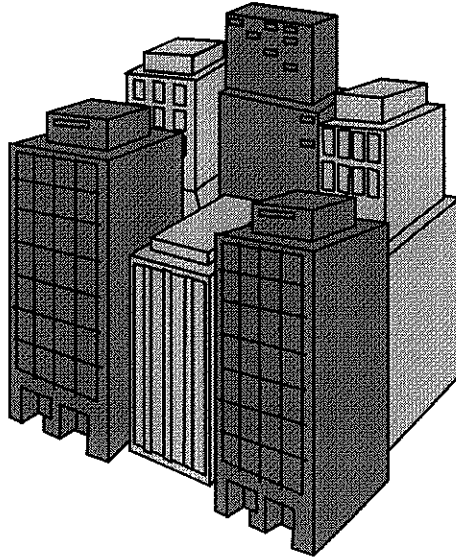




RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE

3725, RUE SAINT-DENIS
MONTRÉAL (QUÉBEC) H2X 3L9



**INVENTAIRE
DES RESSOURCES RÉSIDENTIELLES
ET D'HÉBERGEMENT DES CENTRES DE RÉADAPTATION
POUR LES PERSONNES PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE**

Monique Chicoyne

*Services d'intégration sociale
aux personnes présentant une déficience intellectuelle*

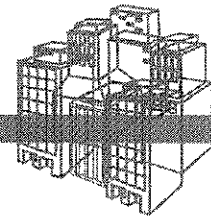
Décembre 1999

Disponible aux Services documentaires de la Régie régionale de Montréal-Centre
(514) 286-5604

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 1999

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1999

REMERCIEMENTS



Nous tenons à remercier les nombreuses personnes qui ont rendu possible la production de ce document, soit :

Monsieur Claude Campeau, Services de réadaptation L'Intégrale

Madame Martine Cloutier, Régie régionale de Montréal-Centre

Madame Patrice Connolly, Les promotions sociales Taylor-Thibodeau

Monsieur Michel Ladouceur, Centre de réadaptation Gabrielle Major

Madame Marjolaine Landry, Centre Miriam

Monsieur Lenny Lazarus, Centre Miriam

Madame Paulette Lépicier, Régie régionale de Montréal-Centre

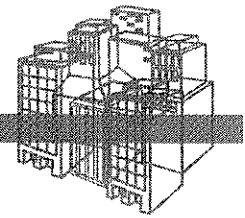
Madame Dominique Normand, Centre de réadaptation Lisette-Dupras

Madame Marie Picard, Centre de réadaptation Gabrielle Major

Monsieur Raoul Ramirez, Les promotions sociales Taylor-Thibodeau

Nous voulons leur témoigner notre reconnaissance pour leur collaboration.

LEXIQUE



AAMR : Association américaine sur le retard mental

AAP : Association américaine de psychiatrie

CR : centre de réadaptation

CRADI : Comité régionale des associations en déficience intellectuelle

CRPDI : centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle

DA : déficience associée

FA : famille d'accueil

FG : foyer de groupe

LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux

PSI : plan de services individualisé

RA : résidence d'accueil

RC : résidence communautaire

RI : ressource intermédiaire

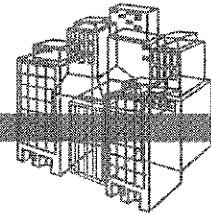
ROPMM : Regroupement des organismes de promotions du Montréal métropolitain

RTF : ressource de type familial

TED : troubles envahissants du développement

TGC : troubles graves du comportement

TABLE DES MATIÈRES



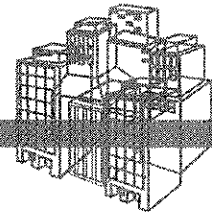
AVANT-PROPOS	7
I. LES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	9
II. L'ACCÈS AUX SERVICES	9
III. LES CRITÈRES D'ADMISSION	10
IV. LES RESSOURCES INVENTORIÉES	10
IV.1. Les ressources résidentielles.....	10
IV.2. Les clientèles spécifiques.....	11
IV.3. Le portrait par établissement.....	12
☉ LES PROMOTIONS SOCIALES TAYLOR-THIBODEAU.....	12
☉ LE CENTRE DE RÉADAPTATION GABRIELLE MAJOR.....	14
☉ LES SERVICES DE RÉADAPTATION L'INTÉGRALE.....	16
☉ LE CENTRE MIRIAM.....	18
☉ LE CENTRE DE RÉADAPTATION LISETTE-DUPRAS.....	20
IV.4. Les coûts par ressource et par établissement.....	22
IV.5. Les constats.....	24
☉ LES RÉSULTATS DE L'INVENTAIRE.....	24
☉ LES USAGERS AYANT UNE PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE.....	26
V. LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ	31
V.1. La loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).....	31
V.2. Les centres de réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et la qualité des services.....	32
VI. LES FAITS SAILLANTS	34
☉ LE PORTRAIT DES RESSOURCES RÉSIDENTIELLES.....	34
☉ LES USAGERS AYANT UNE PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE.....	34
☉ LES USAGERS AYANT UNE DÉFICIENCE ASSOCIÉE.....	34
☉ LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ.....	34
VII. LE PLAN D'ACTION	35
☉ LES PERSONNES EN LISTE D'ATTENTE.....	35
☉ LA TRANSFORMATION DES RESSOURCES.....	35
☉ LES CLIENTÈLES SPÉCIFIQUES.....	35

Annexe 1- Plan

Annexe 2 - Carte des sous-régions

Tableaux I à XXX

Tableau I -	Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur au 31 mars 1998	13
Tableau II -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource	13
Tableau III -	Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée	14
Tableau IV -	Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée	14
Tableau V -	Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur au 31 mars 1998	15
Tableau VI -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource	15
Tableau VII -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource	15
Tableau VIII -	Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée	16
Tableau IX -	Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur au 31 mars 1998	16
Tableau X -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource	17
Tableau XI -	Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée	17
Tableau XII -	Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée	18
Tableau XIII -	Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur au 31 mars 1998	18
Tableau XIV -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource	19
Tableau XV -	Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée	19
Tableau XVI -	Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée	20
Tableau XVII -	Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur au 31 mars 1998	20
Tableau XVIII -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource	21
Tableau XIX -	Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée	21
Tableau XX -	Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée	22
Tableau XXI -	Coûts moyens par ressource et par établissement au 31 mars 1998	23
Tableau XXII -	Nombre de places en ressources résidentielles au 31 mars 1998	24
Tableau XXIII -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel par établissement	24
Tableau XXIV -	Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource et l'établissement (31 mars 1998)	25
Tableau XXV -	Usagers âgés de 65 ans et plus desservis en CRPDI au 31 mars 1998	26
Tableau XXVI -	Nombre d'usagers ayant une problématique spécifique par rapport à ceux desservis au sociorésidentiel	27
Tableau XXVII -	Répartition de la clientèle ayant une problématique spécifique par établissement	28
Tableau XXVIII -	Proportion d'usagers desservis au sociorésidentiel et ayant une problématique spécifique	29
Tableau XXIX -	Pourcentage des personnes ayant une déficience associée, desservies dans les réseaux de la déficience intellectuelle, de la déficience physique et de la longue durée	29
Tableau XXX -	Répartition des enfants et des adultes desservis au sociorésidentiel ayant une déficience associée	30



S'inscrivant dans les préoccupations de la Régie régionale de Montréal-Centre, le questionnement du CRADI¹ et du ROPMM² sur la situation résidentielle des personnes handicapées conduisait les Services d'intégration sociale aux personnes présentant une déficience intellectuelle à se pencher sur cette problématique.

La nature du handicap, son ampleur ou encore l'âge de la personne handicapée font en sorte qu'elle puisse être prise en charge dans plus d'un réseau. Trois services ont donc été mis à contribution dans la production d'un plan d'action, soit : les **Services d'intégration sociale aux personnes présentant une déficience physique**, les **Services aux personnes âgées** et les **Services d'intégration sociale aux personnes présentant une déficience intellectuelle**.

