les différents intervenants concernés. Enfin, cette politique précise les règles et les procédures d'application du PI et du PSI.
- Les intervenants-usagers disposent d'outils standardisés pour l'élaboration des PI. Ceux-ci sont généralement bien faits et conformes au cadre de référence et à la politique en vigueur. Les PI sont produits par écrit en concertation avec les usagers et les proches, à qui une copie est transmise.

Éléments à améliorer

- Par ailleurs, à partir de témoignages reçus de plusieurs RTF, l'équipe de visite souligne l'intérêt de l'établissement à améliorer la participation / concertation des RTF lorsque l'implication de celles-ci devient pertinente à l'élaboration ou à la révision du plan d'interventions de l'utilisateur. Ceci devient d'autant plus important dans les cas de placements « projets de vie ». Cette concertation avec la ressource doit être améliorée tout en maintenant l'équilibre entre le droit de l'utilisateur et des proches à la confidentialité des informations traitées et les impératifs cliniques justifiant l'implication de la RTF à l'élaboration ou à la révision du PI de l'enfant placé.

1.3 La révision de la situation de l'utilisateur :

Éléments positifs :

- Les personnes rencontrées au cours de la visite manifestent une grande satisfaction quant à la réalisation de cette activité professionnelle. Les révisions sont généralement faites dans le respect des échéanciers établis au plan d'interventions et lorsque des faits nouveaux le justifient. Enfin, la participation de l'utilisateur et de ses proches à la révision est présente dans la pratique professionnelle des intervenants.

Élément à améliorer :

- Les commentaires, dont l'équipe de visite a fait mention précédemment quant à l'importance d'améliorer la participation et l'implication des RTF à l'élaboration du PI, s'appliquent également pour l'activité de révision.

1.4 Le plan de services individualisé :

Éléments positifs :

- Conformément à sa politique relative au PI et au PSI, le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches privilégie l'utilisation du PSI comme outil de planification clinique, de coordination et d'intégration des services, lorsque plusieurs organisations sont impliquées dans la situation d'un usager. Les intervenants sont formés à ce modèle d'intervention et ils disposent d'outils, de cadres de référence et de protocoles nécessaires à son utilisation.

Éléments à améliorer :

- Malgré l'existence de la politique relative au PSI et la culture de travail en partenariat intersectoriel présente dans la région, les cadres, les intervenants et les RTF sont unanimes à témoigner des difficultés à systématiser l'utilisation du PSI dans la région. Selon les personnes rencontrées au cours de la visite, la pertinence, certaines résistances, le manque de disponibilité et le manque d'intérêt sont autant des éléments qui expliqueraient les difficultés éprouvées. De l'avis de l'équipe de visite, des énergies régionales doivent être investies pour stimuler l'utilisation du PSI auprès de tous les partenaires régionaux susceptibles d'être concernés pas les problématiques vécues par les jeunes.

Recommandation :

CONSIDÉRANT :

- Qu'en vertu de l'article 103 de la LSSSS, l'utilisateur a droit à un PSI lorsque sa situation requiert les services de plusieurs établissements.
- Que l'organisation et le mode de dispensation des services de santé et des services sociaux privilégient le PSI comme outil de planification, de coordination et d'intégration de services aux usagers dont la situation requiert ce type d'investissement.

NOUS RECOMMANDONS :

- R2** **Que l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches prenne les mesures nécessaires pour maintenir l'intérêt et la volonté de tous les établissements de la région à s'investir dans l'élaboration et dans la mise en place d'un PSI lorsque la situation d'un usager le justifie.**

1.5 Le code d'éthique :

Éléments positifs :

- De l'avis de l'équipe de visite, de manière générale, les intervenants et les RTF rencontrés connaissent, appliquent et respectent le code d'éthique de l'établissement. De plus, elle souligne les efforts dignes de mention investis par le Centre jeunesse de Chaudière-Appalaches pour rappeler et animer périodiquement l'information relative à son code d'éthique.

1.6 Le traitement d'une plainte de l'utilisateur :

Éléments positifs :

- À la lumière des témoignages entendus, autant par les usagers, les proches, les cadres, les intervenants et les RTF rencontrés, les enfants et les adolescents placés en famille d'accueil et leurs proches ne craignent pas d'exprimer leurs insatisfactions. Ils s'estiment généralement en mesure de pouvoir porter plainte sans crainte de représailles.

Éléments à améliorer :

- Les commentaires transmis et les appréciations témoignées à la rubrique portant sur le traitement d'une plainte de l'utilisateur font état du peu de connaissances des usagers et des proches de même que des RTF et des intervenants quant aux mécanismes pour porter plainte. Les rôles et les fonctions du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de même que les différentes instances d'assistance et d'accompagnement aux plaintes sont également peu connues. Ainsi, l'équipe de visite considère que des efforts sur la diffusion d'informations pertinentes relatives au traitement des plaintes et l'appropriation de ces informations par l'utilisateur, les proches, les RTF et les intervenants doivent être investis par l'établissement.

Recommandations :

CONSIDÉRANT :

- Les articles 29 à 40 de la LSSSS, qui insistent sur la nécessité pour les usagers, leurs proches ou leurs représentants de bien connaître le processus de traitement des plaintes mis en place par le centre jeunesse.
- Les articles 73 à 76 de la LSSSS, qui prévoient l'interdiction de représailles ou de recours en lien avec le processus de plainte.

NOUS RECOMMANDONS :

- R3** Que l'établissement améliore sa stratégie visant à assurer auprès des jeunes, de leurs proches ou de leurs représentants et des RTF, la diffusion d'informations écrites, verbales, complètes et continues, relatives au processus de traitement des plaintes.
- R3.1** Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour optimiser l'appropriation et l'intégration de ces informations par les jeunes, leurs proches, les responsables des RTF et les intervenants.

