

RAPPORT DE VISITE

**APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES
RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL ET INTERMÉDIAIRES**

ÉTABLISSEMENT GESTIONNAIRE :	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches
ÉTABLISSEMENT(S) UTILISATEUR (S) :	Les Centres jeunesse de Chaudière-Appalaches Le Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral
PROBLÉMATIQUE PRINCIPALE DES USAGERS :	Personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'autisme ou un trouble envahissant du développement
DATE DE LA VISITE :	10 et 11 mai 2006
DATE DU RAPPORT :	6 juin 2006
RÉGION :	Chaudière-Appalaches (12)

ÉQUIPE DE VISITE

ENTITÉ REPRÉSENTÉE	NOM DU REPRÉSENTANT(E)
Ministère de la Santé et des Services sociaux :	M ^{me} Chantal Boisvert
Agence de la santé et des services sociaux :	M ^{me} Chantal Veer
Association nationale :	M ^{me} Lucille Bargiel
Association régionale :	M ^{me} Francine Sauvé-Morin

TABLE DES MATIÈRES

1. Déroulement de la visite.....	Pages 3-4
Analyse et présentation du déroulement de la journée	
2. Programme ressource.....	Pages 4 à 6
Présentation sommaire :	
➤ De l'établissement gestionnaire;	
➤ Des établissements utilisateurs;	
➤ De la clientèle desservie;	
➤ Du nombre de ressources et de place par type de ressources;	
➤ Des situations en attente;	
➤ Des problématiques ou situations particulières signalées lors des rencontres ou apparaissant dans la Partie I de la grille (données factuelles);	
➤ Des responsabilités :	
○ Mixtes;	
○ Suivi des usagers;	
○ Suivi des ressources.	
➤ De la présence des procédures politiques ou mécanismes encadrant la pratique ressource.	
3. Accessibilité et qualité des services.....	Pages 6 à 9
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	
4. Mesures, outils ou mécanismes facilitant ou contribuant à assurer un milieu de vie de qualité.....	Pages 10-11
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	

5. Environnement humain : principes caractérisant un milieu de vie de qualité.....	Pages 12-13
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	
6. Environnement physique.....	Pages 13-14
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	
7. Conclusion.....	Page 15
8. Annexes.....	16
➤ Annexe 1 : Liste des recommandations;	
➤ Annexe 2 : Groupes et personnes rencontrés et ressources visitées;	
➤ Annexe 3 : Commentaires de l'établissement.	

1. Déroulement de la visite

Analyse et présentation du déroulement de la journée

Dès 8 h, le mercredi 10 mai 2006, les membres de l'équipe d'appréciation se sont présentés au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches, situé au 100, rue Monseigneur-Bourget à Lévis. Madame Dominique Paquette, directrice générale, a accueilli l'équipe visiteuse. L'équipe de visite a pris contact et a procédé à un bref échange avec la directrice générale, M^{me} Dominique Paquette, qui était accompagnée de trois représentants de la direction générale : M. Pierre Morin, directeur des services professionnels, de la qualité et de la recherche; M. Pierre Maheu, directeur général adjoint; M. Maurice Longchamps, directeur des services de réadaptation ainsi que du président du conseil d'administration, M. Jacques Bélanger. L'accueil fût bref et très chaleureux.

L'horaire de la visite a été modifié en raison du lancement de l'offre de service du CRDI et de la tenue de l'assemblée annuelle prévue le 10 mai 2006.

Les deux jours de la visite (10 et 11 mai 2006), l'équipe d'appréciation s'est scindée en deux groupes composés chacun de deux personnes :

Groupe A

M^{me} Chantal Boisvert, représentante du ministère de la Santé et des Services sociaux;
M^{me} Francine Sauvé-Morin, représentante de l'Association de la déficience intellectuelle de Granby.

Groupe B

M^{me} Lucille Bargiel, représentante de la Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement;
M^{me} Chantal Veer, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

Le groupe A a complété avec l'équipe des cadres supérieurs et intermédiaires du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches, ¹ la grille d'appréciation générale (Partie II). Sept personnes étaient présentes lors de la rencontre, soit : M^{me} Dominique Paquette, directrice générale; M. Pierre Morin, directeur des services professionnels, de la qualité et de la recherche; M. Pierre Maheu, directeur général adjoint; M. Maurice Longchamps, directeur des services de réadaptation; M^{me} Luce Bouley, coordonnatrice des ressources intermédiaires et des ressources de type familial ainsi que M^{me} Nicole Fleury, coordonnatrice clinique du secteur de l'Amiante et M. Gaétan Vachon, coordonnateur clinique des secteurs de la Beauce et des Etchemins.

Au même moment, le groupe B a complété avec les intervenants (ressources RI et usagers RI et RTF) de l'établissement gestionnaire et utilisateur ² la grille d'appréciation générale (Partie II). Il y avait

¹ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe V)

² Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe IV)

deux intervenants ressources attirés aux RI et douze intervenants usagers présents à la rencontre. À cette rencontre, notons l'absence des intervenants ressources RTF liés par des ententes de service avec les cinq centres de santé et de services sociaux de la région de Chaudière-Appalaches.

Par la suite, le groupe A a rencontré les responsables de treize ressources de type familial (2^e ligne) hébergeant des usagers ayant des déficiences intellectuelles et a complété ³ la grille d'appréciation générale (Partie II). Dans un autre local, le groupe B a rencontré les représentants des résidents hébergés dans les ressources non institutionnelles (RI-RTF), quatre membres du comité des usagers ainsi qu'un représentant du curateur public et ont complété ⁴ la grille d'appréciation générale (Partie II).

En début d'après-midi, le groupe A a visité deux ressources non institutionnelles de la région du Grand Littoral et s'est déplacé vers la région de Montmagny-L'Islet pour visiter deux autres RNI. Au même moment, le groupe B s'est déplacé pour visiter deux RNI de la région de la Beauce et, en fin de journée, deux autres ressources non institutionnelles de la région de Thetford. Pour les groupes A et B, la durée moyenne des visites, par installation, était d'environ une heure à une heure trente. Les visiteurs ont été accueillis chaleureusement par les propriétaires de ces ressources, de même que par les résidents qui y habitaient.

Le jour 2 (11 mai 2006) le groupe B a complété ⁵ la grille d'appréciation «Perception de l'utilisateur» (Partie III) lors d'une rencontre avec dix résidents. Au même moment, le groupe A a rencontré les responsables de seize ressources intermédiaires (2^e ligne) hébergeant des usagers et a complété ⁶ la grille d'appréciation générale (Partie II).

2. Programme ressource

Présentation sommaire

➤ De l'établissement gestionnaire

La mission du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches est d'offrir à ses clients (les enfants de moins de cinq ans présentant un retard global de développement) et toute personne ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED), des services optimisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale; à leur entourage, des services d'accompagnement et de soutien, et ce, tout en améliorant la qualité des services et en développant une expertise en matière de recherche.

➤ Des établissements utilisateurs

Deux établissements utilisent les ressources de l'établissement gestionnaire au regard des ressources intermédiaires seulement. Il s'agit du Centre jeunesse Chaudière-Appalaches et du Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral.

³ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe III)

⁴ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe II)

⁵ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe I)

⁶ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe III)

➤ **De la clientèle desservie**

Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches gère depuis le 1^{er} octobre 2005 les ressources de type familial de 2^e ligne (spécialisation), ce qui explique l'absence de donnée statistique à la Partie 1 de la grille concernant les RTF.

Extrait du rapport annuel 2004-2005 du CRDI de Chaudière-Appalaches : « Au 12 avril 2005, l'établissement comptait 1 947 clients. La clientèle 0-21 ans représentait 27 % de leur clientèle. La répartition de la clientèle par territoire de CSSS est la suivante : 429 personnes (22 %) dans la région de Thetford; 349 personnes (18 %) dans la région de la Beauce; 140 personnes (7 %) dans la région des Etchemins, 742 personnes (38 %) dans la région du Grand Littoral et 287 personnes (15 %) dans la région de Montmagny-L'Islet ».

À la Partie 1 de la grille, on note qu'au 31 mars 2005, 27 personnes (24 %) de sexe masculin et 59 personnes (76 %) de sexe féminin vivaient dans les ressources intermédiaires. La moyenne d'âge des usagers présentant une déficience intellectuelle habitant les RI était de 54 ans.

➤ **Du nombre de ressources et de places par type de ressources**

Au 31 mars 2005, 110 places en ressources intermédiaires étaient reconnues à l'ensemble du territoire. Aux 110 places reconnues, 7 places (6 %) se situaient au sous-sol ou demi-sous-sol. Ainsi, nous constatons qu'il y avait au total 103 chambres dont 74 chambres simples (72 %), 15 chambres doubles (15 %) et 1 chambre triple (1%). Notons l'absence de chambre quadruple ou plus destinée à cette clientèle.

➤ **Des situations en attente**

Au 31 mars 2005, sept usagers étaient en attente de placement dans une RI.

➤ **Des problématiques ou situations particulières signalées lors des rencontres ou apparaissant dans la Partie I de la grille (données factuelles)**

Avant le 1^{er} octobre 2005, la gestion des ressources de type familial était centralisée régionalement au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins. Dès notre arrivée au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches, la direction générale nous a informé qu'ils n'ont pas complété la Partie I de la grille (données de base) concernant les RTF, telles que les caractéristiques des usagers hébergés dans les ressources de type familial, le nombre de plaintes reçues et recevables, le nombre d'accidents ou incidents en 2004-2005 et le nombre de mécontentes (plaintes fondées et non fondées).

À la lumière des différentes explications apportées par la direction générale et par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, l'équipe de visite constate que le CRDI de Chaudière-Appalaches vit actuellement de grandes transformations dont la distinction des services de 1^{re} ligne (de base) et de 2^e ligne (spécialisation). Ainsi, ils sont au début d'un processus d'un plan de transformation. Le CRDI de Chaudière-Appalaches est l'établissement gestionnaire des ressources de type familial (2^e ligne) depuis le 1^{er} octobre 2005 et la fonction « intervenants ressources » est assumée par des employés des CSSS du territoire. Ainsi, le CRDI de Chaudière-Appalaches a signé avec les cinq CSSS du territoire une entente de prêt de services concernant les intervenants ressources RTF (2^e ligne).