Ce plan (annexe 1), dont les objectifs sont de faire un inventaire des ressources résidentielles ainsi qu'un état de situation sur le contrôle de la qualité, a été présenté à la Direction de la programmation et de la coordination de la Régie régionale en novembre 1998.

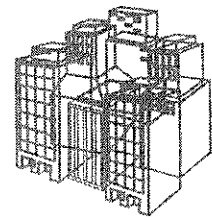
Les Services d'intégration sociale aux personnes présentant une déficience intellectuelle ont entrepris la démarche en répertoriant d'abord les informations produites par les centres de réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (CRPDI). Ces renseignements, soumis dans le cadre de l'actualisation des mesures contenues au «*Plan d'amélioration des services de santé et des services sociaux 1998-2002*» de la Régie régionale de Montréal-Centre, ont servi de base à l'inventaire de la gamme de services résidentiels actuellement disponibles.

Dans le présent document, nous ferons une brève description des cinq centres de réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle quant à leur desserte respective et, le cas échéant, les mandats qui leur sont dévolus. Nous ferons également le point sur leurs ressources résidentielles. Nous traiterons ensuite des clientèles ayant des profils plus complexes et dresserons un portrait des services résidentiels mis à leur disposition.

Au regard du contrôle de la qualité, nous ferons un bilan des mécanismes en application dans chaque établissement.

¹ Comité régional des associations en déficience intellectuelle.

² Regroupement des organismes de promotions du Montréal métropolitain.



Inventaire des ressources résidentielles et d'hébergement des centres de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle

I. LES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Depuis 1994, la région de Montréal compte cinq centres de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle, issus de la fusion de 12 établissements.

Ces établissements ont pour mission d'offrir des services d'adaptation ou de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes qui, en raison de leur déficience intellectuelle, requièrent de tels services de même que des services d'accompagnement et de support à l'entourage de ces personnes³.

Dans son «*Plan d'amélioration des services de santé et des services sociaux 1998-2002*», la Régie régionale de Montréal-Centre précise que :

«Les centres de réadaptation sont imputables de l'obtention des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ainsi que de celles présentant des problématiques associées (déficiences multiples, perte d'autonomie, santé mentale, justice, troubles envahissants du développement)».

Les centres de réadaptation ont trois programmes : le **sociorésidentiel**, le **socioprofessionnel** et le **soutien à la personne, à la famille et aux proches**. Tous ces programmes sont axés sur l'intégration sociale et la valorisation du rôle social de la personne présentant une déficience intellectuelle.

Aux fins de cet inventaire, nous ne traiterons que du programme sociorésidentiel.

II. L'ACCÈS AUX SERVICES

Les CRPDI se partagent la desserte du territoire de l'île de Montréal. Chaque établissement couvre une sous-région regroupant des territoires de CLSC (annexe 2). Les sous-régions sont :

- ✓ le CENTRE, desservi par le Centre Miriam;
- ✓ l'EST, desservi par le Centre de réadaptation Gabrielle Major;
- ✓ le NORD, desservi par les Services de réadaptation L'Intégrale;
- ✓ l'OUEST, desservi par Les promotions sociales Taylor-Thibodeau;
- ✓ le SUD, desservi par le Centre de réadaptation Lisette-Dupras.

³ Loi sur les services de santé et les services sociaux, chapitre S-4.2, article 84.

Des travaux, faits dans le cadre de l'élaboration d'un mécanisme d'accès⁴, ont permis d'établir les modalités d'accès aux services du réseau de la déficience intellectuelle : *toute personne désirant recevoir des services d'un centre de réadaptation en déficience intellectuelle doit s'adresser au CLSC de son quartier ou, si elle a déjà un suivi psychosocial ou de réadaptation régulier et continu d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, s'adresser à cet établissement.*

Le référént verra à faire l'évaluation sommaire des attentes et des besoins de la personne et de sa famille pour l'acheminer, ensuite, vers le centre de réadaptation de son territoire. Ce dernier procédera alors à une évaluation globale des besoins, bilan et informations préparatoires à l'élaboration du PSI.

Dès que la personne nécessite des services de plus d'un établissement, le référént doit convoquer un plan de services individualisé (PSI). Cette démarche reconnaît que la personne est au centre de la prise de décisions. Elle vise à identifier et mettre en priorité les objectifs que se donne la personne ainsi qu'à établir une concertation entre les différents dispensateurs de services.

Ce sont les évaluations et le PSI, s'il y a lieu, qui permettront de déterminer les programmes requis et d'identifier les services.

III. LES CRITÈRES D'ADMISSION

Toute personne présentant une déficience intellectuelle, selon la définition de l'Association américaine sur le retard mental (AAMR, 1992), et étant disponible à recevoir des services, est admissible dans un CRPDI⁵.

Dès que ces conditions sont réunies, et le processus d'inscription ou d'admission actualisé, le CRPDI voit à offrir le ou les services demandés ou à inscrire la personne en liste d'attente pour le ou les services qui ne sont pas disponibles.

IV. LES RESSOURCES INVENTORIÉES

IV.1. LES RESSOURCES RÉSIDENTIELLES

Afin de répondre à l'ensemble des besoins de leur clientèle, les établissements ont développé une gamme de ressources⁶ allant de l'institution au milieu intégré, soit :

- ✓ le **foyer de groupe** qui est une ressource où un maximum de neuf enfants ou jeunes (0 à 17 ans) sont admis et partagent leur quotidien à l'intérieur d'une installation gérée par un CRPDI. Le personnel du CRPDI se relaie afin d'assurer un encadrement continu aux usagers;

⁴ «Cadre de référence, mécanisme de coordination de l'accès aux services pour les personnes présentant une déficience intellectuelle», Régie régionale de Montréal-Centre, 12 septembre 1997.

⁵ Idem note 4.

⁶ Extrait du document «Gamme de services de réadaptation», Direction de la programmation et coordination, Services d'intégration sociale aux personnes présentant une déficience intellectuelle, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 18 février 1998.

- ✓ l'**internat** qui est constitué d'unités de base dans un cadre institutionnel où sont dispensés des services d'hébergement et de réadaptation à des groupes de 8 à 15 personnes admises en CRPDI;
- ✓ la **résidence communautaire** qui offre une assistance continue 24 heures par jour, 7 jours par semaine, aux usagers inscrits. Ces services sont donnés par le personnel du CRPDI. Les usagers ont 18 ans ou plus et défraient une partie des coûts générés par la ressource;
- ✓ la **ressource intermédiaire** qui dispense à un usager des services d'hébergement et de soutien ou d'assistance en fonction de ses besoins. Un contrat de services doit être signé entre la ressource et le CRPDI;
- ✓ la **ressource de type familial** qui regroupe la famille d'accueil et la résidence d'accueil :
 - ↳ La *famille d'accueil* est une ressource où une ou deux personnes accueillent chez elles au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial;
 - ↳ La *résidence d'accueil* est une ressource où une ou deux personnes accueillent chez elles au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.

À Montréal, trois des cinq établissements ont des internats et/ou des foyers de groupe, ressources à caractère institutionnel.

Par ailleurs, un centre de réadaptation qui ne possède pas le type de ressource requise pour répondre aux besoins de l'un de ses usagers verra à faire une entente avec l'établissement en mesure de le lui offrir.

IV.2. LES CLIENTÈLES SPÉCIFIQUES

Certaines personnes, de par la nature de leurs besoins, nécessitent des adaptations importantes en terme de services. Les établissements doivent alors mettre en place une programmation distincte et consentir des ressources supplémentaires.

Puisque nous avons peu d'informations sur le nombre et les caractéristiques de ces personnes dans le réseau de la déficience intellectuelle à Montréal, et plus particulièrement dans chaque CRPDI, l'inventaire a été l'occasion de recueillir des données concernant ces usagers.