1.7 Le protocole d'application des mesures de contrôle :

Éléments positifs :

- Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches ne dispose pas d'un protocole formel, adopté par le conseil d'administration de l'établissement, dictant l'ensemble des règles d'application des mesures de contrôle auprès d'un usager en RTF. Cependant, les consignes d'intervention du centre jeunesse auprès d'un jeune qui, en situation de crise dans la ressource, devient dangereux pour lui-même ou autrui sont claires et connues des usagers, des proches, des responsables de ressources et des intervenants.
- De fait, les corrections physiques sont interdites et le soutien de l'établissement est disponible 24 heures sur 24 pour supporter la RTF. L'établissement accompagne alors la ressource dans ses interventions auprès d'un usager en crise, dont les comportements violents compromettent sa sécurité et celle d'autrui.

Éléments à améliorer :

- Les responsables des ressources, des intervenants et des membres de la direction soulignent des variations quant à la qualité du soutien fourni par l'établissement en cas de crise dans une RTF, selon sa localisation sur le territoire. Nous attirons l'attention de l'établissement sur l'importance de tenter de maintenir des standards de qualité d'accompagnement élevés pour toute RTF traversant une crise avec un usager, et ce, indépendamment de sa localisation géographique dans la région.

1.8 Les règles de divulgation des accidents avec conséquences et de déclaration des incidents :

Éléments positifs :

- Les intervenants et les RTF connaissent leurs obligations en matière d'application du règlement de la loi concernant les incidents et les accidents. Ils possèdent les démarches à suivre pour en assurer l'application.

1.9 Le comité des usagers :

Éléments positifs :

- La présence et l'implication du comité des usagers sont évidentes et significatives. Bien supportée par l'établissement, cette instance d'information, d'accompagnement et d'assistance des usagers est connue des cadres et des intervenants de l'établissement.

Éléments à améliorer :

- Malgré la présence active du comité des usagers dans l'établissement, les usagers et les proches concernés par le placement en RTF et les familles d'accueil elles-mêmes semblent peu au fait de l'existence de ce comité et encore moins de ses rôles et fonctions.

Recommandation :

CONSIDÉRANT :

- Que les articles 11 et 12 de la LSSSS confèrent aux usagers et à leurs proches le droit d'être accompagnés, assistés et représentés lorsqu'ils désirent obtenir des informations ou entreprendre une démarche portant sur un service dispensé par un établissement.
- Que le comité des usagers peut exercer ce rôle dans les centres jeunesse.

NOUS RECOMMANDONS :

- R4** Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour assurer à tous les usagers, à leurs proches et aux RTF des informations écrites et verbales complètes concernant l'existence du comité des usagers et de ses rôles et fonctions.

1.10 L'évaluation d'un postulant, la reconnaissance et le jumelage :

Éléments positifs :

- Toutes les personnes rencontrées ont témoigné leur grande satisfaction concernant la pratique professionnelle relative à l'évaluation des postulants. Les ressources apprécient d'ailleurs la rigueur avec laquelle elles ont été évaluées. L'évaluation des postulants est une pratique professionnelle spécialisée, standardisée et bien encadrée dans l'organisation. Les outils disponibles sont pertinents, intégrés et bien utilisés. Les contenus et processus d'évaluation sont complets. La décision de retenir l'offre de services des candidats et de recommander leur reconnaissance à l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches est partagée avec un comité interne d'analyse. Cette étape permet ainsi d'objectiver la décision et d'éviter le plus possible les erreurs de sélection. Quant à la reconnaissance des RTF par l'agence, ce mécanisme est bien implanté et efficace.
- Le jumelage est généralement fait à la satisfaction des usagers et des responsables de ressources. Le processus de jumelage en place permet, sauf exception, de sélectionner des ressources aptes à répondre aux besoins des usagers et de respecter les modalités contractuelles convenues.

Éléments à améliorer :

- Des professionnels et des RTF mentionnent que parfois, en raison de problèmes de disponibilité de places et de recrutement, les intervenants-ressources sont contraints de proposer et de faire accepter des jumelages dont la qualité pourrait être supérieure en l'absence de ces limites. Nous attirons l'attention de l'organisation sur ces situations pouvant compromettre la réussite d'un placement et/ou le maintien de l'engagement de la ressource.

1.11 L'information transmise à la ressource :

Éléments positifs :

- Au moment de la reconnaissance d'un postulant comme RTF, la documentation générale écrite transmise à la famille d'accueil est digne de mention. Ce document d'informations est spécifiquement préparé et réalisé par l'établissement à l'intention des familles d'accueil et des jeunes qui leur sont confiés. Ceci est le résultat d'une collaboration soutenue avec l'Association régionale des familles d'accueil de Chaudière-Appalaches. Le contenu de l'information est pertinent, utile et bien présenté aux RTF dans un format facile d'accès.

- Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches complète la gamme d'informations écrites aux RTF en leur distribuant annuellement un agenda. Cet outil, également bien présenté, contient des informations, des références et du matériel support susceptibles d'accompagner la famille d'accueil au quotidien.

Éléments à améliorer :

Le rapport sommaire (RIFA) :

- Au moment du placement d'un enfant en RTF, l'intervenant-usager doit produire et transmettre à la famille d'accueil un rapport sommaire contenant les coordonnées personnelles, sociales et médicales de l'usager. À cette fin, le professionnel du centre jeunesse dispose d'un outil standardisé spécifique (RIFA) qu'il doit compléter par écrit et remettre à la famille d'accueil. Les commentaires entendus au cours de la visite font ressortir des écarts d'appréciation de qualité concernant la production des rapports sommaires. Les RTF manifestent des insatisfactions à l'égard de la quantité et de la qualité des informations transmises par ce rapport. Ils s'attendent également à des améliorations concernant la production écrite des rapports sommaires.

Le plan d'interventions à l'égard de la famille d'accueil (PIFA) :

- Les cotes d'appréciation données et les diverses opinions véhiculées concernant le PIFA suggèrent à l'établissement de procéder à des améliorations en regard de la production du plan d'interventions à l'attention de la famille d'accueil. Les attentes exprimées aux RTF pour chacun des usagers placés doivent être plus précises, mieux articulées et généralement plus complètes, notamment au chapitre des objectifs à poursuivre et des moyens privilégiés pour les atteindre.
- Quant aux délais de production des PIFA, ils doivent également être améliorés afin de rejoindre davantage la norme de transmission du PIFA à la RTF, soit dans les trente jours suivant l'arrivée de l'usager dans la ressource.