Par ailleurs, le suivi de la clientèle ayant une déficience intellectuelle (1^{re} ligne) est toutefois assuré par le CRDI de Chaudière-Appalaches. Selon les données disponibles par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches au moment du transfert, le 1^{er} octobre 2005, la répartition régionale de la clientèle (DI) totalisait 728 clients. Quatre cent trente-neuf clients (60 %) étaient orientés vers le service de 1^{re} ligne (de base), 118 clients (16 %) étaient maintenus dans les services de 2^e ligne (spécialisation) et 166 clients (23 %) étaient maintenus en 2^e ligne, mais ils seront réévalués au cours de l'année 2006-2007. Ainsi, l'équipe de visite tient à souligner qu'elle a rencontré et visité les ressources non institutionnelles, la clientèle et leurs représentants, les gestionnaires et les employés attirés aux services de 2^e ligne, mais excluant toutefois les intervenants ressources RTF ainsi que la clientèle 1^{re} ligne.

➤ **Des responsabilités**

○ *Mixtes*

Il n'y a aucun intervenant qui assure à la fois l'encadrement des ressources et le suivi des usagers.

○ *Suivi des usagers*

Nous comptons 18,4 postes (E.T.C.) d'intervenants usagers en RI. Leur charge moyenne de travail est de 20 usagers hébergés en RI et 35 usagers hébergés en RTF, ce qui totalise 55 dossiers par intervenant.

○ *Suivi des ressources*

Selon les données fournies par l'établissement (Partie I de la grille), 1,6 intervenants ressources (E.T.C.) sont attirés aux RI et ont respectivement 20 dossiers comme charge moyenne de travail.

➤ **De la présence des procédures politiques ou mécanismes encadrant la pratique ressource**

Malgré la présence de plusieurs politiques ou mécanismes encadrant la pratique ressource, quelques-unes d'entre elles sont méconnues d'un ou des groupes suivants : les ressources non institutionnelles, les intervenants (usagers et ressources), les usagers ou leurs représentants. Notons par exemple : le jumelage, les informations transmises aux parents ou aux proches, le plan de soutien pour chacune des ressources, le mécanisme de médiation et le processus des plaintes.

3. Accessibilité et qualité des services

Éléments positifs

Tous les groupes rencontrés affirment que ces objectifs sont rencontrés en grande partie :

- Chaque usager a un plan d'intervention élaboré en concertation avec l'usager et avec la ressource, si l'usager est dans la ressource. Toutefois, les parents se disent être moins impliqués dans l'élaboration du plan d'intervention.

- La révision de la situation de l'utilisateur se fait une fois par année. Toutefois, les ressources de type familial disent qu'elles doivent en faire la demande dépendamment de l'intervenant usager.
- L'alimentation est appropriée, les menus sont diversifiés et équilibrés, les diètes requises par l'utilisateur sont respectées et les clients sont satisfaits de la nourriture quant au goût, à la température, à la quantité et à la présentation.
- Le lavage du linge et l'entretien de la literie sont assurés par la ressource, de façon à rencontrer les besoins de l'utilisateur.
- Le transport requis par l'utilisateur est assuré, afin de bénéficier des services ou des activités thérapeutiques requis par sa situation.
- Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource rencontrent les objectifs poursuivis relativement au fonctionnement de l'utilisateur et à son état lié au plan physique, cognitif, affectif, comportemental et relationnel.
- Un intervenant est désigné pour assurer le suivi de la situation de chaque usager. Certains usagers bénéficient à la fois d'un intervenant social et d'un éducateur spécialisé. Cependant, plusieurs groupes rencontrés affirment méconnaître les rôles et fonctions de chacun. Ainsi, l'équipe suggère que le CRDI de Chaudière-Appalaches précise les rôles et fonctions du travailleur social et de l'éducateur spécialisé.
- La sécurité de l'utilisateur :
 - une personne responsable est présente dans la ressource, en tout temps;
 - la ressource dispose d'un numéro de téléphone lui permettant de rejoindre l'établissement en tout temps;
 - la ressource connaît les techniques de premiers soins (RCR), la procédure à suivre en situation d'urgence ou de crise, le processus de prévention des accidents et incidents;
 - la prévention des infections est une préoccupation.
- Le protocole d'application des mesures de contrôle est connu des intervenants et des ressources. De plus, il est appliqué par la ressource. Toutefois, à l'occasion d'une visite dans une ressource, le propriétaire méconnaissait les notions reliées à l'utilisation des mesures de contrôle, telles que : moufles ou mitaines. Ainsi, l'équipe de visite suggère que le CRDI de Chaudière-Appalaches rappelle les notions du protocole d'application des mesures de contrôle.
- Le code d'éthique de l'établissement est connu des intervenants et des ressources et est respecté.
- Le partenariat :
 - dans les ressources intermédiaires, les intervenants impliqués dans la situation de l'utilisateur et l'intervenant responsable du suivi de la ressource concertent leurs actions. Les intervenants (ressources et usagers) et les ressources non institutionnelles (RNI) se soutiennent mutuellement et favorisent des liens de collaboration;

- toutefois, l'équipe souligne l'absence des intervenants ressources RTF aux rencontres. Selon les différents groupes rencontrés, l'équipe de visite perçoit un manque d'implication des intervenants ressources attirés aux ressources de type familial. Compte tenu que les intervenants ressources aux RTF sont des membres du personnel des cinq CSSS du territoire, l'équipe suggère que le CRDI de Chaudière-Appalaches réaffirme clairement la nécessité d'impliquer les intervenants ressources RTF, afin de favoriser des liens de collaboration avec les intervenants usagers;
- les ressources sont invitées à participer à des activités, à des rencontres ou à des formations. Cependant, elles ont exprimé à l'équipe visiteuse une diminution considérable depuis la dernière année.

Éléments à améliorer

Selon les groupes usagers et les familles, ils affirment que cet objectif est peu rencontré :

- L'information transmise par l'établissement à l'utilisateur, à ses proches ou à son représentant concernant leurs droits à l'information, à la consultation et aux plaintes est méconnue et incomprise par ces derniers. Les frais chargés à l'utilisateur sont méconnus par les familles. À titre d'exemples, certaines ressources exigeraient un certain pourcentage du coût d'achat d'appareils ménagers ou des équipements/meubles prévus dans les pièces communes de la ressource, ainsi que les frais d'hébergement de répit (camps de vacances) lors d'un congé demandé par la ressource. Également, l'information concernant les services et les activités thérapeutiques, récréatives ou sociales est méconnue des usagers et des familles et est peu disponible par l'établissement.

Selon les groupes rencontrés :

- Le plan de services individualisés semble être une pratique peu développée avec le milieu scolaire et les organismes communautaires. L'équipe de visite propose que le CRDI de Chaudière-Appalaches clarifie la question du PSI et des partenaires appelés à y participer.
- L'alimentation :
 - quelques ressources exigent des frais supplémentaires pour l'obtention des collations;
 - un second choix de nourriture est obtenu difficilement ou pratiquement absent.
- Dans certaines ressources non institutionnelles, des articles d'hygiène de base; tels que le dentifrice, le savon et le shampooing ne sont pas mis à la disposition du résident gratuitement.
- En région rurale, le transport requis pour participer à des activités sociales, culturelles et pour rencontrer des amis, proches ou la famille est difficile à obtenir.
- Concernant les services professionnels, l'équipe de visite constate des écarts importants dans la perception des groupes rencontrés. Certains services professionnels seraient difficilement accessibles et même parfois inaccessibles (refus catégorique de traitement). La clientèle ciblée provient principalement de l'Hôpital Saint-Julien de la région de Thetford.

- Quelques points concernant la sécurité de l'utilisateur doivent être améliorés. Certaines ressources ne conservent pas les médicaments sous clé. Plusieurs ressources n'ont aucun lieu de dépannage prévu à moyen ou long terme en cas de sinistre et n'ont aucune formation en protection incendie.
- Le processus de traitement des plaintes est méconnu de tous les groupes rencontrés.
- Les groupes rencontrés connaissent l'existence du comité des usagers, mais ils méconnaissent les rôles et fonctions de ce dernier.

Recommandations

- 1- Que l'établissement gestionnaire transmette aux usagers, à leurs proches ou à leurs représentants toute l'information pertinente afin de connaître leurs droits, le processus des plaintes, les modalités de contributions financières ainsi que les services et les activités thérapeutiques, récréatives et sociales disponibles dans la ressource ou rendus disponibles par l'établissement.
- 2- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les collations soient mises à la disposition de l'utilisateur sans frais supplémentaire.
- 3- Que l'établissement gestionnaire, conformément aux ententes contractuelles et selon la circulaire «1995-010», s'assure que les articles d'hygiène de base soient fournis sans frais supplémentaire et en quantité suffisante aux usagers.
- 4- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les critères d'accessibilité des services de transport ne soient pas discriminatoires à l'égard de la clientèle et sensibilise les différents organismes concernés.
- 5- Que l'établissement gestionnaire rencontre les différents partenaires du réseau de la santé et des services sociaux concernant les services professionnels disponibles par territoire de CSSS, afin de faire la promotion et ainsi faire connaître la clientèle DI.
- 6- Que l'établissement gestionnaire prenne toutes les dispositions afin d'assurer la sécurité des usagers dans les ressources non institutionnelles de type familial. Qu'une formation en protection des incendies soit suivie par les RNI, que toutes les ressources identifient clairement des lieux de dépannage en cas de sinistre et que les ressources gardent sous clé les médicaments des usagers.
- 7- Que l'établissement gestionnaire s'assure que le processus de traitement des plaintes soit connu, diffusé et facilement accessible à tous les usagers, leurs proches ou leur représentant ainsi qu'aux intervenants ressources et usagers et aux ressources.
- 8- Que l'établissement gestionnaire soutienne le comité des usagers afin de faire connaître à tous les groupes rencontrés (usagers, familles, intervenants ressources et intervenants usagers) son mandat légal, ses rôles et ses fonctions.

4. Mesures, outils ou mécanismes facilitant ou contribuant à assurer un milieu de vie de qualité

Éléments positifs

- L'évaluation d'un postulant (personne qui désire être reconnue RI) respecte les modalités prescrites au *Guide de la pratique professionnelle*. L'absence des intervenants ressource RTF n'a pas permis l'évaluation de ce thème (personne qui désire être reconnue RTF) par l'équipe de visite.
- Les critères de reconnaissance de l'Agence sont connus des intervenants ressources des ressources intermédiaires (RI).

