

## Fiche 19 : Cadre de référence sur les ressources intermédiaires et les ressources de type familial

Mars 2016

*Le cadre de référence compte 214 pages et comporte de nombreuses informations, dont certaines très techniques. Le présent document n'est qu'un résumé partiel. La lecture de cette fiche et du cadre au complet est recommandée pour les OC qui choisiraient de devenir des RI, ainsi qu'à ceux qui travaillent à la défense collective des droits dans le dossier résidentiel.*

*Ce cadre remplace celui de 2001 suite à l'adoption de 2 lois : la Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant RLRQ, c. R-24.0.2, communément appelée la « Loi 49 », la LRR. Et la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, RLQ, c. 0-7.2.*

*Le cadre est un **instrument de gestion**, il est la base contractuelle entre les établissements du RSSS et les RI-RTF et s'adresse principalement aux **établissements de SSS** concernés par les ressources intermédiaires ou de type familial (intervenants qui recrutent ou qui évaluent les postulants; intervenants qui travaillent auprès des usagers confiés à une ressource, gestionnaires cliniques ou administratifs, plus toutes les instances des établissements). Et aux **ressources** : postulant à titre de ressource, ressource et association ou organisme représentatif des ressources.*

*Cela donne un caractère très technique au cadre de référence. Le fait que le document s'adresse à tous les types de ressources et toutes les clientèles en même temps ajoute à la complexité de la lecture. En outre, l'existence d'un régime de représentation des ressources ajoute un autre niveau de complexité au cadre de référence.*

*Même si l'utilisateur est au cœur du sujet, le document ne s'adresse pas directement à lui. Les familles qui voudraient en savoir plus sur le cadre sans se perdre dans un document très administratif devraient lire : « Un toit pour moi, vivre en RI-RTF, comment ça fonctionne », produit par le comité des usagers du CRDITED de Montréal.*

*Nous avons gardé la numérotation du cadre de référence même si nous n'avons pas résumé tous les chapitres pour faciliter la tâche des personnes qui voudraient consulter le document dans sa version originale.*

Le cadre de référence concerne **toutes les clientèles, tous les types de ressources et tous les types d'organisations résidentielles**. Il doit s'intégrer dans tous les modèles d'organisation de services actuels du réseau de la santé et des services sociaux.

Outre ses **assises légales et administratives**, le cadre a aussi des **assises contractuelles**, les ententes collectives conclues entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les associations représentatives des ressources (notamment les ententes nationales conclues entre le ministre de la SSS et les organismes représentatifs)

#### **Orientations :**

- Favoriser l'intégration et la participation sociale de l'utilisateur.
- Assurer des services de qualité.
- Favoriser l'accessibilité à une ressource intermédiaire ou de type familial.
- Assurer la stabilité de l'utilisateur dans son milieu de vie et la continuité des services qui lui sont offerts.
- Mettre en place une organisation de services efficace et efficiente qui s'inscrit dans une culture et une gestion intégrée de la qualité.
- Assurer des relations entre l'établissement et la ressource intermédiaire ou de type familial qui soient fondées sur la bonne foi et les valeurs du cadre de référence.

#### **Les objectifs du cadre :**

- Faire connaître aux établissements et aux RI et RTF les orientations, les principes directeurs et les assises pour l'organisation, la gestion et la prestation de services en RI-RTF.
- Offrir aux établissements et aux RI-RTF une référence commune.
- Fournir aux établissements des balises pour assurer le recrutement, le développement, l'utilisation et le maintien de ressources.
- Préciser les rôles et les responsabilités des établissements et des RI-RTF.
- Favoriser une harmonisation dans l'organisation, la gestion et la prestation de services.
- Encourager le développement ou le maintien de relations fondées sur la bonne foi entre les établissements et les RI-RTF.