Nous les avons regroupés en trois clientèles :

- ✓ les personnes ayant une **déficience associée (DA)** : toute personne qui en plus de sa déficience intellectuelle présente au moins une déficience motrice nécessitant des adaptations importantes;
- ✓ les personnes ayant des **troubles graves du comportement (TGC)** : le trouble grave du comportement se définit comme l'action ou la séquence d'actions dont la nature, la fréquence et l'intensité sont telles que ces actions mettent en danger la santé et la sécurité de la personne et celle de son entourage. Ce comportement préjudiciable commande une action immédiate de l'environnement (inspiré de la définition contenue au «*Rapport sur les troubles graves du comportement chez les personnes handicapées*», consortium CCPE et ASMC, septembre 1996);

- ✓ les personnes ayant des **troubles envahissants du développement** (TED) : l'Association américaine de psychiatrie (APA, 1994) définit les troubles envahissants du développement par une altération qualitative du développement de l'interaction sociale, du développement des capacités de communication verbale et non verbale et de l'activité de l'imagination.

Remarque

Il est important ici de mentionner que la cueillette de données s'est faite en deux temps. En effet, toute l'information concernant l'occupation des ressources résidentielles et la clientèle en attente de services résidentiels est datée du 31 mars 1998 (tableaux I, II, V, VI, IX, X, XIII, XIV, XVII, XVIII, XXI, XXII, XXIII, XXIV). Pour ce qui est des usagers ayant une problématique associée, qu'ils soient desservis ou en attente, les informations ont été recueillies au mois de mai 1999.

Bien que le mouvement de la clientèle dans les centres de réadaptation soit relativement faible d'une année à l'autre, nous ne pouvons avoir l'assurance que ces changements seraient sans conséquence sur nos interprétations. Nous croyons qu'il faille faire preuve de prudence dans l'établissement de liens entre les données de 1998 et celles de 1999. Nous considérerons ces résultats à titre indicatif.

Abréviations

Afin d'alléger la lecture des tableaux, nous utiliserons les abréviations suivantes :

- TGC** pour *troubles graves du comportement*
- TED** pour *troubles envahissants du développement*
- FA** pour *famille d'accueil*
- RA** pour *résidence d'accueil*
- RTF** pour *ressource de type familial* (elle inclut la FA et la RA)
- RI** pour *ressource intermédiaire*
- RC** pour *résidence communautaire*
- FG** pour *foyer de groupe*
- DA** pour *déficience associée*

IV.3. LE PORTRAIT PAR ÉTABLISSEMENT

☉ **LES PROMOTIONS SOCIALES TAYLOR-THIBODEAU**

Cet établissement dessert l'**OUEST** de Montréal où sont regroupés les CLSC suivants : Lac St-Louis, Métro, NDG/Montréal-Ouest, Pierrefonds et St-Louis-du-Parc.

En plus des personnes de son territoire, l'établissement a le mandat spécifique de desservir :

- ✓ les personnes de langue anglaise, vivant sur l'île de Montréal, ayant une déficience physique et nécessitant une ressource de type familial;

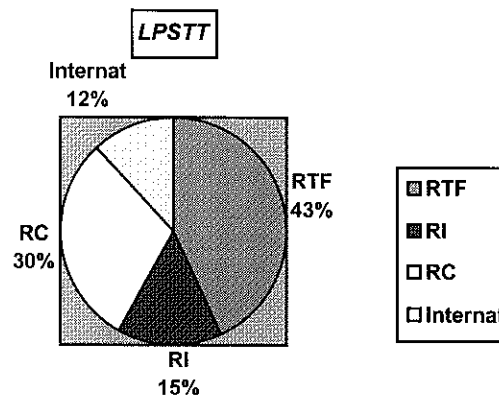
Par ailleurs, Les promotions sociales Taylor-Thibodeau ont conclu une entente avec le Centre de réadaptation Lisette-Dupras permettant ainsi aux personnes francophones de leur territoire d'être desservies, à leur choix, par le CR Lisette-Dupras.

L'établissement procède actuellement à la fermeture de son internat, tel que prévu dans sa planification. Aucune personne n'est donc en attente de cette ressource. Les usagers sont majoritairement réorientés vers des ressources plus intégrées. Le portrait suivant est donc en évolution.

Tableau I. Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur (en liste d'attente, desservis) au 31 mars 1998.

	FA	RA	RI	RC	Internat	FG	TOTAL
En attente	3	18	12	0	0	0	33
Desservis	13	185	66	137	40	16	457

Tableau II. Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource.



Les tableaux III et IV présentent la situation des personnes ayant une problématique associée en attente d'un service résidentiel et celles actuellement desservies. Ces données ont été colligées en mai 1999.

Tableau III. Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				
	RTF	RI	RC	Internat	TOTAL
DA	7	1	0	0	8
TGC	4	0	0	0	4
TED	3	2	0	0	5
DA et TGC	1	0	0	0	1
TED et TGC	0	2	0	0	2
TOTAL	15	5	0	0	20

Tableau IV. Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				
	RTF	RI	RC	Internat	TOTAL
DA	21	14	52	1	88
TGC	10	4	5	12	31
TED	10	9	15	0	34
DA et TGC	1	1	2	3	7
TED et TGC	0	3	1	10	14
TOTAL	42	31	75	26	174

⊖ **LE CENTRE DE RÉADAPTATION GABRIELLE MAJOR**

Cet établissement dessert l'EST de Montréal où sont regroupés les CLSC suivants : Hochelaga-Maisonneuve, J.-Octave Roussin, Mercier-Est/Anjou, Olivier-Guimond, Rivière-des-Prairies, Rosemont et Saint-Léonard.

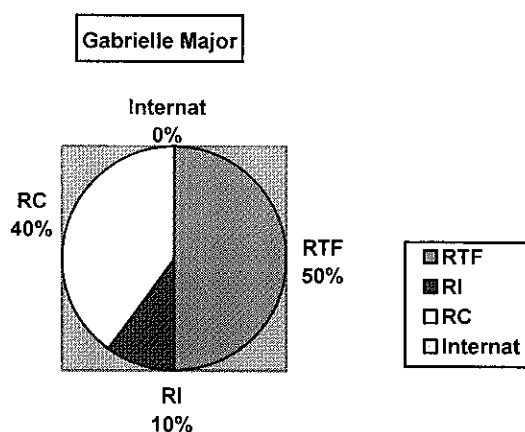
Issu de la fusion de trois établissements, le Centre de réadaptation Gabrielle Major n'a plus de ressources institutionnelles depuis 1996. La clientèle a été orientée vers des ressources plus intégrées, pour la plupart des résidences communautaires.

En plus de ses ressources de type familial, le centre de réadaptation gère les ressources du Centre de réadaptation Lisette-Dupras et des Services de réadaptation L'Intégrale. Il s'agit d'une gestion déconcentrée, c'est-à-dire que chaque établissement voit à l'aspect clinique du placement de ses usagers.

Tableau V. Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'usager (en liste d'attente, desservis) au 31 mars 1998.

	FA	RA	RI	RC	Internat*	FG*	TOTAL
En attente	8	65	0	14	n/a	n/a	87
Desservis	22	198	46	174	n/a	n/a	440

* Cet établissement ne possède pas ces types de ressources.

Tableau VI. Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource.

Les tableaux VII et VIII présentent la situation des personnes ayant une problématique associée, en attente d'un service résidentiel et celles actuellement desservies. Ces données ont été colligées en mai 1999.

Tableau VII. Personnes en **attente** de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internat*	
DA	0	1	0	n/a	1
TGC	0	2	0	n/a	2
TED	1	2	1	n/a	4
DA et TGC	0	0	0	n/a	0
TED et TGC	0	0	0	n/a	0
TOTAL	1	5	1	n/a	7

* Cet établissement ne possède pas ce type de ressource.

Tableau VIII. Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée (mai 1999).

