

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

Nom de l'établissement : Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de la Gaspésie

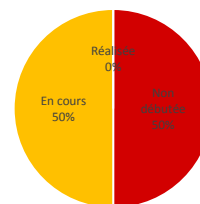
Programme-service : Santé mentale

Région : Gaspésie

Date de la visite : 20 octobre 2015

Suivi des recommandations au : 5 février 2016

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	Total
Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	2	3	0	5
Les activités de la vie quotidienne	1	0	0	1
Des lieux adaptés	0	0	0	0
Total	3	3	0	6

* Il reste une recommandation dont l'état d'avancement doit être complété ou vérifié.

THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de compte au			Reddition de compte au			Reddition de compte au			Commentaires
			5 février 2016			30 septembre 2016			30 septembre 2017			
			Non déboutée	En cours	Réalisée	Non déboutée	En cours	Réalisée	Non déboutée	En cours	Réalisée	
1 Le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour mettre en place des mécanismes qui favorisent un milieu de vie de qualité aux usagers confiés à une ressource.	<p>1. Le processus de contrôle de la qualité des services offerts aux usagers hébergés est formalisé et le calendrier de planification est mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Le responsable du contrôle de la qualité est identifié, et l'information sera diffusée au personnel et aux responsables de ressource par le biais de communiqué dès le mois de janvier 2016; . Les rôles et responsabilités des intervenants qualité seront formalisés, diffusés et connus de l'ensemble du personnel et des ressources, par le biais de communiqués et de rencontres d'information, d'ici le mois de mars 2016; . Les intervenants qualité font un suivi, selon un calendrier annuel 2015-2016, de la qualité des services communs, des services particuliers et du maintien des critères du ministre et de l'entente spécifique et particulière pour le 31 mars 2016. La fréquence des visites d'appréciation sera à définir au terme de la première année d'implantation (2016-2017). <p>2. L'établissement procède au regroupement des clientèles hébergées (déficience intellectuelle, jeunesse, santé mentale, et soutien à l'autonomie de la personne âgée et déficience physique) dans la mise en place du processus de contrôle de la qualité.</p>	2017-03-31		X								
2 Le MSSS recommande que l'établissement mette en place des mécanismes pour promouvoir les droits des usagers, notamment ceux confiés à une ressource.	<p>1. Le comité des usagers réalisera des activités de promotion auprès des usagers hébergés et de leur famille et des ressources de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Un feuillet concernant la mission, les valeurs et les droits des usagers sera inséré dans les pochettes. . Un document mentionnant les noms des membres des comités des usagers régional et local (volet réadaptation) sera diffusé dans les pochettes. Le nom et les coordonnées de la personne répondante pour le comité local sera également mentionné. . Un sondage portant sur l'accueil de l'utilisateur et de sa famille dans une nouvelle ressource sera préparé par le comité des usagers. <p>2. La commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services réalisera des activités de promotion auprès de la clientèle hébergée et de leurs proches de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Un document d'information sera intégré dans la pochette de l'utilisateur et de la famille naturelle et de la ressource. <p>3. Les renseignements concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels seront transmis aux usagers hébergés et aux responsables de ressource par le biais de communications spécifiques.</p>	2016-04-30	X									

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de compte au 5 février 2016			Reddition de compte au 30 septembre 2016			Reddition de compte au 30 septembre 2017			Commentaires
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
3	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour structurer davantage la démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches.	1. Un sondage sera adressé annuellement et aléatoirement à la clientèle hébergée, et / ou à leurs proches, de chacun des programmes (déficience intellectuelle, jeunesse, santé mentale, et soutien à l'autonomie de la personne âgée - déficience physique). 2. Un sondage est adressé annuellement et aléatoirement aux responsables de ressources offrant des services aux usagers hébergés de chacun des programmes (déficience intellectuelle, jeunesse, santé mentale, et soutien à l'autonomie de la personne âgée et déficience physique).	2016-09-30		X							
4	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires afin de mettre en place un processus d'élaboration et de suivi des plans d'intervention des usagers confiés à une ressource.	1. La direction du programme santé mentale élaborera une procédure portant sur l'élaboration et le suivi des plans d'intervention des usagers hébergés. 2. Les intervenants attirés au suivi des usagers en santé mentale s'assureront que les besoins des usagers hébergés identifiés au plan d'intervention se retrouvent dans l'instrument de classification afin que les services particuliers répondent aux besoins spécifiques de chaque usager hébergé. 3. Des indicateurs de gestion permettront de faire le suivi du processus.	2017-03-31	X								
5	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer davantage son partenariat avec les ressources et en assurer le maintien.	1. Les rôles et les responsabilités de tous les acteurs impliqués auprès des usagers hébergés et des responsables de ressources seront définis, diffusés et connus. Voici les rôles et les responsabilités qui seront revus en collaboration avec les directions concernées : . Directeur qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE) . Gestionnaire responsable des RI-RTF et répondant du MSSS . Gestionnaire responsable du contrôle de la qualité (adjointe DQEPE) . Agent de planification, programmation et recherche (APPR) - Volet RI-RTF . Gestionnaire aux relations d'affaires . Gestionnaire clinique . Intervenant clinique (intervenant usager, travailleur social, éducateur) . Intervenant qualité 2. Diffusion des rôles et des responsabilités, aux responsables des ressources et aux usagers hébergés, par le biais de communiqués, insérés dans la pochette ressource et dans la pochette usager; 3. Les usagers et les ressources recevront une liste nominative avec les coordonnées des personnes impliquées auprès de l'usager hébergé et de la ressource. 4. Le CISSS de la Gaspésie lancera et participera activement aux différents comités locaux de concertation (CLC) avec les associations concernées : - ADRAQ-CSD - FFARIQ - RESSAQ - ARIHQ - FRIJQ	30 septembre 2017		X							

