

Guide de l'outil d'aide à la décision - Enquête administrative en RI-RTF est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : www.cisss-ca.gouv.qc.ca.

Lorsque le contexte l'exige, le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN 978-2-550-89405-6 (Version électronique) (1^{re} édition, 2021)

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2022

Remerciements

Auteurs :

Marie-France Faguy, T.S.
Conseillère en amélioration continue, DQEPE

Valérie Gélinas, ing.
Conseillère en amélioration continue, DQEPE

Collaborateurs :

Francis Berthelot,
Coordonnateur professionnel en évaluation de programmes et de services, DQEPE

Jean-Christophe Laurent,
Professionnel en évaluation de programmes et de services, DQEPE

Sonia Mathurin,
Coordonnatrice professionnelle équipe qualité RI-RTF, DQEPE

Sandra Ouellet, avocate
Enquêtrice administrative équipe qualité RI-RTF, DQEPE

Geneviève Roberge,
Coordonnatrice professionnelle en évaluation de programmes et de services, DQEPE

Geneviève Robichaud,
Agente de planification, de programmation et de recherche Qualité RI-RTF, DQEPE

Mise en page et révision :

Martine Côté,
Agente administrative, DQEPE

Abigaël Rioux,
Agente administrative, DQEPE

Nous tenons à remercier chaleureusement les CISSS de Lanaudière, des Laurentides et de Laval pour le partage des documents et les échanges sur leur processus d'enquête. Leur collaboration a rendu possible la création de cet outil décisionnel.

Table des matières

| | |
|---|----|
| Remerciements..... | i |
| Introduction..... | 1 |
| 1. Contexte..... | 1 |
| 1.1 Mandat..... | 1 |
| 1.2 Démarches effectuées et méthodologie..... | 1 |
| 2. Cadre théorique..... | 1 |
| 2.1 Évaluation systémique..... | 1 |
| 2.2 Carte conceptuelle..... | 3 |
| 2.3 Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité (AMDEC)..... | 4 |
| 3. L'examen préliminaire..... | 4 |
| 4. Outil d'aide à la décision – enquête administrative..... | 5 |
| 4.1 Indicateurs retenus..... | 5 |
| 4.1.1. L'urgence d'intervenir..... | 5 |
| 4.1.1.1 Un danger réel, actuel ou imminent qui menace la vie ou l'intégrité de l'utilisateur..... | 6 |
| 4.1.1.2 Un risque de récurrence..... | 6 |
| 4.1.1.3 Un risque de représailles..... | 6 |
| 4.1.1.4 La crédibilité des allégations..... | 6 |
| 4.1.2. Les allégations..... | 7 |
| 4.1.2.1 Motif..... | 7 |
| 4.1.3. La vulnérabilité des usagers..... | 9 |
| 4.1.4. L'historique de la ressource..... | 10 |
| 4.1.5. Le portrait de la ressource..... | 10 |
| 4.2. Représentation visuelle de l'outil..... | 11 |
| 4.2.1 Explications des calculs du seuil..... | 12 |
| 5. Validation de l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative..... | 15 |
| 5.1 Processus de validation et d'évaluation de l'outil..... | 15 |
| Bibliographie..... | 16 |
| Annexe A : Grille d'analyse examen préliminaire..... | 18 |
| Annexe B : Grille d'analyse examen préliminaire..... | 28 |
| Annexe C : Situation 1 - Exemple clinique d'utilisation de l'outil d'aide à la décision..... | 38 |
| Annexe D : Situation 2 - Exemple clinique d'utilisation de l'outil d'aide à la décision..... | 51 |

Table des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 - Logigramme examen préliminaire..... | 5 |
| Figure 2 - La pyramide des besoins de Maslow..... | 9 |
| Figure 3 - Bilan..... | 14 |

Table des tableaux

| | |
|--|----|
| Tableau 1 - Caractéristiques de l'approche analytique et l'approche systémique..... | 3 |
| Tableau 2 - Les services de soutien ou d'assistance devant être rendus par une RI-RTF..... | 7 |
| Tableau 3 – Valeurs du tableau Indicateurs..... | 12 |

Introduction

1. Contexte

1.1 Mandat

À la suite de plusieurs rencontres Kaizen réalisées à l'automne 2020 pour formaliser l'ensemble du processus des enquêtes administratives menées auprès des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF) qui hébergent une clientèle adulte, un mandat de création d'un outil d'aide à la décision au démarrage d'une enquête a été confié à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches. Ce document est le résultat de ce mandat.