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internat*	
DA	3	42	48	n/a	93
TGC	8	11	23	n/a	42
TED	3	4	4	n/a	11
DA et TGC	0	2	1	n/a	3
TED et TGC	5	5	4	n/a	14
TOTAL	19	64	80	n/a	163

* Cet établissement ne possède pas ce type de ressource.

☉ **LES SERVICES DE RÉADAPTATION L'INTÉGRALE**

Cet établissement dessert le NORD de Montréal où sont regroupés les CLSC suivants : Ahuntsic, Bordeaux/Cartierville, Montréal-Nord, Saint-Laurent et Saint-Michel.

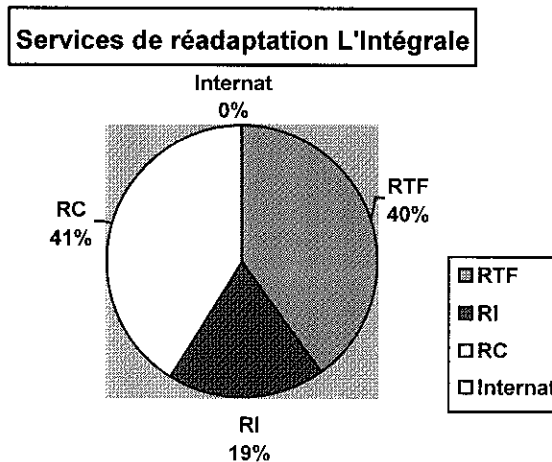
Depuis 1987, les Services de réadaptation L'Intégrale, issus de la fusion du Centre Sénécal et des Ateliers Le Cap, ne possèdent plus de foyer de groupe, ni d'internat. Dans le courant de désinstitutionnalisation, l'établissement a intégré sa clientèle dans des ressources de la communauté.

Dans leur planification «*Vision 1999*», il est prévu que le nombre de résidences communautaires passe de 18 à 7. Déjà certains usagers ont été orientés vers d'autres ressources. Le nombre d'usagers passerait à environ 40, soit la moitié moins que la situation actuelle, et les résidences n'accueilleraient plus que des personnes ayant une déficience associée (deux résidences) ou des personnes ayant des troubles graves du comportement (cinq résidences).

Tableau IX. Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur (en liste d'attente, desservis) au 31 mars 1998.

	FA	RA	RI	RC	Internat*	FG*	TOTAL
En attente	0	20	21	8	n/a	n/a	49
Desservis	4	74	37	81	n/a	n/a	196

*L'établissement ne possède pas ces types de ressources.

Tableau X. Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource.

Les tableaux XI et XII présentent la situation des personnes ayant une problématique associée en attente d'un service résidentiel et celles actuellement desservies. Ces données ont été colligées en mai 1999.

Tableau XI. Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internat*	
DA	0	4	2	n/a	6
TGC	0	11	8	n/a	19
TED	0	0	5	n/a	5
DA et TGC	0	0	0	n/a	0
TED et TGC	0	0	5	n/a	5
TOTAL	0	15	20	n/a	35

*L'établissement ne possède pas ce type de ressources.

Tableau XII. Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internat*	
DA	0	5	15	n/a	20
TGC	0	17	15	n/a	32
TED	0	0	4	n/a	4
DA et TGC	0	0	4	n/a	4
TED et TGC	0	0	4	n/a	4
TOTAL	0	22	42	n/a	64

* L'établissement ne possède pas ce type de ressource.

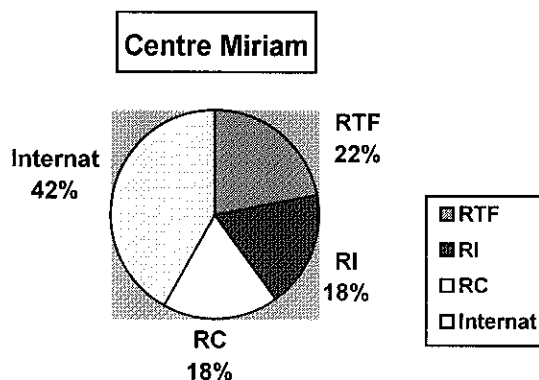
☉ **LE CENTRE MIRIAM**

Cet établissement dessert le CENTRE de Montréal où sont regroupés les CLSC suivants : Côte-des-Neiges et René-Cassin. De plus, il dessert les personnes de religion juive provenant du Montréal métropolitain.

Tableau XIII. Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur (en liste d'attente, desservis) au 31 mars 1998.

	FA	RA	RI	RC	Internat	FG	TOTAL
En attente	0	0	47*		0	0	47
Desservis	2	30	26	26	51	9	141

* Les données ne nous permettent pas de distinguer le type de ressource, intermédiaire ou résidence communautaire, pour laquelle la personne est en attente.

Tableau XIV. Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource.

Les tableaux XV et XVI présentent la situation des personnes ayant une problématique associée en attente d'un service résidentiel et celles actuellement desservies. Ces données ont été colligées en mai 1999.

Tableau XV. Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internat	
DA	0	10	0	1	11
TGC	0	19	1	0	20
TED	0	4	0	0	4
DA et TGC	0	2	0	0	2
TED et TGC	0	4	0	0	4
TOTAL	0	39	1	1	41

Tableau XVI. Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internat	
DA	3	3	12	8	26
TGC	9	1	6	16	32
TED	4	0	3	3	10
DA et TGC	1	1	2	3	7
TED et TGC	2	1	1	4	8
TOTAL	19	6	24	34	83

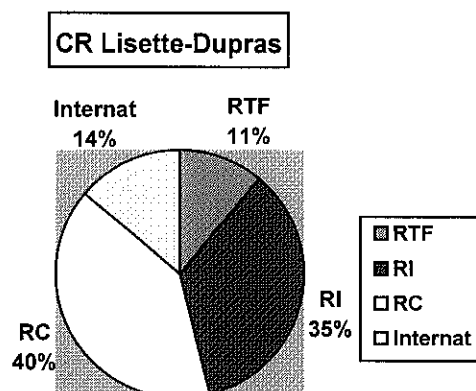
☉ **LE CENTRE DE RÉADAPTATION LISETTE-DUPRAS**

Cet établissement dessert le sud de Montréal où sont regroupés les CLSC suivants : Des Faubourgs, La Petite Patrie, LaSalle, Parc Extension, Plateau Mont-Royal, St-Henri, Verdun/Côte St-Paul, Vieux Lachine, Villeray et la Clinique Pointe St-Charles.

De plus, une entente est intervenue avec Les promotions sociales Taylor-Thibodeau permettant aux personnes anglophones de leur territoire d'être desservies, à leur choix, par cet établissement.

Tableau XVII. Portrait des ressources résidentielles selon le type de ressources et le statut de l'utilisateur (en liste d'attente, desservis) au 31 mars 1998.

	FA	RA	RI	RC	Internat	FG	TOTAL
En attente	3	11	7	10	0	0	31
Desservis	14	51	217	245	81	5	613

Tableau XVIII. Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource.

Les tableaux XIX et XX présentent la situation des personnes ayant une problématique associée en attente d'un service résidentiel et celles actuellement desservies. Ces données ont été colligées en mai 1999.

Tableau XIX. Personnes en attente de services résidentiels selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internet	
DA	0	1	0	1	2
TGC	0	4	1	0	5
TED	0	0	0	0	0
DA et TGC	0	0	0	0	0
TED et TGC	2	0	0	0	2
TOTAL	2	5	1	1	9

Tableau XX. Personnes desservies au résidentiel selon la ressource et la problématique associée.

Problématiques associées	RESSOURCES				TOTAL
	RTF	RI	RC	Internat	
DA	0	31	24	71	126
TGC	1	63	33	3	100
TED	0	5	10	0	15
DA et TGC	0	2	3	5	10
TED et TGC	0	10	1	0	11
TOTAL	1	111	71	79	262

IV.4. LES COÛTS PAR RESSOURCE ET PAR ÉTABLISSEMENT

Chaque CRPDI dispose de sa propre gamme de ressources. Tous ont des ressources de type familial et intermédiaires de même que des résidences communautaires. Par contre, certains ont fait le choix de se départir de leurs ressources institutionnelles.

