

INTER S4

CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

LES TÊTE-À-TÊTE INTERS4



30 minutes pour en savoir plus sur ...

**Deux outils pour simplifier l'appréciation de la qualité des services rendus en RI-RTF
ainsi que la prise de décision subséquente**

Une demande du CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

Isabel Bastille, 15 novembre 2022

AU PROGRAMME AUJOURD'HUI

1. Objectifs de la présentation
2. Présentateur
3. Mise en contexte
4. L'essentiel: outils d'appréciation de la qualité des services
5. Clés d'opérationnalisation des outils
6. Perspectives d'utilisation des connaissances

1. OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

- Partager les outils d'appréciation de la qualité des services rendus en RI-RTF
- Expliquer les clés d'opérationnalisation de ces outils
- Illustrer le potentiel d'intérêt des outils
- Exprimer les effets attendus de ces outils sur l'amélioration continue

2. PRÉSENTATEUR

Isabel Bastille, Consortium InterS4

- Agente de recherche
- Réalisé en collaboration avec France-Charles Fleury et Emmanuelle Jean

LE CONSORTIUM INTERS₄

- Quoi?
 - Partenariat entre 5 régions autour d'une plateforme de courtage de connaissances pour tirer profit des meilleurs savoirs
- Qui?
 - Les forces vives du réseau de la santé et de services sociaux (CISSS CA, CISSS BSL, CISSS Gaspésie, CISSS AT, CIUSSS SLSJ) et de l'Université du Québec (UQAR, UQAT, UQAC)
- Comment?
 - Soutien concret à l'identification et à l'utilisation des meilleurs savoirs fondés sur les preuves scientifiques et expérientielles
- Pourquoi?
 - Dans une perspective d'amélioration continue de la santé et du bien-être des populations des milieux régionaux du Québec

3. MISE EN CONTEXTE

Objectifs poursuivis

- Structurer davantage le processus et les outils d'enquête administrative dans les ressources intermédiaires
- Harmoniser les pratiques au sein du CISSS
- Accroître l'assurance d'équité dans les pratiques d'évaluation
- Améliorer l'efficacité des enquêtes grâce à des indicateurs objectifs
- Obtenir rapidement un portrait objectif de la situation pour déterminer la marche à suivre lors d'incidents rapportés

4. L'ESSENTIEL: OUTILS D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Deux outils d'appréciation de la qualité des services rendus en RI-RTF basé sur des indicateurs objectifs

- Grille d'appréciation des indicateurs de qualité en RI-RTF
 - Identifier, de façon objective, le niveau de dangerosité et de sécurité dans une ressource
 - **Soutenir et alimenter la réflexion** des intervenants
 - Cibler les actions prioritaires à poser en fonction des éléments à améliorer ou inappropriés
- Appui aux décisions lors d'**événements** rapportés en RI-RTF
 - Identifier, de façon objective, le niveau de dangerosité et de sécurité dans une ressource
 - Obtenir un **portrait sommaire** de la qualité des services facilitant la prise de décision
 - Cibler les actions à poser en priorité en fonction du niveau de dangerosité et de sécurité obtenu pour la ressource évaluée

4. L'ESSENTIEL: OUTILS D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES (SUITE)

Grille d'appréciation Intervenants et gestionnaires

- 18 thèmes services communs, 16 thèmes services particuliers, 10 thèmes services professionnels
- Deux sections:
 - Évaluation danger-sécurité
 - Évaluation pratiques requises
- Critères précis et objectifs
- Cotation à 3 niveaux:
 - 1- Conforme
 - 2- À améliorer
 - 3- Inapproprié

* Conçue pour être utilisée en partie ou en totalité

Grille d'appréciation des indicateurs de qualité en RI-RTF - Excel

Fichier Accueil Insertion Mise en page Formules Données Révision Affichage Développeur Aide Power Pivot Rechercher des outils adaptés