Après un an d'utilisation, un groupe de discussion regroupant un échantillon des utilisateurs de l'outil d'aide à la décision a été réalisé afin de dégager des pistes d'amélioration. Le processus de cueillette de données et d'analyse a été regroupé et simplifié. La seconde édition de ce guide constitue l'actualisation des pistes d'amélioration.

1.2 Démarches effectuées et méthodologie

La démarche utilisée est une combinaison de l'approche Lean et de la recherche sociale avec une méthodologie qualitative. Dans un premier temps, une recherche a été effectuée dans la base de données CAIRN et ensuite jumelée à une recension de la littérature grise. Quatre CISSS ont répondu à l'appel et accepté de partager leur processus d'enquête administrative et des documents associés. Une analyse des documents a été réalisée en appuyant les thématiques sur les étapes préalables à l'ouverture d'une enquête. Après trois sources différentes, une saturation des données était déjà obtenue.

Dans un second temps, une entrevue semi-structurée a été effectuée afin d'examiner plus en profondeur les étapes préalables à l'ouverture d'une enquête administrative ainsi que les critères décisionnels. Tous les établissements consultés identifient cette étape comme l'examen préliminaire. Nous avons constaté que des critères à examiner sont présents et définis, mais pas en termes de pondération permettant de définir l'atteinte d'un stade critique ou de soutenir la prise de décision stade critique ou décisionnel. Il en ressort clairement que les critères retenus interagissent et s'influencent, d'où la nécessité d'opter pour une analyse systémique de la situation.

2. Cadre théorique

2.1 Évaluation systémique

Depuis les années 30, les approches et les évaluations systémiques se sont développées en réponse à la prise de conscience de la complexité de nos environnements et systèmes (Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques, 2007; Jeunier, Long et Brandibas, 2000; Lapointe, 1993). Les systèmes sociaux, comme les villes, ont été un des sujets d'étude des systémiciens dans le développement de leur corpus théorique (Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques, 2007). Plusieurs disciplines se sont inspirées et appropriées l'approche systémique telles que la sociologie, l'économie, les mathématiques, l'ingénierie, la biologie, etc. (Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques, 2007; Jeunier, Long et Brandibas, 2000; Lapointe, 1993).

Réaliser une démarche d'évaluation systémique devient nécessaire pour prendre en considération les différents éléments d'une problématique complexe ainsi que leurs interactions sans les dissocier de leur environnement (Lapointe, 1993). La raison en est simple : le système doit être traité comme un tout. (Jeunier, Long et Brandibas,

2000; Lapointe, 1993) Une situation complexe divise, a des relations causales composées et entremêle plusieurs problèmes et composantes pouvant sembler simples à première vue. (Lapointe, 1993)
Lapointe (1993) résume, sous forme de tableau facilement accessible, les différences entre l'approche analytique et l'approche systémique, il est reproduit intégralement dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 - Caractéristiques de l'approche analytique et l'approche systémique