### **Chapitre 3 : Ressources intermédiaires et de type familial**

La notion de « ressource » se définit en fonction d'un tout formé de **trois composantes** :

- **La personne responsable** : personne physique, personne morale ou société de personnes.
- Le **milieu de vie** : résidence principale de la personne responsable ou installation.
- Le **projet** : type de ressource et type d'organisation résidentielle proposés ainsi que clientèle visée, joints à l'offre de services de soutien ou d'assistance.

**Une ressource doit avoir conclu une entente spécifique ou particulière avec un établissement pour pouvoir agir comme ressource.**

## Types de ressources :

2 types :

- Ressource intermédiaire
- Ressource de type familial qui se divise en famille d'accueil et résidence d'accueil.

### 1- Ressource intermédiaire :

**Définition légale (LSSS art.302) : Est une ressource intermédiaire toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome ou par une personne morale ou une société de personnes et qui est reconnue par une agence pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition.**

Le milieu de vie offert est un milieu de vie adapté aux besoins de l'utilisateur et se rapproche le plus possible d'un chez-soi.

### 5 types d'organisation résidentielle :

- La **RI résidence de groupe** : lieu physique où vivent un ou des usagers et où les services sont offerts par une ou des personnes qui n'y résident généralement pas.
- La **RI maison de chambre** : une ou plusieurs chambres situées dans un même lieu physique, avec ou sans pièces communes ou activités de groupe.
- La **RI appartement supervisé** : constituée d'un ou de plusieurs appartements où résident un ou plusieurs usagers. L'utilisateur n'est pas locataire de ce lieu.
- La **RI maison d'accueil** : Le milieu de vie est la résidence principale d'une ou de deux personnes physiques qui accueillent neuf usagers ou moins.
- La **RI autre type d'organisation** : modèle d'organisation distinct des types d'organisations résidentielles définis précédemment. Permet la flexibilité nécessaire à l'émergence de ressources qui viendraient répondre à de nouveaux besoins ou qui seraient mieux adaptées à de nouvelles pratiques.

### 2- Ressources de type familial

**Définition légale : art.312**

**Famille d'accueil**, une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial.

**Résidence d'accueil** : une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.

Les personnes morales et les sociétés de personnes ne peuvent conclure une entente à ce titre. Le milieu de vie offert doit impérativement être le lieu principal de résidence de ces

personnes physiques. En certaines occasions, le projet de la RTF est limité à certains usagers identifiés ou à un lieu d'exercice.

### **3- Critères généraux déterminés par le ministre.**

**Toute ressource, qu'elle soit RI ou RTF avec ou sans limitations d'exercice, doit, pour s'identifier et agir à ce titre, avoir conclu une entente spécifique ou particulière avec un établissement.**

Pour ce faire, elle doit minimalement répondre aux critères généraux déterminés par le ministre qui seront pris en compte lors de la démarche de recrutement et d'évaluation.

**Critères reliés à la personne responsable** : personne majeure, canadienne ou résidente permanente, ne pas avoir fait l'objet d'une suspension ou révocation de reconnaissance. Place d'affaire au Canada. Pas d'antécédent judiciaire en lien avec les aptitudes requises et la conduite nécessaire à la fonction de ressource (s'applique à toute personne qui y travaille). Non visée par une loi sur l'insolvabilité. Doit détenir une assurance habitation (assurance d'entreprise, de responsabilité civile et de responsabilité administrateur/dirigeant pour certaines RI). Détenir une formation réanimation-secourisme d'au moins une personne en présence.

**Critères reliés au milieu** : situé géographiquement dans un endroit accessible, + critères concernant l'aménagement extérieur, intérieur, les chambres à coucher, salles de bain, système d'appel, la sécurité et la salubrité du milieu.

**Critères reliés au projet** : conformité avec les orientations de l'établissement, démarche d'évaluation et de recrutement.

C'est la responsabilité de l'établissement de s'assurer de la conformité des trois composantes d'une ressource aux critères généraux déterminés par le ministre lors de son processus d'évaluation et d'établir les modalités de suivi du maintien de la conformité des trois composantes d'une ressource.