Selon tous les groupes rencontrés :

- L'information transmise par l'établissement à la ressource est adéquate. Un rapport sommaire est remis à la ressource, un plan d'intervention est réalisé et l'information permet de façon générale de connaître les habitudes de vie et les centres d'intérêts de l'usager, ses aptitudes et ses capacités et ses besoins. Toutefois, elle ne permet pas de connaître son projet de vie.
- Les règles de rétribution régissant la détermination de la rémunération de la ressource sont respectées. Toutefois, l'ensemble des responsables des RNI affirme que le système de cotation des services requis ne correspond pas au service qui est rendu à la clientèle.
- Dans les ressources intermédiaires, la réévaluation de la ressource est réalisée conformément aux normes, aux règles ou pratiques reconnues. L'équipe de visite encourage le CRDI de Chaudière-Appalaches à développer des activités de reconnaissance des ressources non institutionnelles.
- Le CRDI de Chaudière-Appalaches possède une politique relative à la gestion de l'avis des usagers. Elle est connue et respectée des ressources non institutionnelles.
- L'établissement dispose de normes politiques ou directives concernant la dispensation des actes professionnels (Loi 90). De plus, les ressources ont été formées par l'établissement gestionnaire.

Éléments à améliorer

Selon les ressources non institutionnelles et les intervenants rencontrés :

- Les mécanismes d'accès ainsi que le jumelage ou le choix de la ressource provoquent de grands questionnements quant à l'offre de service de 1^{re} ligne (de base) et de 2^e ligne (spécialisation). Le CRDI de Chaudière-Appalaches dispose d'une grille d'évaluation sans toutefois posséder une procédure formelle. Certaines ressources ont exprimé des inquiétudes (peur de représailles, tel que le retrait de permis) et de la frustration compte tenu de la longue

liste d'attente ou d'un refus catégorique d'admissibilité du client en Centre de jour, suite à l'utilisation de la grille SIB-R (grille d'orientation pour le Centre de jour).

- L'absence d'un plan de soutien à l'intention de la ressource a été constatée par l'équipe visiteuse. De plus, le rythme des rencontres avec les ressources ne respecte pas les normes minimales prévues au *Guide de la pratique professionnelle*. Le suivi avec la ressource intermédiaire est en général effectué par un appel téléphonique et une visite annuelle. Les ressources de type familial se disent satisfaites de la fréquence du suivi des intervenants ressources même si elle est minimale.
- Les modalités relatives au traitement des mésententes survenant entre l'établissement et les ressources non institutionnelles, par l'établissement gestionnaire et par l'Agence sont méconnues.

Recommandations

- 9- Que l'établissement gestionnaire élabore une politique ou une procédure standardisée permettant :
 - d'identifier clairement les critères d'inclusion, d'exclusion ou les principes et mécanismes d'accès en ressources non institutionnelles;
 - de sélectionner une ressource apte à répondre aux besoins des usagers;
 - de s'assurer d'un pairage adéquat avec les autres usagers présents dans la ressource.
- 10- Que l'établissement gestionnaire élabore un plan de soutien à l'intention des ressources non institutionnelles. Extrait du document : *La pratique professionnelle et la ressource de type familial : guide d'orientation (avril 2003)* :

« Voici les principales formes d'aide qui pourraient être apportées sous forme de soutien par l'intervenant qui assiste la ressource :

 - encadrement professionnel (mesures d'aide et de soutien);
 - l'accessibilité à des programmes de formation;
 - la mise sur pied de groupes de discussion et d'échange;
 - l'association de jeunes ressources de type familial à des ressources plus expérimentées;
 - l'organisation, la coordination et la mise en place de mesures de répit à partir des ressources disponibles ».
- 11- Que l'établissement gestionnaire s'assure que la réévaluation des ressources de type familial soit effectuée conformément aux normes, aux règles ou pratiques reconnues.
- 12- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les ressources non institutionnelles connaissent les modalités relatives au traitement des mésententes survenant entre l'établissement et les ressources non institutionnelles, par l'établissement gestionnaire et par l'Agence de la santé et des services sociaux et qu'elles soient facilement accessibles de tous.

5. Environnement humain : principes caractérisant un milieu de vie de qualité

Éléments positifs

- La ressource est ouverte au contact de l'utilisateur avec sa famille et est soucieuse de l'ambiance.
- L'utilisateur et ses proches sont traités avec politesse et courtoisie.
- Les gens oeuvrant dans la ressource font généralement preuve d'empathie et de compassion envers l'utilisateur.
- L'accompagnement de l'utilisateur dans les activités de la vie quotidienne et la dispensation des soins et des services sont réalisés de façon à assurer son intimité.
- L'information écrite concernant l'utilisateur est retournée à l'établissement au départ de l'utilisateur.
- Dans plusieurs ressources, l'utilisateur peut converser au téléphone et recevoir des lettres en toute confidentialité.
- L'information transmise à l'utilisateur ou à ses proches leur permet de donner un consentement libre et éclairé pour toutes les questions reliées à la santé du client.

Éléments à améliorer

- L'équipe de visite a constaté que certaines informations concernant l'utilisateur sont placées sur les murs. De plus, l'ensemble des personnes rencontrées témoignent que certaines ressources discutent des usagers entre elles. Par conséquent, certaines informations concernant l'utilisateur ne demeurent pas confidentielles.

Selon les usagers, leurs familles, les gestionnaires et les intervenants :

- L'accueil et l'intégration de l'utilisateur :
 - la ressource est peu ouverte au contact de l'utilisateur avec ses amis;
 - la ressource offre très peu d'activités en fonction de l'âge, des caractéristiques et des intérêts de l'utilisateur.
- L'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur :
 - l'opinion de l'utilisateur, de ses proches ou de son représentant concernant ses habitudes de vie et ses besoins a peu d'impact sur la réalisation de ses activités de la vie quotidiennes;
 - la ressource favorise peu le maintien ou le développement des capacités de l'utilisateur dans le cadre des activités domestiques. À titre d'exemple, les ressources refusent catégoriquement que les usagers aident à préparer les repas ou à faire son propre lunch du lendemain, mais elles leur permettent de faire la vaisselle;

- l'utilisateur n'a généralement pas l'opportunité d'exprimer ses goûts et ses priorités dans l'aménagement de sa chambre;
- l'utilisateur ne peut recevoir dans sa chambre qui il veut et quand il le veut, à l'exception de sa famille. Ainsi, l'utilisateur ne peut vivre des relations intimes;
- plusieurs ressources croient que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont des capacités limitées à utiliser les services de la communauté (banque, transport, loisirs...) ainsi qu'à réaliser les activités de la vie quotidienne (AVQ), telles que choisir ses propres vêtements incluant également les activités de la vie domestique (AVD). Elles ont exprimé verbalement lors des rencontres «...qu'il n'est pas capable de le faire, il ne pourrait pas...».

Recommandations

- 13- Que l'établissement gestionnaire prenne les moyens nécessaires, afin de s'assurer que l'information concernant les résidents demeure confidentielle.
- 14- Que l'établissement gestionnaire prenne les moyens nécessaires afin que les ressources non institutionnelles soutiennent le plus possible l'autonomie des usagers dans les activités de la vie quotidienne (AVQ), domestiques (AVD), récréatives et sociales. Qu'elles soient réalisées en fonction des goûts et des intérêts de la clientèle. Notons que cet objectif pourrait faire partie du plan de soutien.
- 15- Que l'établissement gestionnaire donne de l'information ou des séances de formation aux ressources et aux membres de la famille de l'utilisateur concernant les droits des usagers à l'intimité et à la sexualité.

6. Environnement physique

Éléments positifs

- La localisation des ressources est adéquate considérant les besoins des usagers.
- Le bâtiment extérieur et le terrain sont bien entretenus.
- Les lieux intérieurs sont bien entretenus.
- L'aménagement des lieux répond aux objectifs évalués :
 - en général, les chambres sont confortables;
 - la chambre de l'utilisateur permet de respecter son intimité;
 - les biens et meubles dans les pièces communes sont de qualité et adaptés aux besoins de la clientèle;
 - les pièces communes répondent aux besoins des usagers.

Éléments à améliorer

- L'équipe de visite a remarqué que plusieurs ressources possèdent des aires de vie communes (salon, salle à manger et salle de bain incluant la toilette) différentes de celles utilisées par la clientèle. Certains milieux sont carrément séparés des aires de vie des usagers favorisant ainsi l'isolement physique. Par ailleurs, dans une ressource visitée, les usagers doivent utiliser exclusivement la toilette du 2^e étage, la salle de toilette située au rez-de-chaussée étant réservée à l'usage exclusif de la ressource.
- Les représentants de la direction ont informé l'équipe de visite que certaines municipalités obligent les ressources à identifier clairement le type de clientèle hébergée en installant une affiche aux murs extérieurs du bâtiment. L'équipe de visite questionne cette pratique, car elle pourrait nuire à l'intégration sociale de la clientèle.

➤

À titre d'exemples, elles ont mentionné des clôtures qui tombaient, des matelas à remplacer et l'absence d'eau pour la douche et le lavabo dans une salle de bain. Elles souhaitent des délais de réparation plus raisonnables.

- Plusieurs RNI ne possèdent aucun plan d'évacuation en cas d'incendie. De plus, le rappel des mesures prévues à ce plan n'est pas réalisé.

Recommandations

- 16- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les usagers aient accès à toutes les pièces communes de la ressource. L'équipe se questionne sur la pratique qui semble se développer au profit du salon ou de la salle de bain privée pour les responsables des ressources.
- 17- Que l'établissement gestionnaire, en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, rencontrent les municipalités qui imposent l'obligation d'installer une affiche identifiant le type de ressource, afin de les sensibiliser aux rôles des RNI. Une association avec l'organisme régional de promotion et de défense des droits en déficience intellectuelle est fortement souhaitée.
- 18- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les ressources non institutionnelles disposent d'un plan d'évacuation en cas d'incendie et que le rappel des mesures prévues au plan d'évacuation soit fait au moins une fois par année avec les personnes oeuvrant dans la ressource et les usagers.

7. Conclusion

Globalement, les milieux sont chaleureux et attentifs, les usagers sont bien traités et ils apprécient leur ressource. L'approche est davantage centrée sur les notions de gîte et couvert. La préoccupation d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale moins présente, doit être encouragée et appuyée par le CRDI de Chaudière-Appalaches.