Nous pouvons supposer que ceci a eu des conséquences sur les coûts des ressources de ces établissements. En effet, les personnes ayant les besoins les plus importants sont généralement desservies dans les ressources les plus lourdes, soit l'internat ou le foyer de groupe. Dans le cas où un établissement n'a pas ce type de ressources, il doit desservir cette même clientèle dans une ressource plus légère mais les besoins des usagers se reflètent sur les coûts.

Les ressources de type familial, c'est-à-dire les familles d'accueil et les résidences d'accueil, sont rémunérées à partir d'une grille de catégorisation, outil produit par le MSSS. L'usager placé dans la RTF est régulièrement évalué à l'aide de cette grille et les primes sont ajustées en fonction des résultats.

Les ressources intermédiaires ne sont pas encore régies par un cadre de référence. Il fait partie des intentions du MSSS de régler ce type de ressources. Des travaux touchant les modalités d'accès, la reconnaissance et les taux de rétribution sont actuellement en cours à la grandeur de la province.

Au moment de l'implantation du cadre de référence des ressources intermédiaires, il est prévu que les RTF bénéficiant de primes hors normes deviennent des ressources intermédiaires.

Les personnes recevant des services dans une ressource résidentielle doivent verser une contribution qui compense les dépenses inhérentes au gîte et au couvert. Cette contribution s'élève à 525 \$ par mois, soit le montant reçu en vertu du programme «*Soutien financier*» moins 180 \$. Dans le cas d'un enfant, c'est le parent qui a la responsabilité de verser la contribution. Tout dépendant de l'âge de l'enfant, elle s'élèvera au maximum entre 294 \$ et 459 \$ par mois.

Tableau XXI. Coûts moyens par ressource et par établissement au 31 mars 1998.

RESSOURCES	ÉTABLISSEMENTS				
	LPSTT	CR Gabrielle Major	Services de readaptation L'Intégrale	Centre Miriam	CR Lisette-Dupras
Famille d'accueil	13 315 \$	19 829 \$	6 002 \$	12 599 \$	15 663 \$
Résidence d'accueil	6 847 \$	7 755 \$	6 002 \$	6 778 \$	6 179 \$
Ressource intermédiaire	12 410 \$	22 400 \$	22 025 \$	17 953 \$	20 223 \$
Résidence communautaire	50 183 \$	57 189 \$	88 932 \$	30 819 \$	30 914 \$
Internat	84 478 \$	n/a	n/a	56 172 \$	52 186 \$
Foyer de groupe	90 377 \$	n/a	n/a	53 341 \$	126 792 \$

Les écarts entre les coûts pour une même ressource doivent être interprétés en tenant compte des dimensions cliniques et organisationnelles. Nous ne disposons pas des informations sur le profil de la clientèle occupant chaque ressource, de même que sur l'encadrement mis en place, qui nous permettraient d'apporter un éclairage sur ces différences.

Ces éléments devront faire l'objet d'une étude approfondie.

La variation au niveau des coûts moyens des familles d'accueil et des résidences d'accueil est due généralement au versement d'une prime hors normes pour des usagers ayant des besoins complexes.

IV.5. LES CONSTATS

LES RÉSULTATS DE L'INVENTAIRE

Au 31 mars 1998, le réseau comptait 1 850 places en ressources résidentielles réparties ainsi :

Tableau XXII. Nombre de places en ressources résidentielles au 31 mars 1998.

FA	RA	RI	RC	Internat	FG	TOTAL
55	538	392	663	172	30	1 850

D'ores et déjà, nous savons que ce nombre est insuffisant puisque 247 personnes étaient toujours en attente d'une ressource résidentielle dans l'un des cinq centres de réadaptation.

Le tableau suivant présente la répartition des clientèles dans la gamme de ressources des CRPDI. D'entrée de jeu, ces données démontrent que la répartition des ressources est diversifiée. Plusieurs hypothèses pourraient expliquer ces écarts, par exemple :

- ✓ les établissements n'ont pas eu un développement uniforme de leurs ressources résidentielles;
- ✓ le profil des usagers est différent d'un établissement à l'autre;
- ✓ un même type de ressources n'offre pas des services comparables d'un établissement à l'autre.

L'histogramme nous permet de mieux apprécier les différences entre les CRPDI de Montréal.

Tableau XXIII. Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel par établissement.

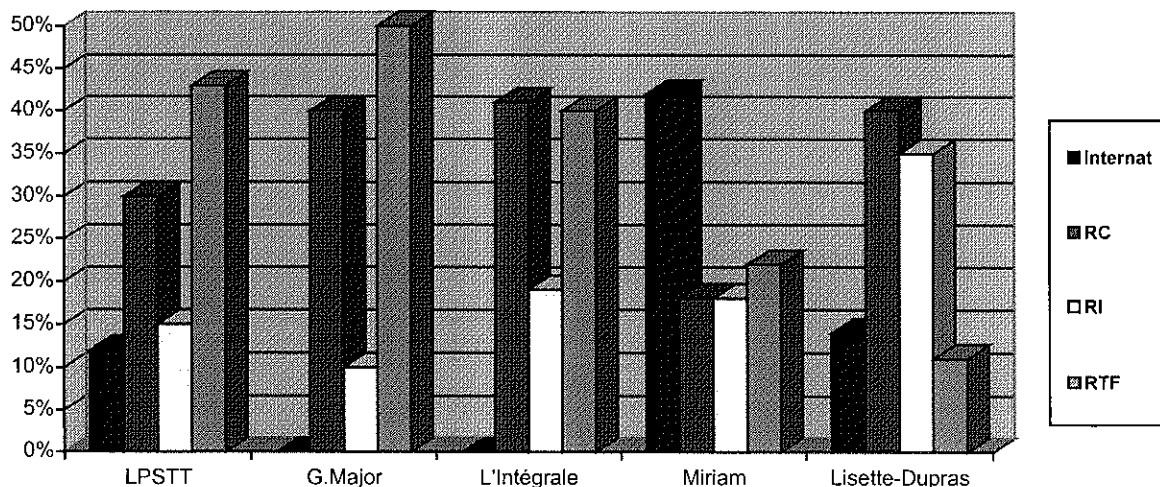


Tableau XXIV. Répartition des usagers desservis au sociorésidentiel selon la ressource et l'établissement (31 mars 1998).

RESSOURCES	ÉTABLISSEMENTS				
	LPSTT	CR Gabrielle Major	Services de réadaptation L'Intégrale	Centre Miriam	CR Lisette-Dupras
Ressource de type familial	43 %	50 %	40 %	22 %	11 %
Ressource intermédiaire	15 %	10 %	19 %	18 %	35 %
Résidence communautaire	30 %	40 %	41 %	18 %	40 %
Ressource institutionnelle	12 %	---	---	42 %	14 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

L'attente est un problème majeur dans le réseau de la déficience intellectuelle. Les caractéristiques de la clientèle font en sorte que la réadaptation est un long processus et que, si les apprentissages permettent aux usagers d'évoluer dans des ressources de plus en plus intégrées dans la communauté, les départs sont relativement rares.

Les rapports statistiques AS-485 des CRPDI (31 mars 1998) nous apprennent que la durée de l'attente pour une ressource avec assistance continue (résidence communautaire ou ressource intermédiaire) se situe entre 25 et 74 mois, en moyenne. Pour une ressource de type familial (famille d'accueil ou résidence d'accueil), la durée moyenne d'attente se situe entre 14 et 58 mois.