### **4- Régime de représentation :**

L'adoption de la LRR, le 12 juin 2009, institue le régime de représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires.

Les ressources concernées sont celles visées par la LRR ou appelées dans le langage commun, les **ressources « régime »**.

La LRR s'applique à toutes les RTF, qu'elles soient famille d'accueil ou résidence d'accueil. Elle peut s'appliquer aux RI (personne physique ou société de personnes) qui respectent l'article 1 de la LRR, c'est-à-dire : elle accueille, à son lieu principal de résidence, un maximum de neuf usagers qui lui sont confiés par un ou plusieurs établissements publics; et en l'absence temporaire d'usagers, elle maintient son lieu principal de résidence pour être

utilisée comme résidence de telles personnes. Par ailleurs, les employés des ressources visées par la LRR sont exclus de l'application de la LRR.

**Les effets de la LRR :**

La LRR crée, en faveur des ressources auxquelles elle est applicable un régime collectif de représentation et de négociation complet s'appliquant à l'exclusion de tout autre régime.

Chaque ressource visée a le droit d'appartenir à une association de son choix et de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration.

L'Association des ressources a le devoir de représenter toutes les ressources comprises dans l'unité de représentation.

Les associations de ressources ont droit à la négociation et à la conclusion d'une entente collective avec le ministre de la SSS.

Les négociations et ententes portent notamment sur les matières suivantes : les modes et l'échelle de rétribution des services, les montants destinés à donner accès à des programmes et à des services répondant aux besoins des ressources, notamment en matière de régimes sociaux, de santé, de sécurité, de formation et de perfectionnement; les congés, la procédure de règlement d'une mésentente.

**5- Les ressources non visées par la LRR, dans le langage commun les ressources « hors régime ».**

Ce sont les RI exploitées par : une personne morale; une ou des personnes physiques ou par une société de personnes.

• **Les RI qui se font représenter par un organisme représentatif :**

La LSSSS prévoit différents droits pour ces ressources leur permettant d'être membres d'un organisme représentatif, de négocier et de conclure, par l'intermédiaire de cet organisme, une entente sur leurs conditions d'exercice.

Peut être désigné comme organisme représentatif de ces ressources, « un organisme qui, à l'échelle nationale, regroupe des ressources destinées à des enfants ou des ressources destinées à des adultes et qui compte, comme membres, soit au moins 20 % du nombre total de ces ressources à l'échelle nationale, soit le nombre de ressources requis pour desservir au moins 30 % du nombre total des usagers de ces ressources à l'échelle nationale ».

La LSSSS reconnaît le droit aux RI non visées par la LRR de conclure, par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes représentatifs, une entente avec le ministre de la SSS. Sur des matières identiques à celles convenues avec la LRR.

• **Les RI qui ne sont pas représentées par une organisation représentative.**

À défaut d'entente, le ministre détermine, avec l'autorisation du Conseil du trésor, le mode et l'échelle de rétribution des services et les différentes mesures et modalités relatives au paiement de la rétribution de ces ressources.

## 6- Services devant être rendus par une RI ou une RTF

Une ressource doit procurer **un milieu de vie** et rendre des **services de soutien ou d'assistance** à un usager qui lui est confié par l'établissement.

### Le milieu de vie :

Est :

- Un endroit où l'usager réside et où il se sent « chez lui »;
- Un endroit où l'on est à son écoute et où l'on tient compte de ses dimensions affectives, sociales, comportementales, physiques et spirituelles dans la réponse individualisée à ses besoins;
- Un endroit où l'on organise les lieux physiques de façon chaleureuse et accueillante;
- Un endroit où l'usager est reconnu et valorisé comme un membre de la collectivité;
- Un endroit où la dignité humaine est présente au quotidien dans les services rendus à l'usager.