Par ailleurs, même si les usagers apprécient leur ressource, l'équipe constate qu'on ne peut parler de véritable chez soi, puisque les usagers ne peuvent recevoir leurs amis, préparer les repas ou même leur lunch; vivent dans des milieux de vie séparés, ne peuvent décorer leur chambre selon ses goûts, etc. Malgré ces lacunes, les différents groupes rencontrés recommanderaient les ressources non institutionnelles à un-e ami-e.

Les membres de l'équipe d'appréciation de la qualité des services tiennent à remercier les membres de la direction, le personnel du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches et les responsables des ressources non institutionnelles pour leur collaboration au cours de cette visite.

Leur disponibilité et l'organisation des différentes rencontres ont été grandement appréciées. Également, nous soulignons leur ouverture à partager avec nous leurs perceptions de la qualité des services dans les ressources non institutionnelles.

Enfin, un merci bien spécial aux usagers rencontrés, leurs familles et leurs représentants pour leur contribution et leur disponibilité.

DOCUMENT LU ET APPROUVÉ PAR LES QUATRE MEMBRES DE L'ÉQUIPE.

ANNEXES

Annexe J

Liste des recommandations

LISTE DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE RAPPORT DE VISITE D'APPRÉCIATION EN RI-RTF :

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches # SÉQ. : 45

NOM DE L'INSTALLATION : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches RÉGION : 12

RECOMMANDATION	THÈME (1)	DÉLAI (2)	ADRESSÉE (3)
1. Que l'établissement gestionnaire transmette aux usagers, à leurs proches ou à leurs représentants toute l'information pertinente afin de connaître leurs droits, le processus des plaintes, les modalités de contributions financières ainsi que les services et les activités thérapeutiques, récréatives et sociales disponibles dans la ressource ou rendus disponibles par l'établissement.	1	1	1
2. Que l'établissement gestionnaire s'assure que les collations soient mises à la disposition de l'utilisateur sans frais supplémentaire.	5.1	1	1
3. Que l'établissement gestionnaire, conformément aux ententes contractuelles et selon la circulaire «1995-010», s'assure que les articles d'hygiène de base soient fournis sans frais supplémentaire et en quantité suffisante aux usagers.	5.2	1	1
4. Que l'établissement gestionnaire s'assure que les critères d'accessibilité des services de transport ne soient pas discriminatoires à l'égard de la clientèle et sensibilise les différents organismes concernés.	5.3	1	1
5. Que l'établissement gestionnaire rencontre les différents partenaires du réseau de la santé et des services sociaux concernant les services professionnels disponibles par territoire de CSSS, afin de faire la promotion et ainsi faire connaître la clientèle DI.	5.8	1	1
6. Que l'établissement gestionnaire prenne toutes les dispositions afin d'assurer la sécurité des usagers dans les ressources non institutionnelles de type familial. Qu'une formation en protection des incendies soit suivie par les RNI, que toutes les ressources identifient clairement des lieux de dépannage en cas de sinistre et que les ressources gardent sous clé les médicaments des usagers.	6	1	1
7. Que l'établissement gestionnaire s'assure que le processus de traitement des plaintes soit connu, diffusé et facilement accessible à tous les usagers, leurs proches ou leur représentant ainsi qu'aux intervenants ressources et usagers et aux ressources.	7	1	1

(1) THÈMES		
1) L'information transmise par l'établissement.	5.12) Le soutien assuré à l'utilisateur pour sa participation aux activités de la communauté.	21) La gestion de l'avoir des usagers.
2) Le plan d'intervention.	6) La sécurité de l'utilisateur.	22) L'application de la loi 90.
3) Le plan de services individualisés.	7) Le processus de traitement des plaintes (usagers).	23) Les mésententes.
4) La révision de la situation de l'utilisateur.	8) Le protocole d'application des mesures de contrôle.	24) L'accueil et l'intégration de l'utilisateur.
5) Les services, activités et fournitures.	9) Le code d'éthique de l'établissement.	25) Le respect de l'utilisateur.
5.1) L'alimentation.	10) Le comité des usagers.	26) L'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur.
5.2) L'hygiène.	11) Le partenariat.	27) La qualité du milieu de vie.
5.3) Le transport.	12) L'évaluation d'un postulant.	28) La localisation des ressources.
5.4) Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource.	13) La reconnaissance.	29) Le bâtiment extérieur et le terrain.
5.5) Le suivi de la situation de l'utilisateur par l'intervenant responsable.	14) Les mécanismes d'accès.	30) Les lieux intérieurs.
5.6) Les changements d'intervenants.	15) Le jumelage ou le choix de la ressource.	31) L'aménagement des lieux.
5.7) La célérité de l'intervenant.	16) L'information transmise à la ressource.	32) La conformité aux normes ou exigences de sécurité.
5.8) Les autres services professionnels.	17) Les règles de rétribution.	33.1) Les ressources humaines
5.9) Les activités thérapeutiques.	18) Le plan de soutien à l'attention de la ressource.	33.2) L'encadrement
5.10) Les activités récréatives et sociales.	19) Le suivi et le soutien assuré à la ressource.	33.3) La formation.
5.11) Les activités spirituelles.	20) La réévaluation de la ressource.	33.4) L'organisation du travail.
		33.5) Les autres sujets de gestion.

(2) DÉLAI : 1 = Court (0-1 an) / 2 = Moyen (1-3 ans) / 3 = Long (+ de 3 ans)

(3) ADRESSÉE : 1 = Établissement gestionnaire / 2 = Établissement utilisateur / 3 = Établissement gestionnaire et utilisateur / 4 = Agence / 5 = MSSS / 6 = Autres

LISTE DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE RAPPORT DE VISITE D'APPRÉCIATION EN RI-RTF :

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches # SÉQ. : 45

NOM DE L'INSTALLATION : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches RÉGION : 12

RECOMMANDATION	THÈME (1)	DÉLAI (2)	ADRESSÉE (3)
8. Que l'établissement gestionnaire soutienne le comité des usagers afin de faire connaître à tous les groupes rencontrés (usagers, familles, intervenants ressources et intervenants usagers) son mandat légal, ses rôles et ses fonctions.	10	2	1
9. Que l'établissement gestionnaire élabore une politique ou une procédure standardisée permettant : <ul style="list-style-type: none"> o d'identifier clairement les critères d'inclusion, d'exclusion ou les principes et mécanismes d'accès en ressources non institutionnelles; o de sélectionner une ressource apte à répondre aux besoins des usagers; o de s'assurer d'un pairage adéquat avec les autres usagers présents dans la ressource. 	14-15	1	1
10. Que l'établissement gestionnaire élabore un plan de soutien à l'intention des ressources non institutionnelles. Extrait du document : <i>La pratique professionnelle et la ressource de type familial : guide d'orientation (avril 2003)</i> : « Voici les principales formes d'aide qui pourraient être apportées sous forme de soutien par l'intervenant qui assiste la ressource : <ul style="list-style-type: none"> o encadrement professionnel (mesures d'aide et de soutien); o l'accessibilité à des programmes de formation; o la mise sur pied de groupes de discussion et d'échange; o l'association de jeunes ressources de type familial à des ressources plus expérimentées; o l'organisation, la coordination et la mise en place de mesures de répit à partir des ressources disponibles ». 	18-19	2	1

(1) THÈMES			
1) L'information transmise par l'établissement.	5.12) Le soutien assuré à l'utilisateur pour sa participation aux activités de la communauté.	21) La gestion de l'avis des usagers.	22) L'application de la loi 90.
2) Le plan d'intervention.	6) La sécurité de l'utilisateur.	23) Les mésententes.	24) L'accueil et l'intégration de l'utilisateur.
3) Le plan de services individualisés.	7) Le processus de traitement des plaintes (usagers).	25) Le respect de l'utilisateur.	26) L'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur.
4) La révision de la situation de l'utilisateur.	8) Le protocole d'application des mesures de contrôle.	27) La qualité du milieu de vie.	28) La localisation des ressources.
5) Les services, activités et fournitures.	9) Le code d'éthique de l'établissement.	29) Le bâtiment extérieur et le terrain.	30) Les lieux intérieurs.
5.1) L'alimentation.	10) Le comité des usagers.	31) L'aménagement des lieux.	32) La conformité aux normes ou exigences de sécurité.
5.2) L'hygiène.	11) Le partenariat.	33.1) Les ressources humaines	33.2) L'encadrement
5.3) Le transport.	12) L'évaluation d'un postulant.	33.3) La formation.	33.4) L'organisation du travail.
5.4) Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource.	13) La reconnaissance.	33.5) Les autres sujets de gestion.	
5.5) Le suivi de la situation de l'utilisateur par l'intervenant responsable.	14) Les mécanismes d'accès.		
5.6) Les changements d'intervenants.	15) Le jumelage ou le choix de la ressource.		
5.7) La célérité de l'intervenant.	16) L'information transmise à la ressource.		
5.8) Les autres services professionnels.	17) Les règles de rétribution.		
5.9) Les activités thérapeutiques.	18) Le plan de soutien à l'attention de la ressource.		
5.10) Les activités récréatives et sociales.	19) Le suivi et le soutien assuré à la ressource.		
5.11) Les activités spirituelles.	20) La réévaluation de la ressource.		