Recommandation :

CONSIDÉRANT :

- L'importance pour la RTF de recevoir rapidement un RIFA précis et complet sur les coordonnées personnelles, sociales et médicales pertinentes de l'usager, dès son arrivée dans la ressource, afin d'assurer à celui-ci la meilleure intégration possible dans la famille.
- Qu'en vertu du guide d'orientation *La pratique professionnelle et la ressource de type familial* présentement en vigueur, il est convenu que l'établissement élabore avec la RTF un plan d'interventions à l'intention de la ressource (PIFA) et qu'il lui en remette une copie dans les trente jours suivant le début du placement.

NOUS RECOMMANDONS :

- R5** **Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour optimiser la qualité de production des rapports sommaires (RIFA) et des plans d'interventions à l'intention des familles d'accueil (PIFA) ainsi que la transmission écrite de ces informations aux RTF, et ce, en conformité avec les délais en vigueur.**

1.12 Le plan de soutien à l'intention de la ressource :

Éléments positifs :

- Les membres de l'équipe de visite ont entendu plusieurs témoignages de grande satisfaction de la part des ressources à l'égard de la qualité du travail de soutien offert par leurs intervenants et de l'accompagnement général de l'établissement dans l'exercice de leurs rôles comme RTF. Les familles d'accueil apprécient particulièrement les programmes de formations, le support des intervenants-ressources et usagers et des éducateurs.

Éléments à améliorer :

- Malgré ce qui précède, l'équipe de visite a saisi que des améliorations doivent être apportées concernant la rigueur dans la systématisation de l'élaboration des plans de soutien. Ceux-ci ont avantage à être bonifiés au niveau des contenus et de leur planification, de la production écrite et des activités de suivi selon des échéanciers précis.

Recommandation :

CONSIDÉRANT :

- Qu'en vertu du guide d'orientation *La pratique professionnelle et la ressource de type familial* ainsi que du contrat liant l'établissement à la RTF, le centre jeunesse doit élaborer avec la famille d'accueil un plan de soutien visant à appuyer la ressource dans l'exercice de son rôle et lui en remettre un exemplaire.

NOUS RECOMMANDONS :

- R6** Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour que la production du plan de soutien se fasse systématiquement en conformité avec les normes en vigueur.

1.13 L'intervenant responsable d'assurer le suivi professionnel de la ressource :

Éléments positifs :

- Les RTF signifient à l'équipe de visite un très haut taux de satisfaction à l'égard des services offerts par les intervenants-ressources. Les familles d'accueil rencontrées sont unanimes à témoigner de la disponibilité de leur intervenant-ressource, de leur professionnalisme, leur écoute, leur engagement, leur transparence, leur respect et leur support constant hautement apprécié.

1.14 L'intervenant responsable d'assurer le suivi de la situation de l'utilisateur ou de son accompagnement :

Éléments positifs :

- Tout comme pour les intervenants-ressources, l'appréciation de la qualité des services de suivi offerts par les intervenants-utilisateurs aux enfants placés en RTF et leurs proches est très élevée. Les RTF, les utilisateurs et leurs parents soulignent aussi leur appréciation de la disponibilité des intervenants-utilisateurs, leur professionnalisme, leur écoute, leur engagement, leur transparence et leur respect. Enfin, de façon plus précise, tous apprécient la grande qualité de mobilisation des intervenants à voir à ce que les services requis et appropriés soient fournis à l'utilisateur.

1.15 La qualité du lien entre les partenaires :

Éléments positifs :

- Cette rubrique aborde la qualité des liens de concertation, de complémentarité et de cohérence d'intervention dans la triade intervenant-ressource, intervenant-utilisateur et familles d'accueil. À ce chapitre, l'équipe de visite constate la grande satisfaction des différents acteurs à l'égard de la qualité de concertation et de collaboration existant entre les différents intervenants impliqués dans la situation d'un utilisateur et de la RTF. Le soutien, la collaboration et le support mutuels sont acquis.

Éléments à améliorer :

- Malgré ce qui précède, l'équipe de visite invite l'établissement à travailler à l'uniformité des messages véhiculés par des intervenants différents dans une même RTF concernant certaines conduites attendues de la part d'usagers de mêmes âges, hébergés dans une même ressource et vivant sensiblement les mêmes situations.

1.16 La réévaluation de la ressource :

Éléments positifs :

- La réévaluation des RTF est en très grande partie réalisée conformément aux normes et aux règles de pratique reconnues. Les intervenants disposent des outils pertinents à l'exercice de cette activité annuelle. La réévaluation est faite en concertation et en collaboration avec les intervenants-usagers et les RTF. Ces derniers apprécient d'ailleurs cette activité qui leur permet de prendre un recul par rapport à l'exercice de leurs fonctions et de faire, au besoin, les ajustements nécessaires.

1.17 La gestion des avoirs des usagers :

Comme nous l'avons déjà signalé au début de ce rapport, sauf exception dans le cas d'une clientèle d'enfants et d'adolescents, la politique relative à la gestion des avoirs des usagers vivant en RNI ne s'applique pas.

Par ailleurs, le contrat régissant les rapports entre une RTF et le centre jeunesse établit des règles concernant les allocations pour les dépenses personnelles de l'enfant. Il s'agit ici du « barème éclaté ». Ce montant couvre exclusivement les dépenses personnelles de l'utilisateur en regard des vêtements, des loisirs, de l'éducation et de l'argent de poche. Dans le cas des familles d'accueil, l'appréciation porte uniquement sur ce sujet.

Éléments positifs :

- Le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches rend disponibles à ses familles d'accueil des informations verbales et écrites dignes de mention concernant les mesures de soutien et les rétributions spéciales versées aux RTF. À titre indicatif, les contenus du cartable de l'ARFACA et de l'agenda des RTF sur ces questions sont complets et faciles d'accès. De plus, pour garantir la standardisation et l'uniformité de ces informations, l'établissement en a centralisé la gestion et la diffusion.