A1 GRILLE D'APPRÉCIATION DES INDICATEURS DE QUALITÉ EN RI-RTF

GRILLE D'APPRÉCIATION DES INDICATEURS DE QUALITÉ EN RI-RTF

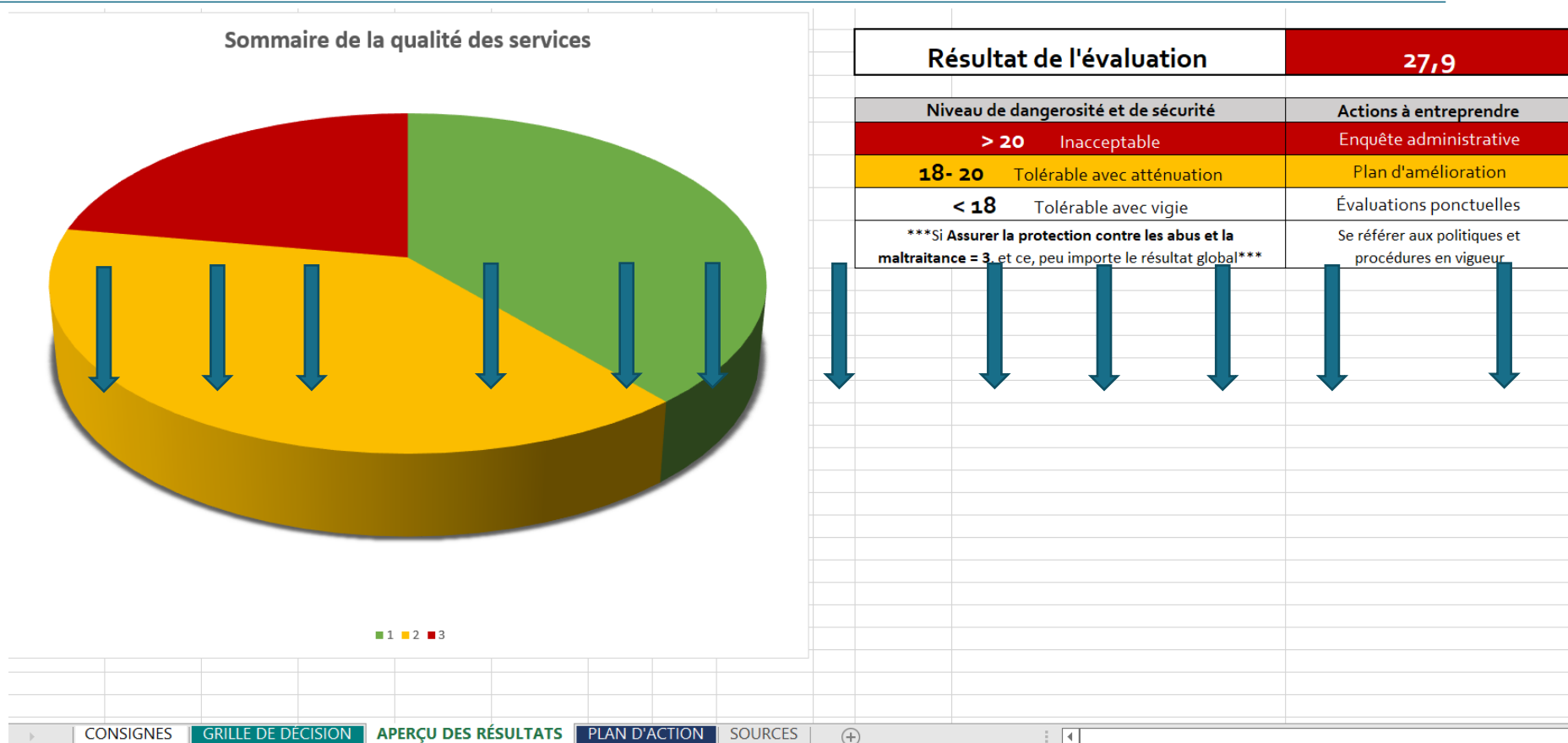
IDENTIFICATION		Sources d'information		Critères de dangerosité et de sécurité (court terme)		Cotation	COMMENTAIRES ou ÉCARTS
Personne(s) responsable(s) de l'évaluation	Motif de l'évaluation	Observation	Intervenant	Usager	Ressource		
Personnes interviewées	Ressource						
	Usager / proches aidants						
	Intervenant du CISSS						
Services communs							
THÈMES	Cliquez sur les thèmes pour en savoir plus sur la conformité exigée						
Entretien le milieu de vie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Protocoles de désinfection connus et suivis	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conformité aux normes reconnues d'hygiène et de salubrité	3	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Issues accessibles et dégagées	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Réparations requises effectuées dans des délais raisonnables	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Respect des normes d'hygiène et de salubrité courante dans la préparation et le service des repas	1	
Préparer et assurer le service des repas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Protocole en place en vue d'assurer le respect des diètes spéciales des usagers qui le nécessitent	1	
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aménagement de l'espace fonctionnel et sécuritaire pour les besoins et conditions des usagers	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mesures prises en vue de limiter les risque d'accidents ou d'incidents	2	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Présence d'un plan d'évacuation en cas d'incendie	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trajectoire à suivre en cas d'accident/incident connue et documentée	2	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trousse de premiers soins complète et accessible en tout lieu	1	
Assurer le confort et la sécurité	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procédure claire et connue en cas d'erreur ou d'oubli dans l'administration des médicaments	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Respect de la Loi 90 pour la médication	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Médication conservée dans un endroit sécuritaire	1	
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Produits toxiques ou dangereux stockés dans des endroits sécuritaires	1	