| Approche analytique | Approche systémique |
|--|--|
| Isole : Se concentre sur les éléments | Relie : Se concentre sur les interactions entre les éléments |
| Considère la nature des interactions | Considère les effets des interactions |
| S'appuie sur la précision des détails | S'appuie sur la perception globale |
| Modifie une variable à la fois | Modifie des groupes de variables simultanément |
| Indépendante de la durée : Les phénomènes considérés sont réversibles | Intègre la durée et l'irréversibilité |
| La validation des faits se réalise par la preuve expérimentale dans le cadre d'une théorie | La validation des faits se réalise par comparaison du fonctionnement du modèle avec la réalité |
| Modèles précis et détaillés, mais difficilement utilisables dans l'action (exemple : modèles économétriques) | Modèles insuffisamment rigoureux pour servir de base de connaissances, mais utilisables dans la décision et l'action (exemple : modèles du Club de Rome) |
| Approche efficace lorsque les interactions sont linéaires et faibles | Approche efficace lorsque les interactions sont non linéaires et fortes |
| Conduit à un enseignement par discipline (juxta-disciplinaire) | Conduit à un enseignement pluridisciplinaire |
| Conduit à une action programmée dans son détail | Conduit à une action par objectifs |
| Connaissance des détails, buts mal définis | Connaissance des buts, détails flous |

Cité intégralement de Lapointe (1993)

La décision d'ouvrir ou non une enquête administrative en RI ou en RTF implique des responsabilités cliniques, administratives et légales dans un contexte où les usagers concernés présentent des vulnérabilités. La notion d'usager fait référence à « une personne qui a recours aux services de santé et aux services sociaux » (CISSS de Chaudière-Appalaches, 2018, p.6)

Ces responsabilités multiples et le caractère vulnérable des personnes visées permettent de répondre aux critères justifiant une démarche d'évaluation systémique. Considérant cela, il est souhaitable de se doter d'un outil d'aide à la décision qui tienne compte des facteurs de risque, des allégations et des éléments atténuants. Cet outil se veut un guide en appui à la décision et ne remplace en aucun temps le jugement professionnel des personnes concernées. L'outil développé se veut accessible, rapide d'utilisation et en soutien à la prise de décision. Les cartes conceptuelles ont été choisies comme modèles au développement de l'outil pour soutenir la prise de décision.

| |
|--|
| <p>Cet outil se veut un guide en appui à la décision et ne remplace en aucun temps le jugement professionnel des personnes concernées.</p> |
|--|

2.2 Carte conceptuelle

La carte conceptuelle consiste en une représentation visuelle organisée, un schéma des concepts qui sont reliés à un sujet particulier ou un domaine (Pauzé, 2019). L'avantage étant que la carte conceptuelle illustre aussi les relations entre les éléments permettant une analyse systémique. Elle s'applique au processus décisionnel de démarrage d'une enquête administrative. La carte conceptuelle de l'outil d'aide à la décision est un résumé sous forme de schéma facilement accessible.

2.3 Analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité (AMDEC)

L'AMDEC, bien connue dans le monde industriel, est une méthode qui consiste à analyser des faits, des éléments observables et des données brutes pour évaluer l'efficacité d'un système (Kélada, 1994; Ordre des ingénieurs du Québec, 2014). La méthode peut être utilisée pour analyser qualitativement différents systèmes électriques, mécaniques, etc.; elle peut aussi porter sur l'action humaine (Ordre des ingénieurs du Québec, 2014). En général, l'AMDEC est utilisée pour prévenir les bris ou réduire les risques de défaillance (Kélada, 1994). L'AMDEC, tout comme l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative, décompose un système en éléments (Ordre des ingénieurs du Québec, 2014). Il a été choisi de décomposer le système en indicateurs, en sous-indicateurs puis en éléments pour en faciliter l'analyse dans l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative.