Éléments à améliorer :

- Nonobstant ce qui précède, les écarts d'appréciation recueillis par les membres de l'équipe de visite au sujet des dépenses personnelles de l'enfant nous incitent à inviter l'établissement à améliorer la gestion du barème éclaté. Les informations à ce sujet doivent être plus complètes et l'établissement doit introduire plus de rigueur dans la gestion de cet élément financier inclus au contrat des RTF.

Recommandations :

CONSIDÉRANT :

- L'article 20.1 de l'annexe II du contrat des familles d'accueil, qui stipule qu'une RTF a droit, à titre d'allocation pour couvrir les dépenses personnelles de l'enfant, à un montant quotidien de 5 \$ pour chaque enfant pris en charge.
- Les insatisfactions entendues et les écarts de pratique observés quant à l'administration de cette allocation quotidienne.

NOUS RECOMMANDONS :

R7

Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour :

- **rendre accessible aux usagers, à leurs proches et aux RTF des informations plus complètes et précises sur le barème éclaté ;**
- **améliorer la rigueur de gestion de cette allocation pour les dépenses personnelles de l'enfant.**

2. LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES FOURNITURES :

Ce thème présente les résultats témoignant de l'accessibilité et de la qualité des services, des activités et des fournitures assurés aux usagers hébergés dans les ressources.

Dans cette partie, les critères suivants sont appréciés :

- *l'alimentation ;*
- *l'hygiène ;*
- *les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource ;*
- *la sécurité de l'utilisateur ;*
- *les services professionnels ou spécialisés ;*
- *les activités ;*
- *le transport ;*
- *les équipements et les aides techniques ;*

2.1 L'alimentation :

Éléments positifs :

- Tous les groupes manifestent leur grande appréciation quant à la qualité des services d'alimentation et d'hygiène offerts par les familles d'accueil de Chaudière-Appalaches. Les repas sont adéquats, diversifiés et des collations sont accessibles.

2.2 L'hygiène :

Éléments positifs :

- Les articles d'hygiène sont disponibles et en quantité suffisante. Enfin, quant à l'entretien des vêtements et de la literie, la satisfaction est aussi au rendez-vous.

2.3 Les services de soutien ou d'assistance :

Éléments positifs :

- Selon les personnes rencontrées, la communication des responsables de RTF avec les usagers est très satisfaisante. Les habiletés des RTF à répondre aux besoins des enfants, et ce, autant sur les plans physique et cognitif qu'aux niveaux affectif et comportemental, sont reconnues et appréciées. Les responsables des familles d'accueil sont généralement alertes à détecter les indices d'inconfort chez l'utilisateur et à intervenir avec doigté. Les RTF rencontrées sont habiles à accompagner l'enfant dans les activités de la vie quotidienne, à l'aider dans l'expression de ses émotions et à contribuer à son développement aux plans relationnel et social.

2.4 La sécurité de l'utilisateur :

Éléments positifs :

- Quant à la sécurité de l'utilisateur dans la ressource, elle est bien assurée. Les consignes de l'établissement dans ce domaine sont claires, précises et connues. Les RTF connaissent bien les procédures à suivre en cas d'urgence. Enfin, le centre jeunesse incite et supporte les ressources à acquérir différentes connaissances en matière de prévention.

2.5 Les services professionnels ou spécialisés :

Éléments positifs :

- Les services professionnels ou spécialisés, y compris en pédopsychiatrie, sont accessibles dans la communauté. Les usagers des familles d'accueil du centre jeunesse ont accès à ces services au même titre que tout citoyen dans la communauté.

2.6 Les activités :

Éléments positifs :

- Les activités d'apprentissage, de réadaptation et d'intégration, autant que les activités sociales, communautaires et récréatives requises par la situation des usagers, sont généralement disponibles, accessibles, diversifiées et encouragées par les RTF.

2.7 Le transport :

Éléments positifs :

- Le transport des usagers pour accéder à des services ou à des activités thérapeutiques est généralement satisfaisant. Il en est ainsi des transports requis pour les activités sociales et culturelles.

Éléments à améliorer :

- Certains commentaires d'usagers et de parents laissent entendre toutefois que les transports requis pour rencontrer la famille ou les amis proches seraient parfois moins accessibles. L'équipe de visite suggère à l'établissement d'analyser cette problématique et, le cas échéant, d'apporter des correctifs.

3. L'ENVIRONNEMENT HUMAIN.

Ce thème présente les résultats témoignant du respect des valeurs et des principes fondamentaux qui doivent gouverner l'organisation des services.

Dans cette partie, les critères suivants sont appréciés :

- l'intégration de l'utilisateur ;
- la dignité et le respect de l'utilisateur ;
- l'identité, l'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur ;
- le dynamisme du milieu.

3.1 L'intégration de l'utilisateur :

Éléments positifs :

- Les activités d'intégration de l'utilisateur dans les ressources sont très satisfaisantes. Les familles d'accueil rencontrées se préoccupent de souligner les événements particuliers et les réussites des utilisateurs. Elles se soucient de l'intégration de l'enfant dans la vie familiale et sociale. Enfin, les ambiances sont généralement chaleureuses et favorisent les échanges.

3.2 La dignité et le respect de l'utilisateur :

Éléments positifs :

- La politesse, la courtoisie et le respect mutuel caractérisent généralement les rapports et les interactions à l'intérieur de la RTF et entre la famille d'accueil et les proches. Les activités d'accompagnement de l'utilisateur sont réalisées de façon à assurer son intimité.

Élément à améliorer :

- L'équipe de visite a constaté des lacunes relatives à l'application des règles régissant la récupération de toute information écrite à la suite du décès ou du départ de l'utilisateur de la ressource.

Recommandation :

CONSIDÉRANT :

- Le droit de l'utilisateur à la confidentialité de son dossier, conformément à l'article 19 de la LSSSS.

