

Le 25 juillet 2018

Aux ressources intermédiaires (RI) et aux ressources de type familial (RTF) ayant une entente spécifique ou particulière avec le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Gaspésie

Objet : Qualité des services rendus à l'utilisateur hébergé en RI-RTF

Madame,
Monsieur,

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Gaspésie a mis en place un processus de contrôle de la qualité des services rendus aux usagers hébergés dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF). Ce processus est issu du Cadre de référence RI-RTF du Ministère (2016).

Le CISSS de la Gaspésie effectue le suivi professionnel de l'utilisateur confié en RI ou en RTF. Ce suivi est réalisé par les intervenants cliniques (intervenants-usager, éducateur, etc.) afin d'accompagner, de soutenir et d'aider la ressource à trouver les moyens pour offrir les services à rendre à l'utilisateur qui lui est confié. L'utilisateur et ses besoins sont donc au cœur des discussions et des préoccupations entre l'établissement et la ressource.

Le processus de contrôle de la qualité

Le CISSS de la Gaspésie a la responsabilité d'évaluer la qualité des services rendus par l'établissement et par la ressource à l'utilisateur hébergé en RI ou en RTF. L'établissement doit veiller à ce que l'utilisateur ait la réponse à ses besoins.

L'évaluation de la qualité se fait de deux manières distinctes : en continu et de façon formelle.

Évaluation en continu par tous les intervenants impliqués	Évaluation formelle par l'intervenant au contrôle qualité
<ul style="list-style-type: none">· Lors des visites à l'utilisateur dans sa RI ou sa RTF par un intervenant.· Par une bonne utilisation clinique de l'instrument de détermination et de classification par l'établissement et la ressource.· Par la réalisation des activités du suivi professionnel de l'utilisateur par l'établissement, selon les balises du cadre de référence.	<ul style="list-style-type: none">· Idéalement 1 fois par année et au besoin.· Dans un esprit de collaboration, des rencontres ont lieu avec la ressource ainsi qu'avec les intervenants impliqués dans le suivi professionnel de l'utilisateur.· Pour l'établissement, les activités du suivi professionnel concernant le placement de l'utilisateur sont évaluées.· Pour la ressource, les services communs et les services particuliers à rendre à l'utilisateur qui lui est confié, sont évalués.

De plus, l'intervenant au contrôle qualité s'assure du maintien de la conformité aux critères généraux déterminés par le ministre, afin de respecter l'entente contractuelle (ex. : *antécédents judiciaires en lien avec la fonction, assurances habitation, normes environnementales, etc.*).

Il arrive, au cours du suivi professionnel ou lors d'un contrôle formel, qu'un **écart qualité** soit soulevé en lien avec les services à rendre à l'utilisateur. Une rencontre de collaboration peut alors être initiée par l'intervenant au contrôle qualité avec les personnes impliquées (ressource ou établissement), afin de faciliter la mise en place des moyens pour assurer une réponse aux besoins de l'utilisateur. Dans certaines situations, le répondant aux relations d'affaires participe à cette rencontre.

Au CISSS de la Gaspésie, le gestionnaire responsable de l'application du processus de contrôle de la qualité est Mme Diane Gasse, coordonnatrice contrôle qualité RI-RTF – Hébergement et éthique.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec l'intervenant au contrôle qualité de votre territoire.

Territoire	Intervenant contrôle qualité	
	Jeunesse	Adulte
Baie-des-Chaleurs	Anne-Claude Robitaille 418 534-4243 poste 3143	Isabelle Blouin 418 865-2221 p. 1658
Côte-de-Gaspé	Bruno Gauthier 418 368-2306, poste 5043 Caroline Cyr 418 368-2306, poste 5010	418 368-2306
Haute-Gaspésie	Guillaume Bois 418 763-2251	Janou Landry 418 763-3325 poste 3246
Rocher-Percé	418 689-6696	Guylaine Gaul 418 689-6696 poste 2514
Iles-de-la-Madeleine	Geneviève Michon 418 986-2230, poste 5203	

Nous vous remercions de votre précieuse collaboration.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos meilleures salutations.

Jean-Luc Gendron,
Directeur qualité, évaluation,
Performance et éthique