L'AMDEC vise à cerner les défaillances, c'est-à-dire ce qui ne fonctionne pas, mal ou ne répond pas aux attentes (Kélada; Ordre des ingénieurs du Québec, 2014). Ceci dans le but de définir l'indice de criticité. Cet indice est déterminé en multipliant la gravité, c'est-à-dire la conséquence de la défaillance; l'occurrence, c'est-à-dire la fréquence à laquelle la défaillance se produit, et la probabilité de ne pas détecter la défaillance (Kélada, 1994). Dans l'outil d'aide à la décision – enquête administrative, la conséquence de la défaillance est mesurée via les sous-indicateurs. L'occurrence est quantifiée via la fréquence. Il manque toutefois des données rétrospectives afin d'être en mesure d'évaluer la détectabilité. Actuellement, dans l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative, tous les sous-indicateurs ont le même poids c'est-à-dire la même influence sur le score total. Une valeur mathématique variant de -1 à 1 leur a été attribuée arbitrairement. Voir la section 4.2.1 Explications des calculs du seuil pour plus d'informations. Afin d'améliorer l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative, il est proposé d'évaluer le processus décisionnel appuyé sur l'outil via des analyses rétrospectives des documents remplis, principalement l'annexe A ou B, ainsi que des entrevues semi-structurées auprès des participants à l'examen préliminaire et des enquêteurs.

3. L'examen préliminaire

L'établissement peut procéder à une enquête administrative lorsqu'il estime que la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être d'un ou de plusieurs usagers peuvent être compromis. L'action d'enquêter d'un point de vue administratif est encadrée par les ententes administratives signées entre le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les associations respectives des RI et RTF. (Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, 2021; Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec, 2022)

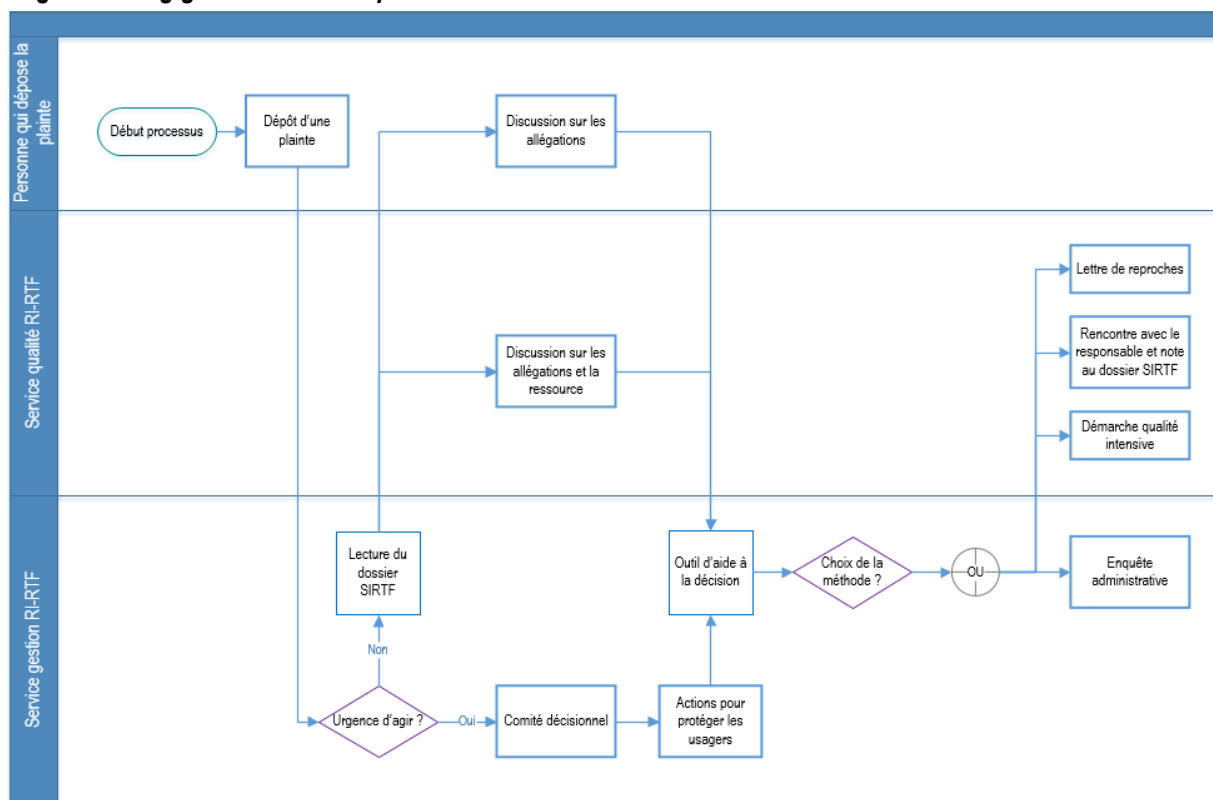
L'examen préliminaire est une étape essentielle à instaurer afin de déterminer s'il y a lieu ou non de déclencher une enquête administrative auprès d'une RI ou d'une RTF. L'outil d'aide à la décision vient en appui à l'examen préliminaire. L'examen préliminaire est l'étape qui suit le dépôt d'une plainte ou d'allégation d'écarts de qualité. Elle consiste à faire une vérification du dossier de la ressource concernée, discuter avec le plaignant ou les plaignants principaux de même qu'avec les intervenants des usagers et l'intervenant qualité de la ressource. Cette cueillette de données porte sur :