NOUS RECOMMANDONS :

- R8** Que le centre jeunesse prenne les mesures nécessaires afin que toute information écrite rangée au domicile de la RTF lui soit retournée à la suite du décès ou du départ d'un utilisateur de la ressource.

3.3 L'identité, l'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur :

Éléments positifs :

- De l'avis de l'équipe de visite, les familles d'accueil rencontrées offrent des milieux de vie où les utilisateurs ont la possibilité de développer leur identité, leur autonomie et leur autodétermination. Les commentaires recueillis auprès des utilisateurs et de leurs proches démontrent leur satisfaction quant à la qualité du milieu de vie et du soutien général offert par les RTF. Ces commentaires traduisent également que les codes de vie et les activités de la vie quotidienne en vigueur dans les ressources favorisent le développement des capacités de l'utilisateur, tout en tenant compte de son âge, de sa problématique et de son plan d'interventions.

Éléments à améliorer :

- Quant à la sexualité chez les adolescents placés en RTF, le soutien auprès des RTF relatif à l'accompagnement des jeunes dans ce domaine pourrait être davantage investi. De l'avis de l'équipe de visite, des améliorations sont souhaitées quant au support à offrir aux RTF dans leur rôle d'accompagnement des usagers adolescents en regard du développement de leur sexualité.

Recommandation :

CONSIDÉRANT :

- Les articles 4 et 8 de la LSSSS, qui confirment à l'utilisateur son droit à l'information et à des services de qualité adéquats.
- Que des améliorations sont souhaitées quant au rôle d'accompagnement des RTF en regard du développement de la sexualité de leurs usagers adolescents.

NOUS RECOMMANDONS :

- R9** **Que l'établissement prenne tous les moyens nécessaires pour améliorer le soutien des RTF dans leur rôle d'accompagnement des adolescents en regard du développement de leur sexualité.**

4. L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE :

Ce thème présente les résultats témoignant de la capacité de l'habitat à contribuer à la qualité de vie des usagers hébergés dans les ressources.

Dans cette partie, les critères suivants sont appréciés :

- *La localisation des ressources ;*
- *Le bâtiment extérieur et le terrain ;*
- *Les lieux intérieurs ;*
- *L'adaptation des lieux ;*
- *Les biens et meubles ;*
- *La conformité aux normes ou aux exigences de sécurité.*

4.1 Les lieux et les aménagements physiques :

Éléments positifs :

- De façon générale, les bâtiments et les terrains visités sont bien entretenus. Les intérieurs sont propres et fonctionnels. Les usagers disposent de pièces communes en nombre suffisant, confortables et généralement munies d'équipements de loisirs adaptés aux usagers. Les chambres à coucher sont meublées confortablement et des espaces de rangement sont disponibles.

4.2 La conformité aux normes ou aux exigences de sécurité :

Éléments positifs :

- Les visites et les observations faites par les membres de l'équipe de visite permettent de constater la conformité des installations visitées avec les normes et les exigences de sécurité en vigueur. Les installations physiques sont sécuritaires et adaptées à l'âge, au degré d'autonomie, aux problématiques et aux besoins des usagers. En matière de protection en situation d'incendie, les ressources sont munies de détecteurs de fumée et d'extincteurs.

Élément à améliorer :

- Un élément a par ailleurs attiré l'attention des membres de l'équipe de visite en ce qui a trait à la conservation des médicaments. En effet, des observations faites dans les ressources nous ont permis de constater des pratiques variables concernant le respect des règles de conservation des médicaments.

Recommandation :

CONSIDÉRANT :

- Qu'en vertu l'article 5 de la LSSSS, toute personne a droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats, sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

NOUS RECOMMANDONS :

- R10** Que l'établissement prenne tous les moyens nécessaires pour assurer, dans toutes les familles d'accueil, l'application des règles de conservation sécuritaire des médicaments.

CONCLUSION

Notre visite d'appréciation de la qualité du secteur d'activité sur les RTF nous a d'abord permis de constater la grande convergence d'appréciation de la qualité que le Centre jeunesse Chaudière-Appalaches, les RTF ainsi que les usagers et les proches font des services offerts aux enfants placés en famille d'accueil. Tous partagent un degré de satisfaction élevé de la plupart des thèmes appréciés au cours de la visite.

Nous avons rencontré une organisation dont le domaine d'activité en ressources RTF occupe une place importante. Ce dossier est bien maîtrisé. Les énergies et la volonté de l'établissement à poursuivre l'amélioration de ce secteur d'activité sont nettement perceptibles. D'ailleurs, la plupart des éléments à améliorer identifiés par l'équipe de visite sont connus et déjà investis par l'établissement.

Au terme de son exercice d'appréciation, l'équipe de visite formule dix (10) recommandations. Chacune d'entre elles fera l'objet d'un plan d'amélioration suivi par la personne désignée par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches. À la fin de la démarche, le MSSS sera informé des résultats.

L'équipe de visite remercie le comité de direction et le personnel. La collaboration, la disponibilité et la transparence de chacun ont caractérisé le contexte des échanges tout au long de la visite ministérielle et nous l'apprécions hautement. Des remerciements particuliers s'adressent aussi aux usagers, aux parents et aux RTF pour leur contribution à cette opération.

Le présent rapport a été lu et approuvé par tous les membres de l'équipe de visite.