(2) DÉLAI : 1 = Court (0-1 an) / 2 = Moyen (1-3 ans) / 3 = Long (+ de 3 ans)

(3) ADRESSÉE : 1 = Établissement gestionnaire / 2 = Établissement utilisateur / 3 = Établissement gestionnaire et utilisateur / 4 = Agence / 5 = MSSS / 6 = Autres

LISTE DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE RAPPORT DE VISITE D'APPRÉCIATION EN RI-RTF :

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches

SEQ. : 45

NOM DE L'INSTALLATION : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches

RÉGION : 12

RECOMMANDATION	THÈME (1)	DÉLAI (2)	ADRESSÉE (3)
11. Que l'établissement gestionnaire s'assure que la réévaluation des ressources de type familial soit effectuée conformément aux normes, aux règles ou pratiques reconnues.	20	1	1
12. Que l'établissement gestionnaire s'assure que les ressources non institutionnelles connaissent les modalités relatives au traitement des mécontentes survenant entre l'établissement et les ressources non institutionnelles, par l'établissement gestionnaire et par l'Agence de la santé et des services sociaux et qu'elles soient facilement accessibles de tous.	23	2	1
13. Que l'établissement gestionnaire prenne les moyens nécessaires, afin de s'assurer que l'information concernant les résidents demeure confidentielle.	25	1	1
14. Que l'établissement gestionnaire prenne les moyens nécessaires afin que les ressources non institutionnelles soutiennent le plus possible l'autonomie des usagers dans les activités de la vie quotidienne (AVQ), domestiques (AVD), récréatives et sociales. Qu'elles soient réalisées en fonction des goûts et des intérêts de la clientèle. Notons que cet objectif pourrait faire partie du plan de soutien.	26	1	1
15. Que l'établissement gestionnaire donne de l'information ou des séances de formation aux ressources et aux membres de la famille de l'utilisateur concernant les droits des usagers à l'intimité et à la sexualité.	26	1	1
16. Que l'établissement gestionnaire s'assure que les usagers aient accès à toutes les pièces communes de la ressource. L'équipe se questionne sur la pratique qui semble se développer au profit du salon ou de la salle de bain privée pour les responsables des ressources.	31	1	1

(1) THÈMES		
1) L'information transmise par l'établissement.	5.12) Le soutien assuré à l'utilisateur pour sa participation aux activités de la communauté.	21) La gestion de l'avenir des usagers.
2) Le plan d'intervention.	6) La sécurité de l'utilisateur.	22) L'application de la loi 90.
3) Le plan de services individualisés.	7) Le processus de traitement des plaintes (usagers).	23) Les mécontentes.
4) La révision de la situation de l'utilisateur.	8) Le protocole d'application des mesures de contrôle.	24) L'accueil et l'intégration de l'utilisateur.
5) Les services, activités et fournitures.	9) Le code d'éthique de l'établissement.	25) Le respect de l'utilisateur.
5.1) L'alimentation.	10) Le comité des usagers.	26) L'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur.
5.2) L'hygiène.	11) Le partenariat.	27) La qualité du milieu de vie.
5.3) Le transport.	12) L'évaluation d'un postulant.	28) La localisation des ressources.
5.4) Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource.	13) La reconnaissance.	29) Le bâtiment extérieur et le terrain.
5.5) Le suivi de la situation de l'utilisateur par l'intervenant responsable.	14) Les mécanismes d'accès.	30) Les lieux intérieurs.
5.6) Les changements d'intervenants.	15) Le jumelage ou le choix de la ressource.	31) L'aménagement des lieux.
5.7) La célérité de l'intervenant.	16) L'information transmise à la ressource.	32) La conformité aux normes ou exigences de sécurité.
5.8) Les autres services professionnels.	17) Les règles de rétribution.	33.1) Les ressources humaines
5.9) Les activités thérapeutiques.	18) Le plan de soutien à l'attention de la ressource.	33.2) L'encadrement
5.10) Les activités récréatives et sociales.	19) Le suivi et le soutien assuré à la ressource.	33.3) La formation.
5.11) Les activités spirituelles.	20) La réévaluation de la ressource.	33.4) L'organisation du travail.
		33.5) Les autres sujets de gestion.

(2) DÉLAI : 1 = Court (0-1 an) / 2 = Moyen (1-3 ans) / 3 = Long (+ de 3 ans)

(3) ADRESSÉE : 1 = Établissement gestionnaire / 2 = Établissement utilisateur / 3 = Établissement gestionnaire et utilisateur / 4 = Agence / 5 = MSSS / 6 = Autres

LISTE DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES DANS LE RAPPORT DE VISITE D'APPRÉCIATION EN RI-RTF :

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches

SEQ. : 45

NOM DE L'INSTALLATION : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches

RÉGION : 12

RECOMMANDATION	THÈME (1)	DÉLAI (2)	ADRESSÉE (3)
17. Que l'établissement gestionnaire, en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, rencontrent les municipalités qui imposent l'obligation d'installer une affiche identifiant le type de ressource, afin de les sensibiliser aux rôles des RNI. Une association avec l'organisme régional de promotion et de défense des droits en déficience intellectuelle est fortement souhaitée.	32	1	1 et 4
18. Que l'établissement gestionnaire s'assure que les ressources non institutionnelles disposent d'un plan d'évacuation en cas d'incendie et que le rappel des mesures prévues au plan d'évacuation soit fait au moins une fois par année avec les personnes oeuvrant dans la ressource et les usagers.	32	2	1

(1) THÈMES		
1) L'information transmise par l'établissement.	5.12) Le soutien assuré à l'utilisateur pour sa participation aux activités de la communauté.	21) La gestion de l'avoir des usagers.
2) Le plan d'intervention.	6) La sécurité de l'utilisateur.	22) L'application de la loi 90.
3) Le plan de services individualisés.	7) Le processus de traitement des plaintes (usagers).	23) Les mésententes.
4) La révision de la situation de l'utilisateur.	8) Le protocole d'application des mesures de contrôle.	24) L'accueil et l'intégration de l'utilisateur.
5) Les services, activités et fournitures.	9) Le code d'éthique de l'établissement.	25) Le respect de l'utilisateur.
5.1) L'alimentation.	10) Le comité des usagers.	26) L'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur.
5.2) L'hygiène.	11) Le partenariat.	27) La qualité du milieu de vie.
5.3) Le transport.	12) L'évaluation d'un postulant.	28) La localisation des ressources.
5.4) Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource.	13) La reconnaissance.	29) Le bâtiment extérieur et le terrain.
5.5) Le suivi de la situation de l'utilisateur par l'intervenant responsable.	14) Les mécanismes d'accès.	30) Les lieux intérieurs.
5.6) Les changements d'intervenants.	15) Le jumelage ou le choix de la ressource.	31) L'aménagement des lieux.
5.7) La célérité de l'intervenant.	16) L'information transmise à la ressource.	32) La conformité aux normes ou exigences de sécurité.
5.8) Les autres services professionnels.	17) Les règles de rétribution.	33.1) Les ressources humaines
5.9) Les activités thérapeutiques.	18) Le plan de soutien à l'attention de la ressource.	33.2) L'encadrement
5.10) Les activités récréatives et sociales.	19) Le suivi et le soutien assuré à la ressource.	33.3) La formation.
5.11) Les activités spirituelles.	20) La réévaluation de la ressource.	33.4) L'organisation du travail.
		33.5) Les autres sujets de gestion.

(2) DÉLAI : 1 = Court (0-1 an) / 2 = Moyen (1-3 ans) / 3 = Long (+ de 3 ans)

(3) ADRESSÉE : 1 = Établissement gestionnaire / 2 = Établissement utilisateur / 3 = Établissement gestionnaire et utilisateur / 4 = Agence / 5 = MSSS / 6 = Autres

Annexe 2

Groupes et personnes rencontrés

et

ressources visitées

ANNEXE 3

Commentaires au directeur ou à la directrice de l'établissement

- ⇒ Les commentaires demandés à l'établissement visent à lui permettre de faire connaître aux autorités compétentes ses réactions au rapport produit.
- ⇒ Ce document accompagne le rapport à chacune des étapes du processus visant à améliorer les mesures à être prises pour assurer l'accès et la qualité des services aux usagers.
- ⇒ À ce titre, l'Agence et le Ministère prendront en considération les éléments apportés lors de la confection du plan d'action et de son suivi.
- ⇒ En ce qui concerne le rapport lui-même, seuls les correctifs relatifs aux commentaires, de nature statistique, financière ou factuelle, ont été apportés. Vous retrouverez en ombragé les amendements qui ont été intégrés au rapport.
- ⇒ Aucun amendement concernant l'appréciation réalisée par l'équipe de visite n'a été intégré au rapport lui-même.

*Service de la coordination
Visites d'appréciation de la qualité des services*

De : Dominique Paquette/CRDI_Chaudiere-Appalaches/Reg12/SSSS
Envoyé par : Louise Couture/CRDI_Chaudiere-Appalaches/Reg12/SSSS
Pour : Vital Simard/MSSS/SSSS/Gouv.Qc@SSSS
cc :
Objet : Commentaires sur le rapport de visite d'appréciation de la qualité des services

2006-06-14 17:05

Monsieur Simard,

Nous vous transmettons tel que convenu nos commentaires sur le rapport cité en rubrique.



Rapport RTF-RI CRDI version finale 6 juin.06.doc

Ces commentaires sont consignés à l'intérieur même du rapport ci-joint et aisément repérables par leur couleur rouge. J'attire votre attention sur une demande de précision à la page 9.

Veillez agréer, monsieur Simard, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Paquette'.

Dominique Paquette,
Directrice générale
CRDI Chaudière-Appalaches

—
AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Ce message peut renfermer des renseignements protégés ou des informations confidentielles. Si vous l'avez reçu par erreur, ou s'il ne vous est pas destiné, veuillez en prévenir immédiatement l'expéditeur et effacer ce courriel.

RAPPORT DE VISITE

APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL ET INTERMÉDIAIRES

ÉTABLISSEMENT GESTIONNAIRE :	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) Chaudière-Appalaches
ÉTABLISSEMENT(S) UTILISATEUR (S) :	Les Centres jeunesse de Chaudière-Appalaches Le Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral
PROBLÉMATIQUE PRINCIPALE DES USAGERS :	Personnes ayant une déficience intellectuelle, de l'autisme ou un trouble envahissant du développement
DATE DE LA VISITE :	10 et 11 mai 2006
DATE DU RAPPORT :	6 juin 2006
RÉGION :	Chaudière-Appalaches (12)

ÉQUIPE DE VISITE

ENTITÉ REPRÉSENTÉE	NOM DU REPRÉSENTANT(E)
Ministère de la Santé et des Services sociaux :	M ^{me} Chantal Boisvert
Agence de la santé et des services sociaux :	M ^{me} Chantal Veer
Association nationale :	M ^{me} Lucille Bargiel
Association régionale :	M ^{me} Francine Sauvé-Morin

TABLE DES MATIÈRES

3. Déroulement de la visite.....	Pages 3-4
Analyse et présentation du déroulement de la journée	
4. Programme ressource.....	Pages 4 à 6
Présentation sommaire :	
➤ De l'établissement gestionnaire;	
➤ Des établissements utilisateurs;	
➤ De la clientèle desservie;	
➤ Du nombre de ressources et de place par type de ressources;	
➤ Des situations en attente;	
➤ Des problématiques ou situations particulières signalées lors des rencontres ou apparaissant dans la Partie I de la grille (données factuelles);	
➤ Des responsabilités :	
○ Mixtes;	
○ Suivi des usagers;	
○ Suivi des ressources.	
➤ De la présence des procédures politiques ou mécanismes encadrant la pratique ressource.	
3. Accessibilité et qualité des services.....	Pages 6 à 9
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	
5. Mesures, outils ou mécanismes facilitant ou contribuant à assurer un milieu de vie de qualité.....	Pages 10-11
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	
6. Environnement humain : principes caractérisant un milieu de vie de qualité.....	Pages 12-13
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	
6. Environnement physique.....	Pages 13-14
➤ Éléments positifs;	
➤ Éléments à améliorer;	
➤ Recommandations.	