- L'urgence d'intervenir
- Les allégations
- La vulnérabilité des usagers
- L'historique de la ressource
- Le portrait de la ressource

Il ne s'agit pas de faire une enquête exhaustive, mais de collecter suffisamment d'informations pour décider si une enquête administrative sera ouverte ou si les allégations seront traitées via un autre processus qualité. La figure 1 présente le logigramme de l'examen préliminaire. Les annexes A et B présentent les formulaires qui sont fortement

recommandés afin de simplifier le processus de cueillette de données pour l'examen préliminaire et de regrouper les informations.

Figure 1 - Logigramme examen préliminaire



4. Outil d'aide à la décision – enquête administrative

4.1 Indicateurs retenus

L'analyse qualitative des processus d'enquête d'autres établissements, les éléments ressortis lors des entrevues semi-structurées ainsi qu'une recension des écrits au sein de divers catalogues comme Cairn ont permis de retenir certains indicateurs pour l'outil d'aide à la décision. Ils seront brièvement présentés.

4.1.1. L'urgence d'intervenir

L'évaluation de l'urgence d'intervenir regroupe tous les autres indicateurs c'est-à-dire les allégations, la vulnérabilité des usagers, l'historique ainsi que le portrait de la ressource auxquels s'ajoute la sécurité inspirée du concept de protection de la Loi sur la protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2010). Pour l'examen préliminaire, la mesure de la sécurité s'éclate en quatre sous-indicateurs :

- La présence d'un danger réel et imminent qui menace la vie ou l'intégrité de l'utilisateur
- Un risque réel et imminent de récurrence du danger ne pouvant être mitigé
- Un risque réel et imminent de représailles ne pouvant être mitigé
- La crédibilité des allégations

La sécurité inspirée du concept de protection de la Loi sur la protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2010) encadre bien la notion de gravité et d'urgence. Si pendant l'examen préliminaire, il est déterminé qu'il y a urgence d'intervenir, cela signifie que des mesures doivent être prises dans l'immédiat. Celles-ci sont variables selon les circonstances et le profil des usagers, en voici une liste non exhaustive :

- Relocalisation temporaire ou permanente d'un ou des usagers avec ou sans rémunération de la RI ou RTF
- Demande de retrait temporaire d'un employé de la ressource ou du propriétaire
- Ajout d'employés du CISSS de Chaudière-Appalaches pour superviser la ressource et assurer la sécurité des usagers

Les mesures requises, lors d'une intervention d'urgence, et les changements que cela engendre pour les usagers ont des impacts importants sur ceux-ci. Les conséquences sur les usagers des mesures prises à court terme doivent être évaluées afin que l'établissement puisse les ajuster pour en minimiser l'impact.

4.1.1.1 Un danger réel, actuel ou imminent qui menace la vie ou l'intégrité de l'utilisateur

Ce sous-indicateur est composé de deux notions : danger et menace. La notion de danger fait référence à des conduites inacceptables ou à l'omission de répondre à un besoin physiologique ou de sécurité. Le danger doit être réel et imminent. Dans l'outil d'aide à la décision, des antonymes sont présents pour permettre de qualifier le danger ainsi, réel s'oppose à abstrait et imminent s'oppose à lointain.