En tout temps, ce milieu de vie doit se rapprocher le plus possible d'un chez-soi

### Services de soutien et d'assistance : de 2 types

Services de soutien et d'assistance communs et services de soutien et d'assistance particuliers.

#### **Services de soutien et d'assistance communs.**

Ce sont les **services de soutien ou d'assistance généraux devant être offerts par toutes les ressources, à tous les usagers**, quel que soit le type de clientèle. Les services communs concernent le milieu de vie, les activités de la vie quotidienne et domestique d'un usager de même que les différents services visant à assurer sa sécurité et son bien-être.

La liste des services est consignée dans le « règlement sur la classification » et comprend entre 12 et 17 activités selon le type de ressources.

#### **Les services de soutien et d'assistance particuliers :**

Sont **l'ensemble des services de soutien ou d'assistance que doit rendre la ressource à un usager identifié, en fonction de sa condition personnelle**. Sont propres à un usager et s'ajoutent aux services communs.

Une liste de 17 descripteurs permet d'établir les services possiblement dispensés à un usager en fonction de ses besoins. Pour chaque service identifié, l'établissement doit, en collaboration avec la ressource et s'il y a lieu, ajouter des précisions quant aux moyens appropriés et aux règles à suivre pour la dispense des services voulus pour l'usager concerné.

### **Activités déléguées :**

Les services de soutien ou d'assistance communs ou particuliers, établis par le Règlement sur la classification, ne constituent pas des services professionnels en matière de SSS et ne peuvent être exigés de la part d'une RI ou d'une RTF.

Toutefois, une personne agissant dans le cadre des activités d'une RI ou d'une RTF peut également exercer certaines activités autrement réservées à des professionnels dans certaines conditions (notamment pour les médicaments).

Diverses dispositions concernent le remplacement de la personne responsable de la ressource, les déclarations d'incidents/accidents

## **7- Autres dispositions**

### **Droit des usagers et plaintes:**

Tout usager ou son représentant peut formuler une plainte, écrite ou verbale, auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) sur les services « qu'il a reçus aurait dû recevoir, recourt ou requiert » de la ressource. Le cadre de référence décrit la procédure de plainte et le recours éventuel au protecteur des usagers.

La ressource doit respecter le code d'éthique de l'établissement.

Les ressources ne peuvent recevoir de dons et legs d'un usager pendant la période où celui-ci reçoit des services de cette dernière.

### **Dossier de la ressource dans l'établissement :**

L'établissement constitue un dossier pour chaque ressource avec laquelle il conclut une entente spécifique ou particulière. Le cadre de référence précise à quoi servent les données, lesquelles sont colligées et selon quelles pratiques, notamment lorsque cela concerne un usager, qui peut consulter les dossiers, etc.

Le dossier est destiné à suivre comment la ressource respecte ses ententes contractuelles.

### **Le dossier de l'usager dans la ressource:**

À l'occasion de ses activités, la ressource collige de nombreux renseignements concernant chacun des usagers qui lui sont confiés. Ces renseignements proviennent de l'établissement, de la ressource elle-même, de ses employés et de ses remplaçants, de l'usager lui-même, de son représentant ou de ses proches, voire de toute personne ou organisme avec lequel la ressource interagit dans la dispense des services à l'usager.

Des règles précises sont associées à la constitution et tenue du dossier de l'usager.

## **Chapitre 4 : démarche de recrutement et d'évaluation**

### **4-1 Aspects légaux**

Plusieurs lois encadrent ces éléments. Outre la LSSSS et la LRR, citées plus haut, la loi sur les contrats des organismes publics joue un rôle important (appels d'offres).

## 4-2 Vision globale de la démarche de recrutement et d'évaluation

Le recrutement et l'évaluation d'un postulant par un établissement sont la prémisse **d'une relation d'affaires** qui permettra à l'établissement de confier un usager à une ressource et à la ressource d'offrir à cet usager un milieu de vie et les services de soutien ou d'assistance. L'objectif de la démarche est la **conclusion d'une entente spécifique ou particulière**.