8. Conclusion.....

Page 15

8. Annexes.....

- Annexe 1 : Liste des recommandations;
- Annexe 2 : Groupes et personnes rencontrés et ressources visitées;

1. Déroulement de la visite

Analyse et présentation du déroulement de la journée

Dès 8 h, le mercredi 10 mai 2006, les membres de l'équipe d'appréciation se sont présentés au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches, situé au 100, rue Monseigneur-Bourget à Lévis. Madame Dominique Paquette, directrice générale, a accueilli l'équipe visiteuse. L'équipe de visite a pris contact et a procédé à un bref échange avec la directrice générale, M^{me} Dominique Paquette, qui était accompagnée de trois représentants de la direction générale : M. Pierre Morin, directeur des services professionnels, de la qualité et de la recherche; M. Pierre Maheu, directeur général adjoint; M. Maurice Longchamps, directeur des services de réadaptation ainsi que du président du conseil d'administration, M. Jacques Bélanger. L'accueil fût bref et très chaleureux.

L'horaire de la visite a été modifié en raison du lancement public de l'offre de service du CRDI et de la tenue de l'assemblée annuelle prévue d'un conseil d'administration le 10 mai 2006.

Les deux jours de la visite (10 et 11 mai 2006), l'équipe d'appréciation s'est scindée en deux groupes composés chacun de deux personnes :

Groupe A

M^{me} Chantal Boisvert, représentante du ministère de la Santé et des Services sociaux;
M^{me} Francine Sauvé-Morin, représentante de l'Association de la déficience intellectuelle de Granby.

Groupe B

M^{me} Lucille Bargiel, représentante de la Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement;
M^{me} Chantal Veer, représentante de l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches.

Le groupe A a complété avec l'équipe des cadres supérieurs et intermédiaires du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches, ⁷ la grille d'appréciation générale (Partie II). Sept personnes étaient présentes lors de la rencontre, soit : M^{me} Dominique Paquette, directrice générale; M. Pierre Morin, directeur des services professionnels, de la qualité et de la recherche; M. Pierre Maheu, directeur général adjoint; M. Maurice Longchamps, directeur des services de réadaptation; M^{me} Luce Bouley, coordonnatrice des ressources intermédiaires et des ressources de type familial ainsi que M^{me} Nicole Fleury, coordonnatrice clinique du secteur de l'Amiante et M. Gaétan Vachon, coordonnateur clinique des secteurs de la Beauce et des Etchemins.

Au même moment, le groupe B a complété avec les intervenants (ressources RI et usagers RI et RTF) de l'établissement gestionnaire et utilisateur ⁸ la grille d'appréciation générale (Partie II). Il y avait deux intervenants ressources attirés aux RI et douze intervenants usagers présents à la rencontre. À cette rencontre, notons l'absence des intervenants ressources RTF ~~liés par des ententes de service avec les~~ maintenant à l'emploi des cinq centres de santé et de services sociaux de la région de Chaudière-Appalaches.

Par la suite, le groupe A a rencontré les responsables de treize ressources de type familial (2^e ligne) hébergeant des usagers ayant des déficiences intellectuelles et a complété ⁹ la grille d'appréciation générale (Partie II). Dans un autre local, le groupe B a rencontré les représentants des résidents hébergés dans les ressources non institutionnelles (RI-RTF), quatre membres du comité des usagers ainsi qu'un représentant du curateur public et ont complété ¹⁰ la grille d'appréciation générale (Partie II).

En début d'après-midi, le groupe A a visité deux ressources non institutionnelles de la région du Grand Littoral et s'est déplacé vers la région de Montmagny-L'Islet pour visiter deux autres RNI. Au même moment, le groupe B s'est déplacé pour visiter deux RNI de la région de la Beauce et, en fin de

⁷ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe V)

⁸ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe IV)

⁹ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe III)

¹⁰ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe II)

journée, deux autres ressources non institutionnelles de la région de Thetford. Pour les groupes A et B, la durée moyenne des visites, par installation, était d'environ une heure à une heure trente. Les visiteurs ont été accueillis chaleureusement par les propriétaires de ces ressources, de même que par les résidents qui y habitaient.

Le jour 2 (11 mai 2006) le groupe B a complété ¹¹ la grille d'appréciation «Perception de l'utilisateur» (Partie III) lors d'une rencontre avec dix résidents. Au même moment, le groupe A a rencontré les responsables de seize ressources intermédiaires (2^e ligne) hébergeant des usagers et a complété ¹² la grille d'appréciation générale (Partie II).

2. Programme ressource

Présentation sommaire

➤ De l'établissement gestionnaire

La mission du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches est d'offrir à ses clients (les enfants de moins de cinq ans présentant un retard global de développement) et toute personne ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble envahissant du développement (TED), des services optimisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale; à leur entourage, des services d'accompagnement et de soutien, et ce, tout en améliorant la qualité des services et en développant une expertise en matière de recherche.

➤ Des établissements utilisateurs

~~Deux établissements utilisent~~ ~~Un établissement utilise~~ les ressources de l'établissement gestionnaire au regard des ressources intermédiaires seulement. Il s'agit ~~du Centre des~~ ~~Centres jeunesse~~ Chaudière-Appalaches. ~~et du Centre de santé et de services sociaux du Grand Littoral.~~

➤ De la clientèle desservie

Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches gère depuis le 1^{er} octobre 2005 les ressources de type familial de 2^e ligne (spécialisation), ce qui explique l'absence de donnée statistique à la Partie 1 de la grille concernant les RTF.

Extrait du rapport annuel 2004-2005 du CRDI de Chaudière-Appalaches : « Au 12 avril 2005, l'établissement comptait 1 947 clients. La clientèle 0-21 ans représentait 27 % de leur clientèle. La répartition de la clientèle par territoire de CSSS est la suivante : 429 personnes (22 %) dans la région de Thetford; 349 personnes (18 %) dans la région de la Beauce; 140 personnes (7 %) dans la région des Etchemins, 742 personnes (38 %) dans la région du Grand Littoral et 287 personnes (15 %) dans la région de Montmagny-L'Islet ».

À la Partie 1 de la grille, on note qu'au 31 mars 2005, 27 personnes (24 %) de sexe masculin et 59 personnes (76 %) de sexe féminin vivaient dans les ressources intermédiaires. La moyenne d'âge des usagers présentant une déficience intellectuelle habitant les RI était de 54 ans.

➤ Du nombre de ressources et de places par type de ressources

Au 31 mars 2005, 110 places en ressources intermédiaires étaient reconnues à l'ensemble du territoire. Aux 110 places reconnues, 7 places (6 %) se situaient au sous-sol ou demi-sous-sol. Ainsi, nous constatons qu'il y avait au total 103 chambres, dont 74 chambres simples (72 %), 15 chambres doubles (15 %) et 1 chambre triple (1%). Notons l'absence de chambre quadruple ou plus destinée à cette clientèle.

➤ Des situations en attente

Au 31 mars 2005, sept usagers étaient en attente de placement dans une RI.

¹¹ Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe I)

¹² Voir Annexes - Groupe et personnes rencontrées (Groupe III)

➤ **Des problématiques ou situations particulières signalées lors des rencontres ou apparaissant dans la Partie I de la grille (données factuelles)**

Avant le 1^{er} octobre 2005, la gestion des ressources de type familial était centralisée régionalement au Centre de santé et de services sociaux des Etchemins. Dès notre arrivée au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches, la direction générale nous a informé qu'ils n'ont pas complété la Partie I de la grille (données de base) concernant les RTF, telles que les caractéristiques des usagers hébergés dans les ressources de type familial, le nombre de plaintes reçues et recevables, le nombre d'accidents ou incidents en 2004-2005 et le nombre de mécontentes (plaintes fondées et non fondées).

À la lumière des différentes explications apportées par la direction générale et par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, l'équipe de visite constate que le CRDI de Chaudière-Appalaches vit actuellement de grandes transformations dont la distinction des services de 1^{re} ligne (de base) et de 2^e ligne (spécialisation). Ainsi, ils sont au début d'un processus d'un plan de transformation. Le CRDI de Chaudière-Appalaches est l'établissement gestionnaire des ressources de type familial (2^e ligne) depuis le 1^{er} octobre 2005 et la fonction « intervenants ressources » est assumée par des employés des CSSS du territoire. Ainsi, le CRDI de Chaudière-Appalaches a ~~signé un accord~~ ~~avec les cinq CSSS du territoire une entente de prêt de services d'acheter les services~~ concernant les intervenants ressources RTF (2^e ligne), ~~mais aucune entente formelle n'est signée.~~

Par ailleurs, le suivi de la clientèle ayant une déficience intellectuelle (1^{re} ligne) est toutefois assuré par le CRDI de Chaudière-Appalaches. Selon les données disponibles par l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches au moment du transfert, le 1^{er} octobre 2005, la répartition régionale de la clientèle (DI) totalisait 728 clients. Quatre cent trente-neuf clients (60 %) étaient orientés vers le service de 1^{re} ligne (de base), 118 clients (16 %) étaient maintenus dans les services de 2^e ligne (spécialisation) et 166 clients (23 %) étaient maintenus en 2^e ligne, mais ils seront réévalués au cours de l'année 2006-2007. Ainsi, l'équipe de visite tient à souligner qu'elle a rencontré et visité les ressources non institutionnelles, la clientèle et leurs représentants, les gestionnaires et les employés attirés aux services de 2^e ligne, mais excluant toutefois les intervenants ressources RTF ainsi que la clientèle 1^{re} ligne.

➤ **Des responsabilités**

○ *Mixtes*

Il n'y a aucun intervenant qui assure à la fois l'encadrement des ressources et le suivi des usagers.

○ *Suivi des usagers*

Nous comptons ~~13,4 postes (E.T.C.) d'intervenants en suivi clientèle R.T.F. et trois (3) intervenants (E.T.C.) en suivi clientèle R.I.~~ ~~18,4 postes (E.T.C.) d'intervenants usagers en RI.~~ Leur charge moyenne de travail est de 20 usagers hébergés en RI et 35 usagers hébergés en RTF, ce qui totalise 55 dossiers par intervenant.