CONSIGNES ÉVALUATION DANGER-SÉCURITÉ ÉVALUATION PRATIQUES REQUISES COMPILATION COMPLÉMENT D'INFORMATIONS Sources

4. L'ESSENTIEL: OUTILS D'APPRÉCIATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES (FIN)

Grille synthèse Niveau décisionnel

- 18 indicateurs de la qualité des services
- Éléments de soutien à la prise de décision
- Cotation à 3 niveaux:
 - 1- Conforme
 - 2- À améliorer
 - 3- Inapproprié
- Pondération relative
- Résultat global avec actions à entreprendre



* Doit être complété en totalité

5. CLÉS D'OPÉRATIONNALISATION DES OUTILS

Démarche structurée commune aux deux outils

Démarche proposée	Grille d'appréciation	Appui aux décisions
Compiler directement les éléments inappropriés et/ou à améliorer afin de bâtir un plan d'action	COMPILATION	PLAN D'ACTION

LES ÉLÉMENTS INNAPPROPRIÉS dans le coin supérieur droit de l'onglet.

5. CLÉS D'OPÉRATIONNALISATION DES OUTILS (SUITE)

Source de soutien concret

Services communs	
THÈMES <i>Cliquez sur les thèmes pour en savoir plus sur la conformité attendue</i>	Sources d'information
	Observation Intervenant Usager Ressource
<u>Entretien des vêtements</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<u>S'assurer que l'usager a une hygiène adéquate</u>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Entretien le milieu de vie [Retour à l'outil général](#)

1) CONFORME

L'intérieur et l'extérieur de la maison sont propres et en ordre. L'ameublement et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne sont en nombre suffisant et en bonne condition pour assurer les routines et le confort habituel des usagers.

Le ménage et la vaisselle sont faits régulièrement. Les activités de la vie quotidienne sont parfois prioritaires sur le ménage et par le fait même, certains objets peuvent être à la traîne (journal, livres, jouets, etc.).

Il y a présence de fumée de cigarette en quantité insuffisante pour nuire à la qualité de l'air ou le personnel de la ressource prend des moyens pour conserver une qualité d'air adéquate (aérer le domicile, fumer à l'extérieur).

2) À AMÉLIORER

L'ameublement de base (lit, table, chaise, bureau, etc.) et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne sont utilisables, mais détériorés. Il manque certains items qui amélioreraient le confort de l'usager ou l'exécution des routines (bureau, poubelle dans la chambre, ventilateur dans une pièce mal aérée, etc.)

Le ménage n'est pas fait régulièrement. Il y a de mauvaises odeurs occasionnelles. La vaisselle n'est pas faite tous les jours. Des objets ou des saletés traînent parfois dans la maison ou sur le terrain. À l'inverse, le ménage est trop bien fait et les usagers peuvent à peine vacquer à leurs occupations de peur de le défaire.