La menace repose sur la notion de préjudice. La définition de Turgeon-Dorion (2014) a été retenue soit une atteinte, une lésion subie ou prévisible sur une personne. Le Code civil du Québec (Éditeur officiel du Québec, 1991) détermine trois catégories de préjudice : corporel, moral et matériel. Le préjudice corporel signifie que l'intégrité corporelle de la personne, tant physique que psychique, a été atteinte. Le préjudice moral relève d'une atteinte aux droits et libertés fondamentaux de la personne protégée par la Charte québécoise des droits et libertés ainsi que le Code civil du Québec tandis que le préjudice matériel découle d'une atteinte à un bien mobilier, immobilier ou au patrimoine d'une personne. Dans l'outil d'aide à la décision, le préjudice est à identifier en fonction du type et de la fréquence où il survient.

4.1.1.2 Un risque de récurrence

Les allégations et l'historique de la ressource amènent à supposer qu'un risque de voir se reproduire les conduites inacceptables ou l'omission de répondre à un besoin est réel et imminent. Dans l'outil d'aide à la décision, le risque de récurrence est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain. De plus, la possibilité de réduire ou non le risque par d'autres mesures comme l'ajout temporaire d'employés provenant du CISSS, par exemple, est aussi à évaluer.

4.1.1.3 Un risque de représailles

Les allégations et l'historique de la ressource amènent à croire qu'un risque de représailles c'est-à-dire un acte ou une omission à l'encontre de l'utilisateur en réciprocité ou en vengeance des allégations effectuées est présent. L'outil d'aide à la décision demande d'apprécier ce sous-indicateur en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable, s'il est imminent versus lointain et s'il peut être maîtrisé ou non.

4.1.1.4 La crédibilité des allégations

Ce sous-indicateur est intrinsèquement lié à la source de l'allégation et la crédibilité de cette ou ces personnes. En s'inspirant des critères juridiques, la crédibilité des allégations sera évaluée selon la notion de doute raisonnable. Comme nous sommes à l'étape de l'examen préliminaire, il n'est pas nécessaire d'être convaincu hors de tout doute raisonnable que l'allégation est fondée. Toutefois, les éléments rapportés devront être examinés et classifiés en

termes de faits ou d'éléments précis versus imprécis, variables dans les versions versus constance dans les propos chroniques versus passagers.

4.1.2. Les allégations

4.1.2.1 Motif

Les allégations sont la source, l'élément déclencheur de la démarche. Le motif de celles-ci a son importance en ce qui concerne un écart mineur ou un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. Un écart de qualité sera qualifié de majeur lorsque l'absence ou l'omission de donner le service compromet la sécurité/l'intégrité de l'utilisateur à court terme.

Le Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial (Éditeur officiel du Québec, 2016) et le Cadre de référence : Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (Gouvernement du Québec, 2016A) présentent les services devant être rendus par une ressource intermédiaire et de type familial. Le tableau 1 les énumère. Les services de soutien ou d'assistance communs doivent être offerts par toutes les ressources intermédiaires et de type familial à tous les usagers, et ce, peu importe le type de clientèle. Les services de soutien ou d'assistance particuliers varient selon la condition de chaque usager et lui sont propres. Ils sont évalués par l'établissement et doivent être rendus par la ressource intermédiaire ou de type familial où l'utilisateur est hébergé.