○ *Suivi des ressources*

~~Nous comptons deux (2) intervenants en suivi de ressources R.I.~~ Selon les données fournies par l'établissement (Partie I de la grille), 1,6 intervenants ressources (E.T.C.) sont attirés aux RI et ont respectivement 20 dossiers comme charge moyenne de travail.

➤ **De la présence des procédures politiques ou mécanismes encadrant la pratique ressource**

Malgré la présence de plusieurs politiques ou mécanismes encadrant la pratique ressource, quelques-unes d'entre elles sont méconnues d'un ou des groupes suivants : les ressources non institutionnelles, les intervenants (usagers et ressources), les usagers ou leurs représentants. Notons par exemple : le jumelage, les informations transmises aux parents ou aux proches, le plan de soutien pour chacune des ressources, le mécanisme de mécontentes et le processus des plaintes.

3. Accessibilité et qualité des services

Éléments positifs

Tous les groupes rencontrés affirment que ces objectifs sont rencontrés en grande partie :

- Chaque usager a un plan d'intervention élaboré en concertation avec l'usager et avec la ressource, si l'usager est dans la ressource. Toutefois, les parents se disent être moins impliqués dans l'élaboration du plan d'intervention.
- La révision de la situation de l'usager se fait une fois par année. Toutefois, les ressources de type familial disent qu'elles doivent en faire la demande dépendamment de l'intervenant usager.
- L'alimentation est appropriée, les menus sont diversifiés et équilibrés, les diètes requises par l'usager sont respectées et les clients sont satisfaits de la nourriture quant au goût, à la température, à la quantité et à la présentation.
- Le lavage du linge et l'entretien de la literie sont assurés par la ressource, de façon à rencontrer les besoins de l'usager.
- Le transport requis par l'usager est assuré, afin de bénéficier des services ou des activités thérapeutiques requis par sa situation.
- Les services de soutien ou d'assistance assurés par la ressource rencontrent les objectifs poursuivis relativement au fonctionnement de l'usager et à son état lié au plan physique, cognitif, affectif, comportemental et relationnel.
- Un intervenant est désigné pour assurer le suivi de la situation de chaque usager. Certains usagers bénéficient à la fois d'un intervenant social et d'un éducateur spécialisé. Cependant, plusieurs groupes rencontrés affirment méconnaître les rôles et fonctions de chacun. Ainsi, l'équipe suggère que le CRDI de Chaudière-Appalaches précise les rôles et fonctions du travailleur social et de l'éducateur spécialisé.
- La sécurité de l'usager :
 - une personne responsable est présente dans la ressource, en tout temps;
 - la ressource dispose d'un numéro de téléphone lui permettant de rejoindre l'établissement en tout temps;
 - la ressource connaît les techniques de premiers soins (RCR), la procédure à suivre en situation d'urgence ou de crise, le processus de prévention des accidents et incidents;
 - la prévention des infections est une préoccupation.
- Le protocole d'application des mesures de contrôle est connu des intervenants et des ressources. De plus, il est appliqué par la ressource. Toutefois, à l'occasion d'une visite dans une ressource, le propriétaire méconnaissait les notions reliées à l'utilisation des mesures de contrôle, telles que : moufles ou mitaines. Ainsi, l'équipe de visite suggère que le CRDI de Chaudière-Appalaches rappelle les notions du protocole d'application des mesures de contrôle.
- Le code d'éthique de l'établissement est connu des intervenants et des ressources et est respecté.
- Le partenariat :
 - dans les ressources intermédiaires, les intervenants impliqués dans la situation de l'usager et l'intervenant responsable du suivi de la ressource concertent leurs actions. Les intervenants (ressources et usagers) et les ressources non institutionnelles (RNI) se soutiennent mutuellement et favorisent des liens de collaboration;
 - toutefois, l'équipe souligne l'absence des intervenants ressources RTF aux rencontres. Selon les différents groupes rencontrés, l'équipe de visite perçoit un manque d'implication des intervenants ressources attirés aux ressources de type familial. Compte tenu que les intervenants ressources aux RTF sont des membres du

personnel des cinq CSSS du territoire, l'équipe suggère que le CRDI de Chaudière-Appalaches réaffirme clairement la nécessité d'impliquer les intervenants ressources RTF, afin de favoriser des liens de collaboration avec les intervenants usagers;

- les ressources sont invitées à participer à des activités, à des rencontres ou à des formations. Cependant, elles ont exprimé à l'équipe visiteuse une diminution considérable depuis la dernière année.

Éléments à améliorer

Selon les groupes usagers et les familles, ils affirment que cet objectif est peu rencontré :

- L'information transmise par l'établissement à l'utilisateur, à ses proches ou à son représentant concernant leurs droits à l'information, à la consultation et aux plaintes est méconnue et incomprise par ces derniers. Les frais chargés à l'utilisateur sont méconnus par les familles. À titre d'exemples, certaines ressources exigeraient un certain pourcentage du coût d'achat d'appareils ménagers ou des équipements/meubles prévus dans les pièces communes de la ressource, ainsi que les frais d'hébergement de répit (camps de vacances) lors d'un congé demandé par la ressource. Également, l'information concernant les services et les activités thérapeutiques, récréatives ou sociales est méconnue des usagers et des familles et est peu disponible par l'établissement.

Selon les groupes rencontrés :

- Le plan de services individualisés semble être une pratique peu développée avec le milieu scolaire et les organismes communautaires. L'équipe de visite propose que le CRDI de Chaudière-Appalaches clarifie la question du PSI et des partenaires appelés à y participer.
- L'alimentation :
 - quelques ressources exigent des frais supplémentaires pour l'obtention des collations;
 - un second choix de nourriture est obtenu difficilement ou pratiquement absent.
- Dans certaines ressources non institutionnelles, des articles d'hygiène de base; tels que le dentifrice, le savon et le shampoing ne sont pas mis à la disposition du résident gratuitement.
- En région rurale, le transport requis pour participer à des activités sociales, culturelles et pour rencontrer des amis, proches ou la famille est difficile à obtenir.
- Concernant les services professionnels, l'équipe de visite constate des écarts importants dans la perception des groupes rencontrés. Certains services professionnels seraient difficilement accessibles et même parfois inaccessibles (refus catégorique de traitement). La clientèle ciblée provient principalement de l'Hôpital Saint-Julien de la région de Thetford.
Note : Le CRDI souhaiterait des précisions quant à cet énoncé.
- Quelques points concernant la sécurité de l'utilisateur doivent être améliorés. Certaines ressources ne conservent pas les médicaments sous clé. Plusieurs ressources n'ont aucun lieu de dépannage prévu à moyen ou long terme en cas de sinistre et n'ont aucune formation en protection incendie.
- Le processus de traitement des plaintes est méconnu de tous les groupes rencontrés.
- Les groupes rencontrés connaissent l'existence du comité des usagers, mais ils méconnaissent les rôles et fonctions de ce dernier.

Recommandations

- 16- Que l'établissement gestionnaire transmette aux usagers, à leurs proches ou à leurs représentants toute l'information pertinente afin de connaître leurs droits, le processus des plaintes, les modalités de contributions financières ainsi que les services et les activités thérapeutiques, récréatives et sociales disponibles dans la ressource ou rendus disponibles par l'établissement.
- 17- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les collations soient mises à la disposition de l'utilisateur sans frais supplémentaire.

- 18- Que l'établissement gestionnaire, conformément aux ententes contractuelles et selon la circulaire «1995-010», s'assure que les articles d'hygiène de base soient fournis sans frais supplémentaire et en quantité suffisante aux usagers.
- 19- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les critères d'accessibilité des services de transport ne soient pas discriminatoires à l'égard de la clientèle et sensibilise les différents organismes concernés.
- 20- Que l'établissement gestionnaire rencontre les différents partenaires du réseau de la santé et des services sociaux concernant les services professionnels disponibles par territoire de CSSS, afin de faire la promotion et ainsi faire connaître la clientèle DI.
- 21- Que l'établissement gestionnaire prenne toutes les dispositions afin d'assurer la sécurité des usagers dans les ressources non institutionnelles de type familial. Qu'une formation en protection des incendies soit suivie par les RNI, que toutes les ressources identifient clairement des lieux de dépannage en cas de sinistre et que les ressources gardent sous clé les médicaments des usagers.
- 22- Que l'établissement gestionnaire s'assure que le processus de traitement des plaintes soit connu, diffusé et facilement accessible à tous les usagers, leurs proches ou leur représentant ainsi qu'aux intervenants ressources et usagers et aux ressources.
- 23- Que l'établissement gestionnaire soutienne le comité des usagers afin de faire connaître à tous les groupes rencontrés (usagers, familles, intervenants ressources et intervenants usagers) son mandat légal, ses rôles et ses fonctions.

4. Mesures, outils ou mécanismes facilitant ou contribuant à assurer un milieu de vie de qualité

Éléments positifs

- L'évaluation d'un postulant (personne qui désire être reconnue RI) respecte les modalités prescrites au *Guide de la pratique professionnelle*. L'absence des intervenants ressource RTF n'a pas permis l'évaluation de ce thème (personne qui désire être reconnue RTF) par l'équipe de visite.
- Les critères de reconnaissance de l'Agence sont connus des intervenants ressources des ressources intermédiaires (RI).

Selon tous les groupes rencontrés :

- L'information transmise par l'établissement à la ressource est adéquate. Un rapport sommaire est remis à la ressource, un plan d'intervention est réalisé et l'information permet de façon générale de connaître les habitudes de vie et les centres d'intérêts de l'utilisateur, ses aptitudes et ses capacités et ses besoins. Toutefois, elle ne permet pas de connaître son projet de vie.
- Les règles de rétribution régissant la détermination de la rémunération de la ressource sont respectées. Toutefois, l'ensemble des responsables des RNI affirme que le système de cotation des services requis ne correspond pas au service qui est rendu à la clientèle.
- Dans les ressources intermédiaires, la réévaluation de la ressource est réalisée conformément aux normes, aux règles ou pratiques reconnues. L'équipe de visite encourage le CRDI de Chaudière-Appalaches à développer des activités de reconnaissance des ressources non institutionnelles.
- Le CRDI de Chaudière-Appalaches possède une politique relative à la gestion de l'avis des usagers. Elle est connue et respectée des ressources non institutionnelles.
- L'établissement dispose de normes politiques ou directives concernant la dispensation des actes professionnels (Loi 90). De plus, les ressources ont été formées par l'établissement gestionnaire.