Il y a présence de fumée de cigarette qui peut nuire à la qualité de l'air dans la maison, mais cela n'a pas d'impacts majeurs sur la santé ou la prestation de services à l'usager.

3) INAPPROPRIÉ

Le ménage n'est visiblement pas fait. Il y a de la saleté incrustée dans les pièces de la maison. On y voit des accumulations d'objets de toutes sortes à l'intérieur comme à l'extérieur de la maison. De la vaisselle sale traîne partout dans la maison. On y sent de mauvaises odeurs persistantes ou une forte odeur de fumée de cigarette. À l'extérieur, il y a continuellement des excréments d'animaux sur le terrain.

L'ameublement de base (lit, table, chaise, bureau, etc.) et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne (appareils ménagers, vaisselle, serviettes,

5. CLÉS D'OPÉRATIONNALISATION DES OUTILS (SUITE)

Méthode

- Développement suivant un processus itératif impliquant des acteurs clés du CISSS AT, processus qui se poursuit.
- Recension des écrits et des pratiques
- Élaboration d'un tableau des indicateurs qui a permis de comparer les indicateurs utilisés par le CISSS AT, avec le cadre de référence RI-RTF ainsi qu'avec les indicateurs issus des écrits ou des pratiques prometteuses hors CISSS (*Onglet SOURCES*)
- Sélection des indicateurs objectivables les plus pertinents et intégration dans un premier outil général d'évaluation: Grille d'appréciation des indicateurs de qualité en RI-RTF
- Extraction des 18 thématiques et des principaux éléments de soutien à la prise de décision afin de créer une synthèse: Appui aux décisions lors d'événements rapportés en RI-RTF

5. CLÉS D'OPÉRATIONNALISATION DE LA PROCÉDURE (FIN)

	CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue <i>CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, GUIDE D'ÉVALUATION DES SERVICES COMMUNS, janvier 2016. CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, PLAN D'AMÉLIORATION DES ÉCARTS DANS LES SERVICES COMMUNS OFFERTS PAR LA RI-RTF-PAP, février 2021. CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, COTATION DES SERVICES COMMUNS OFFERTS À</i>	ETMISSS <i>G. Lemieux et E. Gauthier, ÉVALUATION DU MODE D'INTERVENTION EN RESSOURCE INTERMÉDIAIRE DE GRANDE TAILLE, RAPPORT FINAL D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES ET DES MODES D'INTERVENTION EN SANTÉ ET EN SERVICES SOCIAUX (ETMISSS), Centre de santé</i>	Cadre de référence RI-RTF / Instrument de classification <i>Ministère de la Santé et des Services sociaux, GUIDE D'UTILISATION DE L'INSTRUMENT DE DÉTERMINATION ET DE CLASSIFICATION DES SERVICES DE SOUTIEN OU D'ACCUEIL, juillet 2015</i>	CIUSSS Capitale-Nationale <i>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale, GRILLE DE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS À L'USAGER COMPIÉ À UNE RESSOURCE (RTF, RI) MAISON D'ACCUEIL ET RI RÉSIDENCE DE GROUPE, juin 2018</i>	CISSS Chaudière-Appalaches <i>M.F. Fagou, V. Gélinas et leurs collaborateurs, ENQUÊTE ADMINISTRATIVE RI-RTF: OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION, Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, février 2021</i>	Care Quality Commission (Angleterre) <i>Care Quality Commission, THE FUNDAMENTAL STANDARDS, URL: https://www.cqc.org.uk/what-we-do/the-we-do-cur-job/fundamental-standards, mai 2017</i>
	Services communs					
			Les lieux occupés par la ressources sont bien entretenus	La ressource offre un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnelle		Le bâtiment et les équipements utilisés doivent être propres, appropriés et entretenus correctement
Entretien le milieu de vie	Peinture en bon état	Embellir, rendre plus vivants, chaleureux et naturels les espaces physiques en permettant aux résidents de personnaliser les espaces privés et de contribuer à améliorer les espaces partagés et en agissant sur la luminosité, le niveau de bruit, la disposition du mobilier.				
	Propreté et salubrité des installations		La ressource se conforme aux normes d'hygiène et de salubrité reconnues	Elle prend les moyens nécessaires pour que ces conditions soient maintenues		
	Protocoles de désinfection connus et suivis					
	Mobilier adéquat en quantité suffisante		L'ameublement et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne sont suffisants et en bon état			
	État des matelas, de la literie et des oreillers adéquat					
Purificateur d'air fonctionnel au fumoir						
Ascenseurs propres, fonctionnels et éclairés						
Entretien régulier du purificateur d'air						
Entretien régulier des ascenseurs						
Issues accessibles et dégagées						
Réparations exécutées dans des délais raisonnables		Les réparations requises sont effectuées dans des délais raisonnables				Les équipements doivent être utilisés de façon sécuritaire et appropriée
Menu respectant le guide alimentaire canadien		Les repas et collations respectent le Guide alimentaire canadien				
Salubrité du réfrigérateur et du garde manger		Respect des normes d'hygiène et de salubrité courante dans la préparation et le service des repas				
Surfaces de préparation des repas adéquates et propres						
Respect des particularités alimentaires des usagers	Offrir aux résidents le choix de ses aliments et des quantités souhaitées. Baser les menus sur les préférences et les goûts des résidents.	Respect du rythme, du goût et des préférences alimentaires des usagers				