Tableau 2 - Les services de soutien ou d'assistance devant être rendus par une RI-RTF

| Type de ressources | Services de soutien ou d'assistance communs | Services de soutien ou d'assistance particuliers |
|---|---|---|
| Ressource intermédiaire de type appartement supervisé | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Offrir un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnelle ✓ S'assurer de la réalisation des activités de la vie domestique (AVD) de l'utilisateur ✓ S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ) ✓ S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'utilisateur ✓ Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens ✓ Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires ✓ Assurer la protection contre les abus ✓ Assurer la disponibilité d'une personne responsable en tout temps ✓ Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et dans le milieu social ✓ Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alimentation ✓ S'alimenter proprement, sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé ✓ Habillement ✓ Choisir des vêtements appropriés. S'habiller et se déshabiller correctement. Mêmes actions pour ses orthèses et ses prothèses, s'il y a lieu. ✓ Hygiène ✓ Se laver (corps, cheveux) correctement ✓ Hygiène (suite) ✓ Entretenir sa personne ✓ Élimination ✓ Accomplir toutes les activités reliées à cette fonction ✓ Mobilité (transferts) ✓ Avoir la mobilité pour ses transferts (au bain, chaise, lit, toilette) ✓ Mobilité (déplacements) ✓ Effectuer ses déplacements de façon sécuritaire ✓ Mobilité (escaliers) ✓ Monter et descendre les escaliers de |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Collaborer avec l'établissement ✓ Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui | <ul style="list-style-type: none"> façon sécuritaire ✓ Conduite (impulsions) ✓ Contrôler ses impulsions ✓ Conduite (émotions) ✓ Maîtriser ses émotions ✓ Conduite (capacité relationnelle) ✓ Avoir un mode relationnel convenable ✓ Conduite (comportements autodestructeurs) ✓ Contrôler ses comportements autodestructeurs ✓ Intégration ✓ Fréquentation et maintien de l'utilisateur dans ses activités d'intégration (scolaire, travail, autres) ✓ Vie autonome ✓ L'atteinte ou le maintien de l'autonomie dans les activités de la vie domestique ✓ Physique (médicaments) ✓ Distribution et administration des médicaments ✓ Physique (soins) ✓ Problèmes de santé, incapacité physique et sensorielle nécessitant des soins particuliers et des services des professionnels de la santé autres que des médicaments ✓ Rendez-vous ✓ Accompagner l'utilisateur à ses rendez-vous de nature psychosociale, familiale, scolaire, travail, autres, ou avec les professionnels de la santé ou pour des activités extérieures |
| <p>Ressource de type familial</p> <p>Ressource intermédiaire de type maison d'accueil</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretenir le milieu de vie ✓ Assurer le confort et la sécurité ✓ Préparer et assurer le service des repas ✓ Entretenir les vêtements ✓ S'assurer que l'utilisateur a une hygiène adéquate ✓ Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers ✓ Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens ✓ Soutenir et assister l'utilisateur dans les activités de la vie courante ✓ Établir un cadre de vie ✓ Favoriser l'accès de l'utilisateur aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté ✓ Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires ✓ Assurer la protection contre les abus ✓ Assurer une présence de qualité ✓ Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et dans le milieu social ✓ Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur ✓ Collaborer avec l'établissement ✓ Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui | |

Cité intégralement de Gouvernement du Québec (2016A, p.68-69)