Annexe 1

Liste des recommandations

LISTE DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE RAPPORT DE VISITE D'APPRECIATION DE LA QUALITÉ
RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DE TYPE FAMILIAL 2007-2008

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT GESTIONNAIRE : Centre jeunesse Chaudière-Appalaches
NOM DES L'ÉTABLISSEMENTS UTILISATEURS : CSSS du Grand Littoral, CHAU Hôtel-Dieu de Lévis, CSSS des Etchemins, CSSS de Beauce, CSSS de la région Thetford, CSSS de Montmagny-L'Islet

N° DE PERMIS : 1104-2751
RÉGION : 12

RECOMMANDATION	THÈME (1)	ADRESSÉE À (2)
R1 Que l'établissement raffine et actualise ses stratégies de diffusion d'informations qui assurent aux usagers et aux proches, au moment d'un placement, une transmission d'informations écrites sur les droits, les services, les moyens, les outils, le processus et les procédures utilisées par le centre jeunesse dans le cas d'un placement en RTF.	1	1
R2 Que l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches prenne les mesures nécessaires pour maintenir l'intérêt et la volonté de tous les établissements de la région à s'investir dans l'élaboration et dans la mise en place d'un PSI lorsque la situation d'un usager le justifie.	4	2
R3 Que l'établissement améliore sa stratégie visant à assurer auprès des jeunes, de leurs proches ou de leurs représentants et des RTF, la diffusion d'informations écrites, verbales, complètes et continues, relatives au processus de traitement des plaintes.	6	1
R3.1 Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour optimiser l'appropriation et l'intégration de ces informations par les jeunes, leurs proches, les responsables des RTF et les intervenants.	6	1

* THÈME : se référer à la note explicative « liste des recommandations »
 * ADRESSÉE À : 1 = Établissement, 2 = Agence, 3 = MSSS, 4 = Autres

THÈMES (1)	
A) L'ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL : 1. L'accueil et l'intégration de l'usager. 2. Le plan d'interventions individualisé et interdisciplinaire. 3. La révision de la situation de l'usager. 4. Le plan de services individualisé. 5. Le code d'éthique. 6. Le traitement d'une plainte de l'usager. 7. Le protocole d'application des mesures de contrôle. 8. Les règles de divulgation des accidents avec conséquences et de déclaration des incidents. 9. Le comité des usagers. 10. L'évaluation d'un postulant. 11. La reconnaissance. 12. Le jumelage. 13. L'information transmise à la ressource. 14. Le plan de soutien à l'intention de la ressource. 15. L'intervenant responsable d'assurer le suivi professionnel de la ressource. 16. L'intervenant responsable d'assurer le suivi de la situation de l'usager ou de son accompagnement. 17. La qualité du lien entre les partenaires. 18. La réévaluation de la ressource. 19. La gestion des avoirs des usagers. 20. La dispensation des actes professionnels par la ressource (loi 99).	B) LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES FOURNITURES : 21. L'alimentation. 22. L'hygiène. 23. Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource. 24. La sécurité de l'usager. 25. Les services professionnels ou spécialisés. 26. Les activités. 27. Le transport. 28. Les équipements et les aides techniques.
C) L'ENVIRONNEMENT HUMAIN : 29. L'intégration de l'usager. 30. La dignité et le respect de l'usager. 31. L'identité, l'autonomie et l'autodétermination de l'usager. 32. Le dynamisme du milieu.	D) L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE : 33. La localisation des ressources. 34. Le bâtiment extérieur et le terrain. 35. Les lieux intérieurs. 36. L'adaptation des lieux. 37. Les biens et meubles. 38. La conformité aux normes ou aux exigences de sécurité.

RECOMMANDATION	THEME * (1)	ADRESSEE A * (2)
R4 Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour assurer à tous les usagers, à leurs proches et aux RTF des informations écrites et verbales complètes concernant l'existence du comité des usagers et de ses rôles et fonctions.	9	1
R5 Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour optimiser la qualité de production des rapports sommaires (RIFA) et des plans d'interventions à l'intention des familles d'accueil (PIFA) ainsi que la transmission écrite de ces informations aux RTF, et ce, en conformité avec les délais en vigueur.	13	1
R6 Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour que la production du plan de soutien se fasse systématiquement en conformité avec les normes en vigueur.	14	1
R7 Que l'établissement prenne les mesures nécessaires pour : <ul style="list-style-type: none"> • rendre accessible aux usagers, à leurs proches et aux RTF des informations plus complètes et précises sur le barème éclaté ; • améliorer la rigueur de gestion de cette allocation pour les dépenses personnelles de l'enfant. 	19	1
R8 Que le centre jeunesse prenne les mesures nécessaires afin que toute information écrite rangée au domicile de la RTF lui soit retournée à la suite du décès ou du départ d'un usager de la ressource.	30	1
R9 Que l'établissement prenne tous les moyens nécessaires pour améliorer le soutien des RTF dans leur rôle d'accompagnement des adolescents en regard du développement de leur sexualité.	31	1
R10 Que l'établissement prenne tous les moyens nécessaires pour assurer, dans toutes les familles d'accueil, l'application des règles de conservation sécuritaire des médicaments.	38	1

THÈMES (1)	
A) L'ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL : <ol style="list-style-type: none"> 1. L'accueil et l'intégration de l'usager. 2. Le plan d'interventions individualisé et interdisciplinaire. 3. La révision de la situation de l'usager. 4. Le plan de services individualisé. 5. Le code d'éthique. 6. Le traitement d'une plainte de l'usager. 7. Le protocole d'application des mesures de contrôle. 8. Les règles de divulgation des accidents avec conséquences et de déclaration des incidents. 9. Le comité des usagers. 10. L'évaluation d'un postulant. 11. La reconnaissance. 12. Le jumelage. 13. L'information transmise à la ressource. 14. Le plan de soutien à l'intention de la ressource. 15. L'intervenant responsable d'assurer le suivi professionnel de la ressource. 16. L'intervenant responsable d'assurer le suivi de la situation de l'usager ou de son accompagnement. 17. La qualité du lien entre les partenaires. 18. La réévaluation de la ressource. 19. La gestion des avoirs des usagers. 20. La dispensation des actes professionnels par la ressource (loi 90). 	B) LES SERVICES, LES ACTIVITÉS ET LES FOURNITURES : <ol style="list-style-type: none"> 21. L'alimentation. 22. L'hygiène. 23. Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource. 24. La sécurité de l'usager. 25. Les services professionnels ou spécialisés. 26. Les activités. 27. Le transport. 28. Les équipements et les aides techniques.
C) L'ENVIRONNEMENT HUMAIN : <ol style="list-style-type: none"> 29. L'intégration de l'usager. 30. La dignité et le respect de l'usager. 31. L'identité, l'autonomie et l'autodétermination de l'usager. 32. Le dynamisme du milieu. 	D) L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE : <ol style="list-style-type: none"> 33. La localisation des ressources. 34. Le bâtiment extérieur et le terrain. 35. Les lieux intérieurs. 36. L'adaptation des lieux. 37. Les biens et meubles. 38. La conformité aux normes ou aux exigences de sécurité.