La démarche comprend **cinq étapes** séquentielles à réaliser dans l'ordre : la promotion, le recrutement, l'évaluation des critères généraux du ministre et des dimensions d'évaluation de l'établissement, la décision de conclure une entente et la conclusion d'une entente

La démarche doit être exécutée avec rigueur. L'établissement est responsable et imputable de sa décision de conclure ou non une entente.

*Le cadre de référence décrit chaque étape de façon détaillée. De plus les modalités varient selon que les ressources vont être encadrées par la LRR ou non, justifiant des modalités propres aux établissements ou des appels d'offres selon le cas. Les personnes intéressées par ces éléments doivent consulter le cadre de référence.*

**Concernant l'évaluation** qui est la troisième étape :

Cette activité consiste à évaluer les compétences du postulant, la qualité du milieu de vie et le projet, en tenant compte des besoins de la clientèle à héberger et des critères généraux déterminés par le ministre.

L'évaluation du postulant doit être réalisée en conformité à la fois, des critères généraux déterminés par le ministre et des dimensions et des objets d'évaluation choisis par l'établissement et qui sont requis pour sa clientèle.

Cette évaluation s'effectue par le biais de différentes activités cliniques, professionnelles et administratives choisies par l'établissement.

Les dimensions retenues par l'établissement concernent : les caractéristiques personnelles, les habiletés relationnelles, les aptitudes à rendre des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers, les compétences de gestion et d'organisation, l'environnement physique. *Pour les détails très précis du cadre sur les dimensions d'évaluation, voir le cadre lui-même.*

La conclusion des ententes se fait en respect de la LRR dans le cas des ressources concernées par elle.



## **Chapitre 5 : le rôle des établissements publics de services de santé et de services sociaux**

Ce chapitre décrit plusieurs des fonctions que doivent exercer les établissements, dont certaines fonctions sont aussi partagées avec le ministre. Par ailleurs, le fonctionnement diffère dans les régions où il n'y a qu'un seul CISSS/ les régions où il y en a plusieurs.

### **5.9 Suivi professionnel de l'utilisateur confié à une ressource (art. 100, 104, 106 LSSSS).**

Le suivi professionnel d'un utilisateur confié à une ressource est composé des principales responsabilités cliniques ou professionnelles d'un établissement à l'égard de tous les services qu'il rend à cet utilisateur. Il comporte dix activités.

Le « suivi professionnel de l'utilisateur » doit être interprété ici dans le sens d'être compétent (aptitudes, habiletés et connaissances) pour réaliser une action en lien avec l'une ou l'autre des activités de ce suivi professionnel. Le mot « professionnel » n'a pas ici la même signification que celle que lui attribue le Code des professions. Il ne doit donc pas être interprété comme étant la responsabilité d'un seul intervenant dans la réalisation d'une activité clinique ou d'un acte professionnel.

Le cadre de référence introduit également un nouveau processus de contrôle de la qualité des services rendus à cet utilisateur par l'établissement et par la ressource. Le contrôle de la qualité est une composante essentielle de l'assurance qualité et s'inscrit dans une démarche intégrée et continue d'amélioration de la qualité dans l'établissement.

#### **But du suivi professionnel :**

Dispenser à l'utilisateur, ou s'assurer que soient dispensés à l'utilisateur, des services de qualité qui soient accessibles, continus, sécuritaires, efficaces, respectueux de ses droits et requis par sa condition et ses besoins.

#### **Conditions de réussite :**

Le cadre identifie 4 conditions de réussite : la culture de la qualité, la gouvernance et le *leadership*, les méthodes et les outils ainsi que les ressources.

Concernant ce dernier élément : « L'établissement attribue les ressources (financières, humaines, matérielles et informationnelles) qu'il juge pertinentes à la mise en œuvre et au suivi des activités du suivi professionnel de l'utilisateur, et ce, en fonction des ressources disponibles ».