Comme nous l'avons déjà mentionné, le portrait résidentiel est en mouvement puisque les CRPDI, dans une optique d'adéquation, transforment leurs ressources pour répondre aux nouveaux besoins de leur clientèle respective. Voici quelques éléments présentant bien la disparité entre les établissements :

- ✓ la moitié de la clientèle desservie au sociorésidentiel du **Centre de réadaptation Gabrielle Major** vit en RTF. C'est le centre de réadaptation où les ressources intermédiaires sont le moins développées;
- ✓ le **Centre Miriam** a peu d'usagers en ressources de type familial et en résidences communautaires, mais un grand nombre en ressources institutionnelles. C'est l'établissement qui a le plus d'usagers en proportion en institution;
- ✓ le **Centre de réadaptation Lisette-Dupras** a peu d'usagers en ressources de type familial mais a plus développé de ressources intermédiaires que tout autre centre de réadaptation;

- ✓ les **Services de réadaptation L'Intégrale**, qui ont autant d'usagers en ressources de type familial qu'en résidence communautaire, verront la situation modifiée lorsque leur planification sera terminée. Le nombre d'usagers en résidences communautaires diminuera de moitié au profit des ressources de type familial et des ressources intermédiaires;
- ✓ **Les promotions sociales Taylor-Thibodeau** devrait aussi voir la distribution de sa clientèle changée puisque la fermeture de l'internat amènera des réorientations vers d'autres ressources de l'établissement.

Les rapports statistiques⁷ des CRPDI font état de 59 usagers desservis ayant plus de 65 ans. Il faut toutefois considérer cette donnée avec réserve car elle comptabilise l'ensemble de la clientèle des CRPDI, tous services confondus, sans connaître le lieu de résidence actuel de l'usager. La répartition par CRPDI se fait ainsi :

Tableau XXV. Usagers âgés de 65 ans et plus desservis en CRPDI au 31 mars 1998.

ÉTABLISSEMENTS	NOMBRE D'USAGERS
Les promotions sociales Taylor-Thibodeau	14
CR Gabrielle Major	17
Services de réadaptation L'Intégrale	6
Centre Miriam	12
CR Lisette-Dupras	10
TOTAL	59

L'on peut présumer que certaines de ces personnes seront orientées vers le réseau de la longue durée dans un avenir rapproché.

☉ **LES USAGERS AYANT UNE PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE**

Environ 40 % de la clientèle desservie en ressources résidentielles des centres de réadaptation à Montréal a une problématique spécifique, soit une déficience associée, des troubles graves du comportement, des troubles envahissants du développement ou encore une combinaison de ces problématiques.

⁷ Rapport statistique annuel, Réadaptation, Personnes présentant une déficience intellectuelle, AS-485.

En fait, il s'agit de 746 personnes qui reçoivent des services au plan résidentiel dans une ressource d'un CRPDI.

Le tableau suivant présente le nombre d'usagers au mois de mai 1999 ayant une problématique spécifique, par établissement, de même que le pourcentage que représente cette clientèle par rapport au nombre total d'usagers desservis au sociorésidentiel de l'établissement.

Tableau XXVI. Nombre d'usagers ayant une problématique spécifique par rapport à ceux desservis au sociorésidentiel.

LPSTT	CR Gabrielle Major	Services de réadaptation L'Intégrale	Centre Miriam	CR Lisette-Dupras
174 (38,0 %)	163 (37,1 %)	64 (32,7 %)	83 (57,6 %)	262 (42,7 %)

Nous réalisons que non seulement ces usagers forment une importante partie de la clientèle des centres de réadaptation, mais que de nombreuses personnes ayant un profil semblable sont en liste d'attente. En mai 1999, des 247 personnes qui attendaient, 112 usagers ayant une problématique spécifique avaient besoin d'une ressource résidentielle.

Lors de notre recensement, les établissements n'ont pas été en mesure, pour ces clientèles, de nous fournir des renseignements quant à la nature de l'encadrement et des services nécessaires, ni d'en évaluer les coûts (types d'intervenants requis, ratio intervenant/usagers, type de services professionnels requis). En fait, ces usagers ne sont généralement pas regroupés dans une même ressource.

Un établissement est à mettre sur pied des ressources spécialisées où une clientèle homogène (ex : des personnes avec troubles graves du comportement) recevrait des services organisés en fonction de sa problématique. C'est un nouveau modèle dans la région de Montréal qui fera l'objet d'une attention particulière.

Tableau XXVII. Répartition de la clientèle ayant une problématique spécifique par établissement.

ÉTABLISSEMENTS	PROBLÉMATIQUE DE L'USAGER				
	DA	TGC	TED	DA et TGC	TGC et TED
LPSTT	50,6 %	17,8 %	19,5 %	4,0 %	8,1 %
CR Gabrielle Major	57,1 %	25,8 %	6,7 %	1,8 %	8,6 %
Services de réadaptation L'Intégrale	31,2 %	50,0 %	6,3 %	6,3 %	6,3 %
Centre Miriam	31,0 %	38,6 %	12,1 %	8,5 %	9,7 %
CR Lisette-Dupras	48,1 %	38,2 %	5,7 %	3,8 %	4,2 %

Comme nous le mentionnions précédemment, la clientèle ayant une problématique spécifique est généralement desservie dans des ressources offrant un encadrement important. Ceci n'a donc rien de surprenant que seulement 11 % des usagers soient en RTF puisque leur profil requiert souvent une présence constante et des interventions spécialisées.

Parmi la clientèle ayant une problématique spécifique, les personnes avec une déficience associée représentent un volume à peu près équivalent à celui des personnes ayant des troubles graves du comportement. Mais certains établissements se démarquent :

- ✓ Les promotions sociales Taylor-Thibodeau et le Centre de réadaptation Gabrielle Major ont deux fois plus de personnes avec une déficience associée que de personnes avec des troubles graves du comportement;
- ✓ À l'inverse, les Services de réadaptation L'Intégrale et le Centre Miriam ont beaucoup plus de personnes avec des troubles graves du comportement qu'avec une déficience associée;
- ✓ Pour ce qui est du centre de réadaptation Lisette-Dupras, la proportion entre les deux clientèles est semblable.

Aucun élément ne nous permet d'expliquer cet état de situation. De plus, il ne semble pas y avoir d'effets marqués sur la capacité des CRPDI à accueillir une clientèle plutôt qu'une autre.

Tableau XXVIII. Proportion d'utilisateurs desservis au sociorésidentiel et ayant une problématique spécifique.

ÉTABLISSEMENTS	USAGERS DESSERVIS AU RÉSIDENTIEL AYANT UNE DÉFICIENCE ASSOCIÉE	USAGERS DESSERVIS AU RÉSIDENTIEL AYANT UNE PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE	TOTAL
LPSTT	20,8 %	38 %	58,8 %
CR Gabrielle Major	21,8 %	37,1 %	58,9 %
Services de réadaptation L'Intégrale	12,2 %	32,7 %	44,9 %
Centre Miriam	22,9 %	57,6 %	80,5 %
CR Lisette-Dupras	22,2 %	42,7 %	64,9 %

Nous estimons à près de 520 le nombre de personnes ayant une déficience intellectuelle et motrice, desservies en ressources résidentielles à Montréal, soit dans le réseau de la longue durée, de la déficience physique ou de la déficience intellectuelle. C'est celui de la déficience intellectuelle qui accueille la majorité de ces personnes. Quant au réseau de la longue durée, cette clientèle y figure comme marginale.

Tableau XXIX. Pourcentage des personnes ayant une déficience intellectuelle et motrice, desservies dans les réseaux de la déficience intellectuelle, de la déficience physique et de la longue durée⁸.