Éléments à améliorer

Selon les ressources non institutionnelles et les intervenants rencontrés :

- Les mécanismes d'accès ainsi que le jumelage ou le choix de la ressource provoquent de grands questionnements quant à l'offre de service de 1^{re} ligne (de base) et de 2^e ligne (spécialisation). Le CRDI de Chaudière-Appalaches dispose d'une grille d'évaluation sans toutefois posséder une procédure formelle. Certaines ressources ont exprimé des inquiétudes (peur de représailles, tel que le retrait de permis) et de la frustration compte tenu de la longue liste d'attente ou d'un refus catégorique d'admissibilité du client en Centre de jour, suite à l'utilisation de la grille SIB-R (grille d'orientation pour le Centre de jour).
- L'absence d'un plan de soutien à l'intention de la ressource a été constatée par l'équipe visiteuse. De plus, le rythme des rencontres avec les ressources ne respecte pas les normes minimales prévues au *Guide de la pratique professionnelle*. Le suivi avec la ressource intermédiaire est en général effectué par un appel téléphonique et une visite annuelle. Les ressources de type familial se disent satisfaites de la fréquence du suivi des intervenants ressources même si elle est minimale.
- Les modalités relatives au traitement des mésententes survenant entre l'établissement et les ressources non institutionnelles, par l'établissement gestionnaire et par l'Agence sont méconnues.

Recommandations

- 24- Que l'établissement gestionnaire élabore une politique ou une procédure standardisée permettant :
 - d'identifier clairement les critères d'inclusion, d'exclusion ou les principes et mécanismes d'accès en ressources non institutionnelles;
 - de sélectionner une ressource apte à répondre aux besoins des usagers;
 - de s'assurer d'un pairage adéquat avec les autres usagers présents dans la ressource.
- 25- Que l'établissement gestionnaire élabore un plan de soutien à l'intention des ressources non institutionnelles. Extrait du document : *La pratique professionnelle et la ressource de type familial : guide d'orientation (avril 2003)* :

« Voici les principales formes d'aide qui pourraient être apportées sous forme de soutien par l'intervenant qui assiste la ressource :

 - encadrement professionnel (mesures d'aide et de soutien);
 - l'accessibilité à des programmes de formation;
 - la mise sur pied de groupes de discussion et d'échange;
 - l'association de jeunes ressources de type familial à des ressources plus expérimentées;
 - l'organisation, la coordination et la mise en place de mesures de répit à partir des ressources disponibles ».
- 26- Que l'établissement gestionnaire s'assure que la réévaluation des ressources de type familial soit effectuée conformément aux normes, aux règles ou pratiques reconnues.
- 27- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les ressources non institutionnelles connaissent les modalités relatives au traitement des mésententes survenant entre l'établissement et les ressources non institutionnelles, par l'établissement gestionnaire et par l'Agence de la santé et des services sociaux et qu'elles soient facilement accessibles de tous.

5. Environnement humain : principes caractérisant un milieu de vie de qualité

Éléments positifs

- La ressource est ouverte au contact de l'utilisateur avec sa famille et est soucieuse de l'ambiance.
- L'utilisateur et ses proches sont traités avec politesse et courtoisie.
- Les gens oeuvrant dans la ressource font généralement preuve d'empathie et de compassion envers l'utilisateur.
- L'accompagnement de l'utilisateur dans les activités de la vie quotidienne et la dispensation des soins et des services sont réalisés de façon à assurer son intimité.
- L'information écrite concernant l'utilisateur est retournée à l'établissement au départ de l'utilisateur.
- Dans plusieurs ressources, l'utilisateur peut converser au téléphone et recevoir des lettres en toute confidentialité.
- L'information transmise à l'utilisateur ou à ses proches leur permet de donner un consentement libre et éclairé pour toutes les questions reliées à la santé du client.

Éléments à améliorer

- L'équipe de visite a constaté que certaines informations concernant l'utilisateur sont placées sur les murs. De plus, l'ensemble des personnes rencontrées témoignent que certaines ressources discutent des usagers entre elles. Par conséquent, certaines informations concernant l'utilisateur ne demeurent pas confidentielles.

Selon les usagers, leurs familles, les gestionnaires et les intervenants :

- L'accueil et l'intégration de l'utilisateur :
 - la ressource est peu ouverte au contact de l'utilisateur avec ses amis;
 - la ressource offre très peu d'activités en fonction de l'âge, des caractéristiques et des intérêts de l'utilisateur.
- L'autonomie et l'autodétermination de l'utilisateur :
 - l'opinion de l'utilisateur, de ses proches ou de son représentant concernant ses habitudes de vie et ses besoins a peu d'impact sur la réalisation de ses activités de la vie quotidiennes;
 - la ressource favorise peu le maintien ou le développement des capacités de l'utilisateur dans le cadre des activités domestiques. À titre d'exemple, les ressources refusent catégoriquement que les usagers aident à préparer les repas ou à faire son propre lunch du lendemain, mais elles leur permettent de faire la vaisselle;
 - l'utilisateur n'a généralement pas l'opportunité d'exprimer ses goûts et ses priorités dans l'aménagement de sa chambre;
 - l'utilisateur ne peut recevoir dans sa chambre qui il veut et quand il le veut, à l'exception de sa famille. Ainsi, l'utilisateur ne peut vivre des relations intimes;
 - plusieurs ressources croient que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont des capacités limitées à utiliser les services de la communauté (banque, transport, loisirs...) ainsi qu'à réaliser les activités de la vie quotidienne (AVQ), telles que choisir ses propres vêtements incluant également les activités de la vie domestique (AVD). Elles ont exprimé verbalement lors des rencontres «...qu'il n'est pas capable de le faire, il ne pourrait pas...».

Recommandations

- 28- Que l'établissement gestionnaire prenne les moyens nécessaires, afin de s'assurer que l'information concernant les résidents demeure confidentielle.

- 29- Que l'établissement gestionnaire prenne les moyens nécessaires afin que les ressources non institutionnelles soutiennent le plus possible l'autonomie des usagers dans les activités de la vie quotidienne (AVQ), domestiques (AVD), récréatives et sociales. Qu'elles soient réalisées en fonction des goûts et des intérêts de la clientèle. Notons que cet objectif pourrait faire partie du plan de soutien.
- 30- Que l'établissement gestionnaire donne de l'information ou des séances de formation aux ressources et aux membres de la famille de l'utilisateur concernant les droits des usagers à l'intimité et à la sexualité.

6. Environnement physique

Éléments positifs

- La localisation des ressources est adéquate considérant les besoins des usagers.
- Le bâtiment extérieur et le terrain sont bien entretenus.
- Les lieux intérieurs sont bien entretenus.
- L'aménagement des lieux répond aux objectifs évalués :
 - en général, les chambres sont confortables;
 - la chambre de l'utilisateur permet de respecter son intimité;
 - les biens et meubles dans les pièces communes sont de qualité et adaptés aux besoins de la clientèle;
 - les pièces communes répondent aux besoins des usagers.

Éléments à améliorer

- L'équipe de visite a remarqué que plusieurs ressources possèdent des aires de vie communes (salon, salle à manger et salle de bain incluant la toilette) différentes de celles utilisées par la clientèle. Certains milieux sont carrément séparés des aires de vie des usagers favorisant ainsi l'isolement physique. Par ailleurs, dans une ressource visitée, les usagers doivent utiliser exclusivement la toilette du 2^e étage, la salle de toilette située au rez-de-chaussée étant réservée à l'usage exclusif de la ressource.
- Les représentants de la direction ont informé l'équipe de visite que certaines municipalités obligent les ressources à identifier clairement le type de clientèle hébergée en installant une affiche aux murs extérieurs du bâtiment. L'équipe de visite questionne cette pratique, car elle pourrait nuire à l'intégration sociale de la clientèle.
- À titre d'exemples, elles ont mentionné des clôtures qui tombaient, des matelas à remplacer et l'absence d'eau pour la douche et le lavabo dans une salle de bain. Elles souhaitent des délais de réparation plus raisonnables.
- Plusieurs RNI ne possèdent aucun plan d'évacuation en cas d'incendie. De plus, le rappel des mesures prévues à ce plan n'est pas réalisé.

Recommandations

- 19- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les usagers aient accès à toutes les pièces communes de la ressource. L'équipe se questionne sur la pratique qui semble se développer au profit du salon ou de la salle de bain privée pour les responsables des ressources.
- 20- Que l'établissement gestionnaire, en collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, rencontrent les municipalités qui imposent

l'obligation d'installer une affiche identifiant le type de ressource, afin de les sensibiliser aux rôles des RNI. Une association avec l'organisme régional de promotion et de défense des droits en déficience intellectuelle est fortement souhaitée.

- 21- Que l'établissement gestionnaire s'assure que les ressources non institutionnelles disposent d'un plan d'évacuation en cas d'incendie et que le rappel des mesures prévues au plan d'évacuation soit fait au moins une fois par année avec les personnes oeuvrant dans la ressource et les usagers.

7. Conclusion

Globalement, les milieux sont chaleureux et attentifs, les usagers sont bien traités et ils apprécient leur ressource. L'approche est davantage centrée sur les notions de gîte et couvert. La préoccupation d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale moins présente, doit être encouragée et appuyée par le CRDI de Chaudière-Appalaches.

Par ailleurs, même si les usagers apprécient leur ressource, l'équipe constate qu'on ne peut parler de véritable chez soi, puisque les usagers ne peuvent recevoir leurs amis, préparer les repas ou même leur lunch; vivent dans des milieux de vie séparés, ne peuvent décorer leur chambre selon ses goûts, etc. Malgré ces lacunes, les différents groupes rencontrés recommanderaient les ressources non institutionnelles à un-e ami-e.

Les membres de l'équipe d'appréciation de la qualité des services tiennent à remercier les membres de la direction, le personnel du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Chaudière-Appalaches et les responsables des ressources non institutionnelles pour leur collaboration au cours de cette visite.

Leur disponibilité et l'organisation des différentes rencontres ont été grandement appréciées. Également, nous soulignons leur ouverture à partager avec nous leurs perceptions de la qualité des services dans les ressources non institutionnelles.

Enfin, un merci bien spécial aux usagers rencontrés, leurs familles et leurs représentants pour leur contribution et leur disponibilité.

DOCUMENT LU ET APPROUVÉ PAR LES QUATRE MEMBRES DE L'ÉQUIPE.