## Les activités de suivi professionnel :

Sont au nombre de 10.

*Remarque le parallèle avec la gamme de services (voir fiche 17).*

- 1- Évaluation ou révision des besoins de l'utilisateur.
- 2- Élaboration ou révision du PI ou du PSI de l'utilisateur.
- 3- Orientation de l'utilisateur vers le type de ressource et le type d'organisation résidentielle adéquate.
- 4- Jumelage/pairage de l'utilisateur avec une ressource.
- 5- Intégration de l'utilisateur dans la ressource.
- 6- Détermination des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur
- 7- Précision, s'il y a lieu, des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur.
- 8- Mise en œuvre du PI ou du PSI de l'utilisateur.
- 9- Départ de l'utilisateur de la ressource.
- 10- Application du processus de contrôle de la qualité.

Pour chacune de ces activités, le cadre détaille les modalités, avec des références à la LSSS. Il donne une attention particulière au contrôle de la qualité. De nombreuses fiches sont intégrées au cadre dans chacune des activités, détaillant les opérations (avec un objectif évident de contrôle de qualité)

Entre autres : *(nous n'avons retenu que quelques éléments)*

### PI-PSI :

L'établissement doit s'assurer d'une concordance clinique entre l'évaluation de l'ensemble des besoins de l'utilisateur, la détermination des services cliniques ou professionnels à lui être rendus par l'établissement et la détermination (et, s'il y a lieu, la précision) des services de soutien ou d'assistance particuliers à lui être rendus par la ressource.

L'établissement favorise la consultation de la ressource lors de la collecte d'informations visant l'élaboration ou la révision du PI de l'utilisateur. Toutefois, le PI de l'utilisateur n'est pas remis à la ressource étant donné la confidentialité de son contenu.

### Jumelage/ pairage de l'utilisateur dans la ressource.

Le jumelage/pairage est réalisé par l'établissement en conformité avec les orientations ministérielles, ainsi qu'avec le processus clinique de l'établissement, l'entente spécifique ou particulière et l'entente collective ou nationale qui s'appliquent à la ressource.

La décision finale du jumelage/pairage de l'utilisateur avec une ressource relève de la responsabilité de l'établissement.

L'opération se fait en 4 étapes : connaître le profil à jour de l'utilisateur, déterminer le portrait à jour des ressources disponibles (pour ces 2 opérations, du temps a passé entre le début de

l'évaluation des besoins et le moment où l'établissement procède au placement!), sélectionner une ressource, décider du jumelage/pairage.

L'établissement sélectionne la ressource la plus susceptible de permettre un jumelage/pairage adéquat de l'utilisateur en fonction de sa condition, de ses besoins et de la situation. Il doit évaluer la faisabilité pour la ressource de continuer à rendre des services de qualité et de répondre, avec l'intégration d'un nouvel usager, à l'ensemble des besoins des usagers actuellement confiés dans cette ressource. La capacité de la ressource à mettre en œuvre les conditions nécessaires à installer un nouvel équilibre du milieu de vie doit être prise en compte par l'établissement.

Trois scénarios peuvent se produire, c'est-à-dire une corrélation optimale, une corrélation clinique potentielle (l'évaluation démontre une problématique dans l'adéquation concernant un ou plusieurs éléments de nature clinique), ou une corrélation contractuelle potentielle (la situation démontre une problématique en ce qui a trait à l'entente spécifique ou particulière conclue avec la ressource). Dans les 2 derniers cas, l'établissement voit si des ajustements sont possibles (le cadre propose une liste de propositions).

Pour que le jumelage/pairage soit considéré comme étant adéquat, l'établissement considère l'adéquation la plus optimale possible d'un point de vue clinique et contractuel. L'établissement doit tenir compte de l'opinion de l'utilisateur quant au jumelage/pairage.