* THÈME : se référer à la note explicative « liste des recommandations »

* ADRESSEE À : 1 = Établissement, 2 = Agence, 3 = MSSS, 4 = Autres

Annexe 2

Ressources intermédiaires et de type familial

Annexe 3

Ressources convoquées et ressources visitées

IDENTIFICATION DES RESSOURCES VISITÉES

A - NOM DE L'ÉTABLISSEMENT GESTIONNAIRE	RTF	RI	MEMBRES DE L'ÉQUIPE AYANT PROCÉDÉS À LA VISITE
Centre jeunesse Chaudière-Appalaches	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
B - NOMS DES RESSOURCES	RTF	RI	MEMBRES DE L'ÉQUIPE AYANT PROCÉDÉS À LA VISTE
_____	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1- M. Réjean Pinard et Mme Jinny Vachon
_____	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2- M. Réjean Pinard et Mme Jinny Vachon
_____	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3- M. Réjean Pinard et Mme Jinny Vachon
_____	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4- M. Réjean Pinard et Mme Jinny Vachon

B- NOMS DES RESSOURCES	RTF	RI	MEMBRES DE L'ÉQUIPE AYANT PROCÉDÉS À LA VISTE
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5- Mme Francine Beudet et Mme Chantal Veer
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6- Mme Francine Beudet et Mme Chantal Veer
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7- Mme Francine Beudet et Mme Chantal Veer
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8- Mme Francine Beudet et Mme Chantal Veer
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9- Mme Francine Beudet et Mme Chantal Veer

Annexe 4

Fiche d'appréciation de la qualité

FICHE D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ RESSOURCES INTERMÉDIAIRES ET DE TYPE FAMILIAL (RI-RTF)

Nom de l'établissement gestionnaire : Centre jeunesse Chaudière-Appalaches Région : 12

Nom de l'établissement utilisateur : CSSS du Grand Littoral, Hôtel-Dieu de Lévis, CSSS des Etchemins, CSSS de Beauce, CSSS de la région Thetford, CSSS de Montmagny-L'Islet N° de permis : 1104-2751

Type de ressource : RI RTF

Clientèle visée : Personnes âgées Déficience intellectuelle Santé mentale Jeunesse

Groupes	Thèmes				
	Appréciation générale	L'environnement organisationnel	Les services et les activités	L'environnement humain	L'environnement physique
Équipe de visite	2	3	2	2	2
Usagers	2	4	1	1	1
Familles et proches	3	3	2	3	2
Intervenants	2	3	1	2	2
Ressources	2	3	2	2	1
Direction de l'établissement	3	2	2	3	3

Légende : Mise en œuvre des orientations ministérielles, des lois et des règlements régissant les ressources intermédiaires et de type familial.

1 = Réalisée / 2 = Réalisée en très grande partie / 3 = Réalisée en grande partie / 4 = Réalisée en partie / 5 = Peu avancée

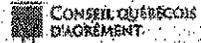
Addendum

Commentaires de l'établissement



Les Centres jeunesse
Chaudière-Appalaches

Établissement reconnu pour la qualité de ses services 2003-2006



Siège Social
100, M^{re} Bourget
Bureau 300
Lévis (Qc)
G6V 2Y9
Tél.: (418) 837-8381
Télex: (418) 838-8880

Centre de réadaptation
200, M^{re} Bourget
Lévis (Qc)
G6V 2Y9
Tél.: (418) 838-3444
Télex: (418) 838-8880

Services :

26, Vincent Chagnon
Lévis (Qc)
G6V 4V8
Tél.: (418) 838-9059
Télex: (418) 838-7042
Télex: (418) 837-1251 C

100, M^{re} Bourget
Bureau 300
Lévis (Qc)
G6V 2Y9
Tél.: (418) 837-8381
Télex: (418) 837-8880

117, avenue Collin
Montbigny (Qc)
G5V 2S7
Tél.: (418) 248-3934
Télex: (418) 248-1312

1170 boul. de la Rivière-Sud
Bureau 150
St-Roch (Qc)
G6W 5A8
Tél.: (418) 339-8888
Télex: (418) 339-7900

851, Sainte-Thérèse
Saint-Jacques (Qc)
G0S 2V0
Tél.: (418) 837-6761
Télex: (418) 337-4218

12 521, 25^e Avenue
Saint-Georges Est (Qc)
G5V 5N8
Tél.: (418) 328-5519
Télex: (418) 227-6512

1637, rue Notre-Dame Est
Bureau P-20
Trois-Rivières (Qc)
G8S 2V3
Tél.: (418) 338-0181
Télex: (418) 338-8032

Lévis, le 7 février 2008.

Madame Josette Chouinard, MOA.MAP, coordonnatrice,
Unité des visites d'appréciation
Direction générale des services sociaux
1075, chemin Ste-Foy, 6^{ème} étage
Québec (Québec) G1S 2M1

OBJET : Rapport de visite d'appréciation de la qualité des services

Madame,

Pour faire suite à votre demande transmise par courrier électronique le 30 janvier 2008, nous désirons, par la présente, vous fournir les commentaires des Centres jeunesse Chaudière-Appalaches en vue de valider l'information contenue dans le rapport de la visite d'appréciation effectuée dans notre établissement les 21 et 22 novembre dernier en rapport avec les ressources intermédiaires et de type familial.

De façon générale, le rapport de l'équipe visiteuse nous paraît fidèle aux premiers constats livrés verbalement par le chef d'équipe et représente assez bien la réalité telle que nous l'observons nous-mêmes et que nous en avons discuté avec les membres de l'équipe d'appréciation. Quelques corrections mineures seraient cependant à apporter dans le document.