Recommandations	Moyens	Échéancier	Reddition de compte au			Reddition de compte au			Reddition de compte au			Commentaires
			5 février 2016			30 septembre 2016			30 septembre 2017			
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	
6	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de bonifier les procédures concernant les activités cliniques de l'utilisateur portant sur l'intégration de l'utilisateur dans les ressources et de bonifier l'information transmise lors de l'accueil de l'utilisateur dans les ressources.	<p>1. L'établissement formalisera la procédure d'intégration d'un nouvel usager dans une ressource et précisera les modalités de fin de placement:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les zones de collaboration seront définies entre les directions et les intervenants concernés; - L'utilisateur et sa famille seront impliqués dans le processus d'intégration et de sortie d'une nouvelle ressource; - Les informations à transmettre seront identifiées et les délais seront définis : <ul style="list-style-type: none"> - Profil de l'utilisateur - Classification - Plan d'intervention et plan d'action, lorsque pertinent - Nom et coordonnées des intervenants impliqués - Règlements, politiques et procédures (ex. : gestion des avoirs, inventaire des biens) - etc. 	31 janvier 2017									
THÈME 2 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE												
7	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que la ressource respecte la confidentialité des renseignements privés qui concernent les usagers.	<p>1. L'établissement mettra en place différents moyens et activités de sensibilisation portant sur la confidentialité:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envoi d'une note de service aux responsables de ressource de tous les programmes, incluant la santé mentale, et prévoir des rappels occasionnels; - Insertion d'information spécifique dans la pochette ressource; - Mise en place d'un formulaire d'engagement à la confidentialité à l'attention des responsables de ressource et de leurs employés; - Prévoir d'intégrer les responsables de ressources aux activités de sensibilisation lors de la semaine de la confidentialité; <p>2. L'établissement s'associera au comité des usagers afin de faire connaître aux usagers hébergés leur droit à la confidentialité;</p>	30 septembre 2016	X								

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

Nom de l'établissement : Centre Intégré de Santé et de Services Sociaux de la Gaspésie

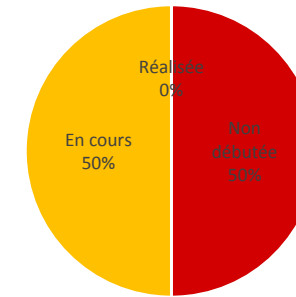
Programme-service : Santé mentale

Région : Gaspésie

Date de la visite : 20 octobre 2015

Suivi des recommandations au 5 février 2016

État d'avancement



	Non débutée	En cours	Réalisée	Total
Les pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles	2	3	0	5
Les activités de la vie quotidienne	1	0	0	1
Des lieux adaptés	0	0	0	0
Total	3	3	0	6

* Il reste 5 recommandations dont l'état d'avancement doit être complété ou vérifié.

THÈME 1 : LES PRATIQUES ORGANISATIONNELLES, ADMINISTRATIVES ET PROFESSIONNELLES

	Recommandations	Échéancier	Reddition de compte au 29 novembre 2015			Reddition de compte au 30 septembre 2016			Reddition de compte au 30 septembre 2017		
			Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée
1	Le MSSS recommande que l'établissement prenne davantage de moyens pour mettre en place des mécanismes qui favorisent un milieu de vie de qualité aux usagers confiés à une ressource.	2017-03-31		X							
2	Le MSSS recommande que l'établissement mette en place des mécanismes pour promouvoir les droits des usagers, notamment ceux confiés à une ressource.	2016-04-30	X								
3	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour structurer davantage la démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers et de leurs proches.	2016-09-30		X							
4	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens nécessaires afin de mettre en place un processus d'élaboration et de suivi des plans d'intervention des usagers confiés à une ressource.	2017-03-31	X								
5	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens pour améliorer davantage son partenariat avec les ressources et en assurer le maintien.	30 septembre 2017		X							
6	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin de bonifier les procédures concernant les activités cliniques de l'utilisateur portant sur l'intégration de l'utilisateur dans les ressources et de bonifier l'information transmise lors de l'accueil de l'utilisateur dans les ressources.	31 janvier 2017									

Recommandations	Échéancier	Reddition de compte au			Reddition de compte au			Reddition de compte au		
		29 novembre 2015			30 septembre 2016			30 septembre 2017		
		Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée	Non débutée	En cours	Réalisée

THÈME 2 : LES ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE

7	Le MSSS recommande que l'établissement prenne les moyens afin que les ressources respectent la confidentialité des renseignements privés qui concernent les usagers.	30 septembre 2016	X									
---	--	-------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--