Si, aucune ressource potentielle ne peut être retenue, l'établissement identifie une solution alternative adéquate en fonction du profil à jour de l'utilisateur et de sa décision d'orientation.

#### Application du processus de contrôle de la qualité :

Cette responsabilité légale de l'établissement s'applique à tous les services sous sa responsabilité, ceux qu'il offre directement et ceux offerts par un tiers, dont une ressource à qui il confie un usager.

Par conséquent, l'établissement exerce, en tout temps et de manière continue, sa responsabilité à l'égard de la qualité, et ce, à partir du moment où l'utilisateur reçoit de ses services jusqu'à ce qu'il n'en reçoive plus.

L'établissement ne doit pas considérer le processus de contrôle de la qualité du cadre de référence comme une fin en soi, mais plutôt comme une démarche structurante qui prône une gestion intégrée des risques et qui s'inscrit dans une large perspective d'amélioration continue de la qualité existant au sein de l'organisation.

Le processus de contrôle de la qualité s'applique aux activités de l'établissement en lien avec le suivi professionnel de l'utilisateur et aux activités de la ressource en lien avec sa prestation de services de soutien ou d'assistance communs et particuliers à l'utilisateur.

Suit toute une description de la façon dont s'opère le contrôle de qualité. *Un processus, qui s'il a de bonnes intentions, s'avère extrêmement lourd puisqu'intégré dans chacune des activités des acteurs jusqu'à quasiment téléguider l'intervention.*

D'autres processus de suivi de la qualité sont mentionnés dans le cadre, dont certains, mais pas tous, peuvent être de nature coercitive.

## Chapitre 6 : Relation entre l'établissement et la ressource

La relation entre l'établissement et la ressource est un incontournable dans la prestation de services aux usagers.

Les modifications législatives des dernières années et les changements qui en découlent ont entraîné une révision de la relation et de ses composantes.

Ainsi, d'une part, certaines des responsabilités de la ressource ont été précisées dans la LRR. La ressource est un prestataire de services, imputable d'offrir à un usager un milieu de vie ainsi que les services de soutien ou d'assistance communs et particuliers. Ces services sont déterminés par l'établissement par le biais de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.

D'autre part, les responsabilités de l'établissement à l'égard de la ressource ont été modifiées : **l'établissement n'assure plus le suivi professionnel de la ressource, mais plutôt celui de l'utilisateur qu'il lui confie.**

Par ailleurs, les établissements doivent appliquer les ententes collectives et nationales conclues avec les associations et les organismes qui représentent les ressources. Pour les ressources non représentées, ils appliquent les conditions d'exercice édictées par le ministre.

**Cette relation repose sur un objectif partagé : rendre des services de qualité à un usager en fonction de sa condition ainsi que de ses besoins spécifiques et évolutifs.**

La relation se définit comme un ensemble d'actions à travers lesquelles les parties s'expriment, se comportent et s'influencent réciproquement. Elle peut être à la fois individuelle ou collective et toucher plusieurs dimensions. Elle est bidirectionnelle et s'inscrit dans un **esprit de partenariat qui ne peut avoir pour effet de créer un lien de subordination juridique d'une ressource à l'égard de l'établissement.** La relation entre l'établissement et la ressource doit s'actualiser conformément aux assises, aux orientations et aux principes directeurs du présent cadre de référence de même qu'aux principes fondamentaux des ententes collectives ou nationales.

La relation individuelle: entre l'établissement et la ressource est d'abord une relation d'affaires encadrée par une entente spécifique ou particulière. Liés par leurs engagements légaux et contractuels, l'établissement et la ressource développent une collaboration dans l'exercice de leurs responsabilités propres.

**La collaboration** implique la coopération et la participation de chacun des acteurs, un souci de complémentarité ainsi que la mise à profit de leur savoir et de leur expérience réciproque pour mettre en œuvre des solutions appropriées. La communication est essentielle à la collaboration.