Ainsi, à la page 4 (les points de service), il faudrait parler de sept unités (au lieu de six) de réadaptation en internat. De même, à la page 5 (aux intervenants ressources), il faudrait lire que les 14 intervenants-ressources (au lieu de quatre) se sont partagé 84 heures de formation. On pourrait aussi préciser, toujours à la page 4 (les visites relatives au processus de l'agrément) que l'établissement, en 2006-2007, était en période de renouvellement de sa certification d'agrément et que la visite d'agrément devait se dérouler deux semaines après le passage de l'équipe d'appréciation de la qualité, soit du 10 au 14 décembre 2008.

À la page 6 (les bons coups et les innovations), on aurait pu ajouter que la concentration des rétributions spéciales et de la catégorisation a été faite chez deux intervenants du secteur des ressources afin de réduire les possibilités d'interprétation des normes et d'améliorer l'équité dans les décisions. Enfin, à la page 13 (le plan de soutien), il faudrait indiquer que les familles d'accueil apprécient particulièrement le support des intervenants-ressources et des éducateurs (et non des psychoéducateurs).

Nous voudrions en profiter pour rappeler rapidement quelques résultats des sondages effectués en décembre 2006, dans le cadre de la démarche d'agrément, auprès de jeunes, de parents d'usagers et aussi de 153 familles d'accueil. Les résultats montrent notamment, que sur le thème de la *communication*, les familles d'accueil montrent un taux de satisfaction de 87,32 %, ce qui est plus élevé que le taux de 84,15 % observé chez un comparatif de 925 autres familles d'accueil du Québec. De plus, même si l'information juste sur la *procédure d'examen des plaintes* demeure une préoccupation, il faut préciser que dans le sondage de l'agrément, 78 % des familles d'accueil sondées se disent satisfaites à cet égard. Notons enfin que, malgré l'absence d'une actualisation systématique des *plans de soutien*, un soutien important est apporté aux familles d'accueil, comme le soulignent les résultats du sondage établissant que 87,28 % des familles répondantes sont satisfaites du soutien apporté par l'établissement (alors que ce pourcentage s'établit à 82,38 % pour le comparatif des 925 autres familles d'accueil québécoises). Malgré ces quelques remarques, le plan d'amélioration que nous construirons, suite à la réception du rapport final de l'équipe d'appréciation de la qualité, montrera que l'établissement a tenu compte dudit rapport.

Nous aimerions attirer votre attention sur deux recommandations issues de votre rapport préliminaire et que nous voudrions modifier légèrement. Il s'agit d'abord de la recommandation n° 1, dont le libellé pourrait laisser croire que l'établissement ne possède pas de stratégie de diffusion d'information aux usagers ou aux proches en rapport avec une situation de placement. Le conseil d'administration des Centres jeunesse Chaudière-Appalaches a adopté le 14 janvier 2006 une politique sur le retrait et placement d'enfant, politique qui est assortie d'un cadre de référence et d'un guide de pratique précisant notamment la communication de renseignements ou d'informations aux usagers ou à leurs proches. L'établissement actualise par ailleurs d'autres stratégies en vue d'informer adéquatement les usagers ou leurs proches. Même si nous reconnaissons que des efforts restent à faire, il serait plus juste de formuler ainsi la recommandation n° 1 :

Que l'établissement raffine et actualise ses stratégies de diffusion de renseignements ou d'informations qui assurent aux usagers et aux proches, au moment d'un placement, une transmission d'informations écrites sur les droits, les services, les moyens, les outils, le processus et les procédures utilisées par le centre jeunesse dans le cas d'un placement en RTF.

Une correction de même nature pourrait être apportée à la recommandation n° 3 car des efforts se font déjà pour assurer la diffusion d'informations écrites ou verbales relatives au processus d'examen des plaintes. La recommandation pourrait être légèrement modifiée et devenir :

Que le l'établissement améliore sa stratégie visant à assurer auprès des jeunes, de leurs proches ou de leurs représentants et des RTF, la diffusion d'informations écrites, verbales, complètes et continues, relatives au processus de traitement des plaintes, incluant l'interdiction de représailles ou de recours envers la personne plaignante.

Sans proposer de modification, nous aimerions aussi vous faire part d'une nuance qui aurait pu apparaître dans la section I.17 sur la gestion des avoirs des usagers, où il faudrait comprendre que la gestion des rétributions spéciales ou du barème éclaté est uniforme dans l'établissement, même si on peut effectivement constater que l'information donnée aux usagers, à leurs proches ou aux familles d'accueil peut parfois présenter des différences. Notre plan d'amélioration éventuel comportera des mesures de correction à cet égard. Il en sera de même pour le plan de soutien (item I.12), qui ne porte parfois pas ce nom car il est plutôt considéré comme une partie ou une suite logique de la réévaluation annuelle et qui

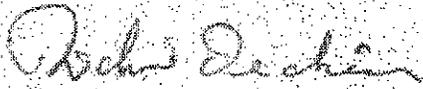
peut donc exister sans qu'on l'ait identifié ou reconnu comme tel. Notre plan d'amélioration comportera aussi des correctifs à cet égard.

En terminant, nous soulignons notre appréciation face à l'attitude critique et constructive qu'a adoptée l'équipe d'appréciation de la qualité lors de sa visite et de ses investigations. Les membres de l'équipe ont agi avec respect et rigueur, ont montré de l'écoute et ont adopté une stratégie d'ouverture et de collaboration qui nous sera utile car elle a rendu recevables les différentes suggestions et recommandations émises lors de la visite et dans le rapport préliminaire que vous nous avez acheminé.

Dès que nous recevrons votre rapport final, nous nous mettrons à l'œuvre afin d'élaborer un plan d'amélioration qui sera harmonisé avec le plan global d'amélioration issu de notre démarche d'agrément.

Veillez agréer, Madame Choinard, l'expression de nos salutations distinguées.

Le président du conseil d'administration,



Richard Deschênes