	RÉSEAU		
	Déficience intellectuelle	Déficience physique	Longue durée
Répartition de la clientèle ayant une déficience intellectuelle et motrice desservie	74 %	13 %	9 %
Nombre d'utilisateurs par rapport à l'ensemble de la clientèle du réseau de desserte	384 / 1 850 (20,8 %)	70 / 228 (30,7 %)	47 / 13 397 (0,4 %)

⁸ Ces données ont été extraites des documents suivants : «*Inventaire des places occupées en ressources résidentielles, intermédiaires et d'hébergement par les adultes, secteur longue durée*», Régie régionale de Montréal-Centre, Services aux personnes âgées, Paulette Lépicier, août 1999 et «*Ressources résidentielles et d'hébergement pour les personnes présentant une déficience physique, état de situation*», Direction de la programmation et coordination, septembre 1999.

Tableau XXX. Répartition des enfants et des adultes desservis au sociorésidentiel ayant une déficience associée

Établissements	ENFANTS DESSERVIS AU RÉSIDENTIEL AYANT UNE DÉFICIENCE ASSOCIÉE		ADULTES DESSERVIS AU RÉSIDENTIEL AYANT UNE DÉFICIENCE ASSOCIÉE	
	Sans TGC	Avec TGC	Sans TGC	Avec TGC
CR LPSTT	8	2	80	5
CR Gabrielle Major	23	1	70	2
Services de réadaptation L'Intégrale	1	0	19	4
Centre Miriam	1	1	25	6
CR Lisette-Dupras	0	0	126	10
TOTAL	33	4	320	27

Des 384 personnes ayant une déficience associée desservies au programme sociorésidentiel d'un CRPDI, 37 sont des enfants et 347 des adultes.

On peut supposer que les personnes ayant une déficience associée desservies par le réseau de la déficience physique font partie soit de la clientèle où la déficience physique était considérée comme le diagnostic majeur, là où les interventions étaient les plus importantes, ou soit ont été placées en très bas âge dans des lits de longue durée d'hôpitaux pédiatriques.

Quant au réseau de la longue durée, des travaux avec le milieu associatif et les CRPDI ont permis de clarifier son rôle au regard des personnes ayant une déficience intellectuelle : seules celles ayant une perte d'autonomie évaluée en fonction de la définition retenue par le comité de vigilance⁹ y seront dirigées.

⁹ Comité mis sur pied suite à l'adoption du «Plan d'amélioration des services de santé et des services sociaux 1998-2002».

V. LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

V.1. LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (LSSSS)

Les centres de réadaptation sont tenus, entre autres, par la LSSSS de dispenser des services de qualité à leurs usagers (art. 100) :

«Les établissements ont pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles et respectueux des droits des personnes et de leurs besoins spirituels et qui visent à réduire ou à solutionner les problèmes de santé et de bien-être et à satisfaire les besoins des groupes de la population. À cette fin, ils doivent gérer avec efficacité et efficience leurs ressources humaines, matérielles et financières et collaborer avec les autres intervenants du milieu.»
(1991, c.42, a. 100)

De plus, ils doivent voir à ce que soit formé un comité des usagers (art. 209) :

«Tout établissement, dès qu'il exploite ... un centre de réadaptation ... doit mettre sur pied un comité pour les usagers de ces centres,..., lui accorder le budget particulier fixé à cette fin dans son budget de fonctionnement...»

Ce comité se compose d'au moins cinq membres élus par tous les usagers de l'établissement. La majorité de ces membres doivent être des usagers...»
(1991, c. 42, a. 209; 1992, c.21 a. 24)

De même qu'un conseil multidisciplinaire (art. 226 et 227) :

«Un conseil multidisciplinaire est institué pour chaque établissement public...»
(1991, c. 42, a. 226)

«..., le conseil multidisciplinaire est responsable envers le conseil d'administration :

- 1. de constituer, chaque fois qu'il est requis, les comités de pairs nécessaires à l'appréciation et à l'amélioration de la qualité de la pratique professionnelle de l'ensemble de leurs membres dans tout centre exploité par l'établissement;*
- 2. de faire des recommandations sur la distribution appropriée des soins et services dispensés par leurs membres, eu égard aux conditions locales d'exercice requises pour assurer des services de qualité dans tout centre exploité par l'établissement;...»*
(1991, c. 42, a. 227)

La LSSSS prévoit aussi que tous les établissements doivent avoir un code d'éthique (art. 233) :

«Tout établissement doit se doter d'un code d'éthique qui indique les droits des usagers et les pratiques et conduites attendues des employés, des stagiaires, y compris des résidents en médecine, et des personnes qui exercent leur profession dans un centre exploité par l'établissement à l'endroit des usagers.»

L'établissement doit remettre un exemplaire de ce code d'éthique à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.»
(1991, c.42, a. 233)

V.2. LES CENTRES DE RÉADAPTATION POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET LA QUALITÉ DES SERVICES

Dans le cadre de cet inventaire, chaque établissement a été rencontré afin de recenser les mesures de contrôle de la qualité mises en place.

Au-delà des mécanismes prévus par la LSSSS, chaque centre de réadaptation a développé des moyens qui lui sont propres afin d'évaluer la qualité des services qu'il offre.

Tous les établissements ont des politiques et procédures reflétant leur philosophie et les valeurs qu'ils mettent de l'avant. Le PSI, la formation et la supervision des employés, les rencontres avec les associations de parents sont autant de moyens pour répondre à leur objectif de qualité.

Voici quelques initiatives qui se démarquent dans les CRPDI de Montréal :

- ✓ Les promotions sociales Taylor-Thibodeau ont bâti un modèle clinique comprenant sept indicateurs de qualité de vie; ont aussi été formés des comités réunissant parents et directeurs pour discuter de toutes questions relatives au fonctionnement de l'établissement;
- ✓ Le Centre Miriam a mis sur pied des comités aviseurs composés de parents, d'employés et d'administrateurs, leurs mandats : réfléchir sur toute la problématique touchant le milieu de vie; une étude sur la satisfaction des usagers est faite de façon périodique;
- ✓ Le Centre de réadaptation Lisette-Dupras a procédé à une évaluation de ses programmes, évaluation faite par une firme extérieure; un comité aviseur sur les pratiques professionnelles dans l'établissement a été créé;
- ✓ Les Services de réadaptation L'Intégrale ont mis en place un comité d'éthique formé de parents, d'employés et de directeurs; un processus spécifique a été mis en place pour la sélection des ressources intermédiaires;
- ✓ Le Centre de réadaptation Gabrielle Major s'est inscrit en 1995 dans une étude portant sur la satisfaction des usagers et pilotée par la Régie régionale de Montréal-Centre.

À partir des résultats d'un sondage Léger et Léger fait auprès des usagers de l'établissement et de leurs parents, des groupes de discussion furent organisés pour approfondir divers thèmes concernant la satisfaction et les attentes de la clientèle. Cette démarche «Écoute de la clientèle» a mené à l'élaboration et à l'adoption d'un «*Concept de la qualité des services*» et d'un «*Guide d'éthique*».

Dès lors, un *Processus d'assurance et d'amélioration continue de la qualité des services* a été expérimenté dans deux territoires (unités administratives de l'établissement) dans lesquels était offerte la gamme complète des services. Le cycle annuel du processus est :

- ✓ Écoute de la clientèle et vérification des attentes;
- ✓ Choix de cibles d'amélioration et choix des objectifs;
- ✓ Mesure des résultats;
- ✓ Écoute de la clientèle et évaluation de la satisfaction.

Un comité qualité, composé du chef de service, de trois intervenants et du conseiller cadre à la qualité, a été formé dans chaque territoire. Ils débutent le cycle pour une 2^e année. En plus de favoriser des services ajustés aux besoins des usagers, cette démarche incite les équipes à écouter la clientèle et stimule les intervenants à se remettre en question.

L'établissement a l'intention de déployer le *Processus d'assurance et d'amélioration continue de la qualité des services* dans les autres territoires.

VI. LES FAITS SAILLANTS

➤ LE PORTRAIT DES RESSOURCES RÉSIDENTIELLES

Au 31 mars 1998, les CRPDI comptaient 1 850 places en ressources résidentielles. La répartition des ressources entre les CRPDI est très diversifiée.