Dans un esprit de **partenariat**, l'établissement et la ressource conjuguent leurs efforts et utilisent leur expertise pour offrir à l'utilisateur des services appropriés, sécuritaires et de qualité. Ils échangent sur la situation de l'utilisateur et adaptent leurs méthodes de travail, leur approche et leurs comportements en tenant compte de l'évolution de ses besoins.

La relation collective :

L'établissement et les ressources doivent respecter les modalités convenues collectivement.

Valeurs de la relation :

La relation entre l'établissement et la ressource doit être empreinte du respect des cinq valeurs

- **HUMANISME**

Reconnaissance et croyance au potentiel humain et à la capacité de l'utilisateur à se développer dans le respect de sa liberté, de sa dignité et de son autonomie

- **RESPECT**

Reconnaissance des droits des personnes et considération de leurs valeurs, de leurs idées, de leurs compétences et leurs différences.

- **ENGAGEMENT**

Implication active avec créativité et constance visant la recherche de solutions et la collaboration.

- **INTÉGRITÉ**

Honnêteté et cohérence entre le discours et les actions afin de préserver la confiance et le respect dans les relations

- **SIMPLICITÉ**

Agir et communiquer clairement dans les relations avec les autres.

L'empathie, le respect, la confiance en soi, l'authenticité, l'ouverture d'esprit, la créativité, la diplomatie, la flexibilité, la souplesse et la reconnaissance de ses limites représentent des qualités essentielles à l'entretien d'une saine relation.

L'efficacité de la communication et de la concertation est conditionnelle à la transmission d'une information adéquate entre les parties.

Le développement d'une relation harmonieuse entre l'établissement et la ressource implique, pour chacune des parties, un engagement à créer des conditions favorables au développement d'une culture de collaboration et de concertation dans le respect de leurs responsabilités et de l'autonomie de chacun

## Chapitre 7 : Système d'information sur les ressources intermédiaires et de type familial (SIRTF)

Le système d'information sur les ressources intermédiaires et de type familial (SIRTF) vise à soutenir les établissements du réseau de la santé et des services sociaux pour une gestion harmonisée des ressources intermédiaires et de type familial. Le SIRTF est un des outils communs utilisés tant par les intervenants, les gestionnaires et le personnel administratif des établissements.

Chaque établissement concerné par la gestion des Ri-RTF doit utiliser le SIRTF. Il s'agit d'un actif d'intérêt commun qui est géré par la Direction générale des technologies de l'information du MSSS.

Le SIRTF est un outil tant clinique qu'administratif qui permet de :

- saisir les données et les informations en lien avec le processus de recrutement et d'évaluation du postulant;
- Saisir les données en lien avec l'entente spécifique ou particulière conclue entre la ressource et l'établissement;
- Saisir les données et les informations concernant la ressource, ses répondants, ses places, son ou ses types de clientèle, son régime de représentation, etc.;
- Inscrire des notes de suivis concernant la ressource;
- Créer une demande de service d'hébergement pour un usager et en effectuer le suivi;
- Contribuer au jumelage entre un usager et une ressource selon les besoins de l'usager;
- Saisir les données et les informations en lien avec le placement de l'usager (début du placement, calendrier de présences et d'absences de l'usager);
- Prélever les cotisations associatives;
- Effectuer la gestion de la contribution des usagers adultes en ressource intermédiaire et de type familial;
- Produire des relevés 29 pour la déclaration d'impôts des ressources visées par la Loi sur la représentation des ressources, et ce, conformément aux balises de Revenu Québec;
- Produire des listes de gestion;
- Générer des rapports pour l'ensemble des modules de l'application;
- Générer des rapports financiers et statistiques pour compléter les rapports annuels du MSSS
- Compléter l'*Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance* en lien avec le placement d'un usager, le réviser et l'approuver;
- Effectuer le processus de facturation des ressources;
- Effectuer le paiement de la rétribution des ressources;
- Effectuer le paiement des fournisseurs;