VALEUR ET LIMITES DES OUTILS

Valeur des outils

- Appuyés sur les meilleurs critères objectifs issus d'une recension d'écrits et de pratiques
- Validés par des acteurs clés, processus de validation toujours en cours
- Conçus pour une utilisation simple et efficace
- Pragmatiques, créés pour soutenir la prise de décision et la mise en action subséquente
- Projection d'ajuster l'outil après une période d'essai
- Préoccupation au sujet des ressources disponibles en région

Limites des outils

- Absence de références scientifiques, vu le caractère appliqué du mandat
- Critères de qualité non exhaustifs, en raison de la priorisation d'un ratio contenu /aisance et facilité d'utilisation
- Complexité des outils demeure une préoccupation
- Appropriation de l'outil nécessite une gestion du changement
- Quelques manipulations sont nécessaires pour effectuer un changement puisque l'outil est en mode « protection »

ACTEURS CLÉS – VALIDATION DES OUTILS

De nombreux acteurs clés ont pris ou prennent toujours part à la validation des outils. Notons notamment la participation de nombreux professionnels et gestionnaires des directions suivantes:

- Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique
- Direction du programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées
- Direction des programme DI-TSA-DP
- Direction des programmes Santé mentale et Dépendances
- Direction du programme Jeunesse

6. PERSPECTIVES D'UTILISATION DES CONNAISSANCES

- Prochaines étapes?
 - Une gestion du changement dans la validation de l'outil avec une perspective moyen terme (6 mois à 1 an possiblement)
 - Évaluation de la charge de travail pour l'utilisation de l'outil et ajustements potentiels requis de l'outil , en fonction des ressources disponibles
 - Plan de transfert des connaissances comprenant les modalités de diffusion, les personnes clés pour faire connaître et soutenir l'utilisation des outils ainsi que des modalités d'évaluation périodique.

 - Possibilité pour le Consortium InterS4 de former chacun des établissements à l'utilisation des outils

- Quand l'utiliser?
 - Grille d'appréciation: Procéder à l'évaluation de la qualité des services rendus dans une ressource, que ce soit une **évaluation continue**, sporadique, etc.
 - Appui aux décisions: Procéder à une **évaluation plus ciblée** lors d'un évènement rapporté ou de l'observation d'éléments problématiques dans une ressource

- Qui devrait l'utiliser?
 - Grille d'appréciation: Intervenants qui travaillent en collaboration avec la ressource, les usagers ou gestionnaire
 - Appui aux décisions: Niveau décisionnel, personne qui prend habituellement les décisions relatives à l'amélioration continue souhaitée, à l'élaboration d'un plan d'amélioration ou à la tenue d'enquête administrative dans les ressources.

Vous désirez planifier des séances de
présentation ou de formation pour votre
établissement?

Vous désirez nous faire part de
commentaires ou encore avez besoin
d'informations additionnelles?

N'hésitez pas à me joindre:
isabel_bastille@uqar.ca