L'attente est un problème majeur dans le réseau de la déficience intellectuelle. Deux cent quarante-sept (247) personnes attendaient une ressource résidentielle au 31 mars 1998. La durée moyenne d'attente se situe entre 14 et 74 mois.

Dans une optique d'adéquation, les CRPDI sont à transformer leurs ressources pour répondre aux nouveaux besoins de leur clientèle respective.

Il y a des écarts importants entre les coûts pour un même type de ressource d'un CRPDI à l'autre. Ces écarts doivent être interprétés, entre autres, en tenant compte des dimensions cliniques et organisationnelles.

➤ LES USAGERS AYANT UNE PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE

Quarante pour cent (40 %) de la clientèle desservie en ressources résidentielles d'un CRPDI a, soit une déficience associée, des troubles graves du comportement, des troubles envahissant du développement ou une combinaison de ces problématiques. Il s'agit de 746 personnes.

Cent douze (112) personnes ayant une problématique spécifique en plus d'une déficience intellectuelle sont en liste d'attente.

La clientèle ayant une problématique spécifique est généralement desservie dans des ressources résidentielles offrant un encadrement important.

➤ LES USAGERS AYANT UNE DÉFICIENCE ASSOCIÉE

Il y a 520 personnes ayant une déficience intellectuelle et motrice desservies en ressources résidentielles à Montréal. Trois cent quatre-vingt-quatre (384) sont sous la responsabilité du réseau de la déficience intellectuelle, les autres sont prises en charge par les réseaux de la déficience physique ou de la longue durée.

➤ LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

Au-delà des mécanismes prévus par la LSSSS, tous les établissements ont mis en place des moyens pour répondre à leur objectif d'assurance de la qualité des services.

VII. LE PLAN D'ACTION

Voici les principaux paramètres dont il faudra tenir compte dans notre plan d'action :

➤ LES PERSONNES EN LISTE D'ATTENTE

Le «*Plan d'amélioration des services de santé et des services sociaux 1998-2002*» de la Régie régionale de Montréal-Centre confirmait la nécessité d'injecter 12 M\$ pour la région de Montréal. De ce montant, 5,8 M\$ sont consacrés au programme sociorésidentiel.

Le nombre de personnes en liste d'attente et la durée de l'attente sont autant d'éléments démontrant l'importance d'investir des sommes additionnelles dans le réseau de la déficience intellectuelle.

➤ LA TRANSFORMATION DES RESSOURCES

Dans le cadre des travaux entourant le «*Plan d'amélioration des services de santé et des services sociaux 1998-2002*» de la Régie régionale, les centres de réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ont entrepris une transformation de leurs ressources. Cette opération poursuit l'objectif de dégager des places tout en maintenant une adéquation entre les besoins et les services.

➤ LES CLIENTÈLES SPÉCIFIQUES

- ✓ L'orientation des personnes avec une déficience associée devra être clarifiée. Elles sont actuellement desservies dans les réseaux de la longue durée, de la déficience physique ou encore de la déficience intellectuelle.

Le «*Plan d'amélioration des services de santé et des services sociaux 1998-2002*» de la Régie régionale propose :

«...que la responsabilité d'assurer une réponse aux besoins des personnes ayant des déficiences multiples, comprenant une déficience intellectuelle, revienne aux centres de réadaptation en déficience intellectuelle».

- ✓ Les personnes ayant des troubles graves du comportement représentent une clientèle nécessitant des interventions très spécialisées, en plus du soutien d'autres réseaux, par exemple celui de la santé mentale. Certains établissements ont développé des ressources résidentielles spécialisées ou encore un partenariat avec un établissement psychiatrique. Nous demeurerons particulièrement attentifs aux modèles qui émergent et favoriseront une organisation de services optimale.
- ✓ Les personnes autistes ou présentant des troubles envahissants du développement devront avoir accès à un réseau intégré de services.

PLAN DE TRAVAIL MULTISECTORIEL

ANNEXE 1

RESSOURCES RÉSIDENTIELLES ET D'HÉBERGEMENT POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le continuum des ressources résidentielles pour les personnes handicapées est source de questionnement pour le Comité régional des associations en déficience intellectuelle et le Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain et c'est à ce titre qu'ils ont partagé avec la Régie régionale leurs préoccupations.

Les attentes du milieu associatif sont essentiellement que le réseau soit adapté aux besoins des personnes handicapées, qu'il soit créatif et novateur dans ses pratiques et dans les types de ressources développées. Ceci implique aussi que les personnes handicapées ou leurs mandataires, tenant compte de leurs besoins, puissent faire des choix quant au milieu de vie, en étroite collaboration avec les établissements et que des mécanismes de contrôle de la qualité soient en place.

Partageant ces préoccupations, la Régie régionale de Montréal-Centre, de concert avec les établissements des réseaux concernés, entreprend une démarche visant à établir un portrait de la situation pour, tous ensemble, tirer les constats qui s'imposent et convenir des suites à donner.

OBJECTIFS	ACTIVITÉS	ÉCHÉANCIER
Établir la situation actuelle quant à la gamme de ressources disponibles pour la clientèle de la région.	<p>Procéder à un inventaire des ressources disponibles pour les personnes ayant une déficience physique, intellectuelle ou des troubles envahissants du développement associés à une déficience intellectuelle dans le réseau de la déficience physique, de la déficience intellectuelle et de la longue durée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventorier les différents types de ressources et le nombre de places disponibles. • Identifier les profils de clientèles desservies, les critères d'admission/exclusion et les mécanismes d'admission pour chaque type de ressources inventoriées. • Évaluer le coût par place pour chaque type de ressource. • Qualifier l'accessibilité de ces ressources en termes de nombre d'utilisateurs en attente et/ou de délais d'accès. • Identifier les problématiques particulières d'accessibilité aux ressources, notamment pour la clientèle présentant des troubles graves du comportement. 	30 avril 1999
Établir la situation actuelle quant aux mécanismes de contrôle de la qualité appliqués au niveau des ressources résidentielles et d'hébergement.	<p>Inventorier les mécanismes de contrôle de la qualité appliqués par les établissements et la Régie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les critères appliqués; • les outils; • les processus utilisés; • etc. 	30 avril 1999

• Pour le réseau de la déficience intellectuelle, il s'agit d'une mise à jour d'un inventaire déjà effectué. Certaines ressources du réseau de la santé mentale accueillant des personnes handicapées pourraient également être inventoriées.

OBJECTIFS	ACTIVITÉS	ÉCHEANCIER
<p>Diffuser l'état de situation réalisé aux partenaires concernés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Présenter l'état de situation réalisé aux établissements ainsi qu'au ROPMM et au CRADI. 	<p>Mai 1999</p>
<p>A la lumière de l'état de situation effectué et des mesures prévues au plan 1998-2002, développer un plan d'action visant l'adaptation de la gamme de ressources disponibles aux besoins de la clientèle de la région.</p>	<p>Échanger avec les partenaires sur les suites à donner aux travaux.</p> <p>A l'intérieur du plan d'action, identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> les problématiques prioritaires en regard de la gamme de ressources disponibles; les paramètres quantitatifs et qualitatifs devant guider le développement des ressources pour les différents profils de clientèles; le type de ressources à développer en fonction des besoins de chaque type de clientèle; les responsabilités des différents réseaux de services, notamment pour les personnes multihandicapées; les mécanismes d'accès aux ressources; les objectifs à poursuivre en matière de contrôle de la qualité en fonction des résultats de l'inventaire effectué; <p>Examiner la pertinence de développer les ressources sous forme de projets-pilotes.</p>	<p>30 mai 1999</p>
<p>Consulter le ROPMM et le CRADI sur le plan d'action développé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Soumettre le plan d'action développé au ROPMM et au CRADI.. Procéder aux modifications ou ajustements requis au plan d'action si nécessaire. 	<p>Juin 1999 A déterminer</p>