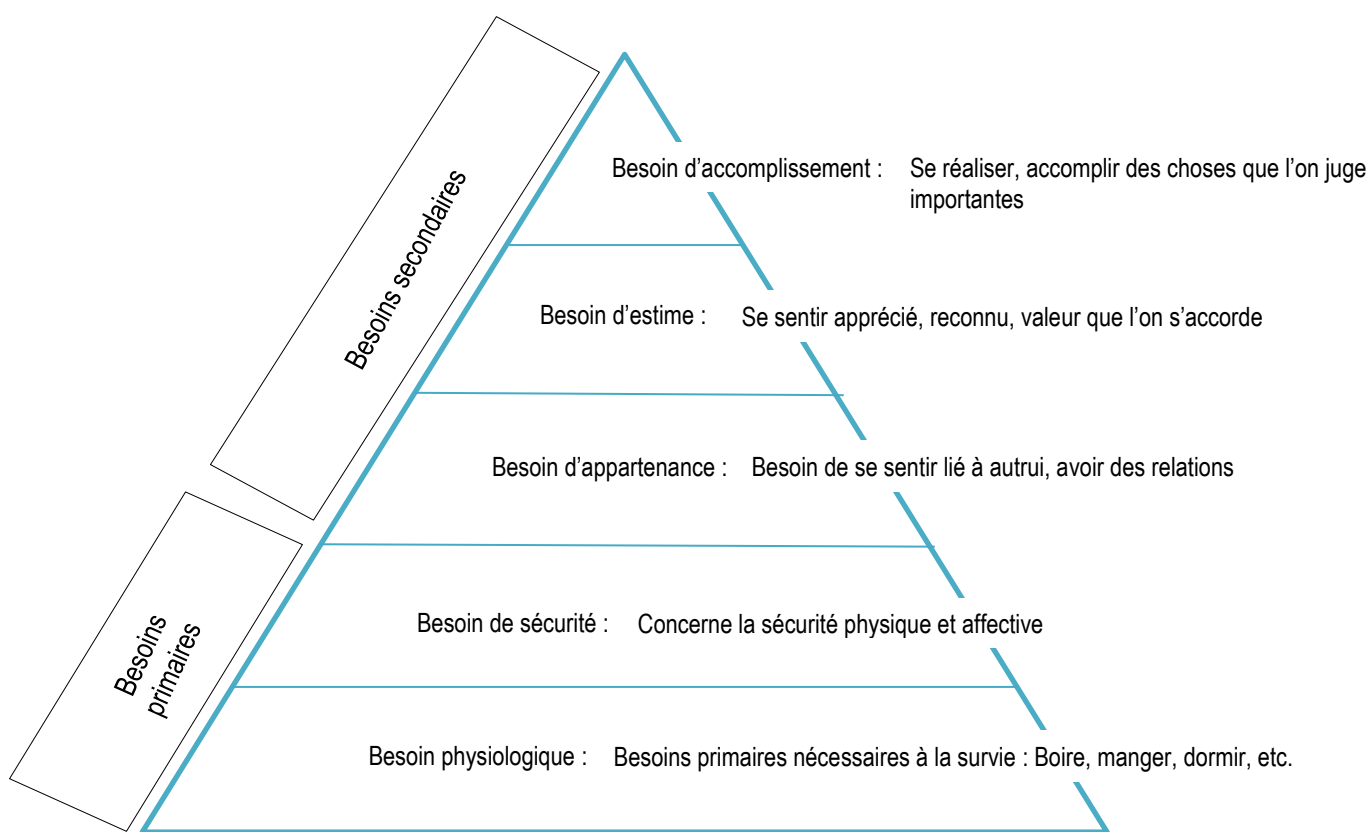
Le CISSS de Chaudière-Appalaches a la responsabilité d'évaluer les besoins de l'utilisateur et les services requis par la ressource intermédiaire ou de type familial pour y répondre à l'aide de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance. C'est l'écart entre les services rendus par la ressource intermédiaire ou de type familial et les services de soutien ou d'assistance communs attendus ainsi que les services de soutien ou d'assistance particuliers qui peuvent faire l'objet d'allégation pour demander l'ouverture d'une enquête administrative.

4.1.3. La vulnérabilité des usagers

Cet indicateur peut se mesurer de diverses manières selon l'orientation théorique choisie. Le défi a été d'en trouver une suffisamment universelle pour correspondre aux différents profils de population des usagers hébergés en RI-RTF. Les besoins étant propres à tous les êtres humains, peu importe l'âge, le genre et les autres facteurs individuels; la réponse à ceux-ci a été choisie comme indicateur. Un « besoin satisfait est une force alors qu'un besoin non satisfait est une limite ». (Clément et Milani, 2018, p.12). Cette limite contribue à la vulnérabilité de l'utilisateur.

Il existe de multiples systèmes de classification des besoins. Nous avons choisi d'appliquer la pyramide de besoins d'Abraham Maslow, une classification bien connue (Sullivan, 2016). La figure 2 en présente un résumé. Sans nier l'importance des besoins secondaires, ceux-ci ne font pas partie de l'outil d'aide à la décision – enquête administrative. Il est suggéré d'utiliser d'autres processus qualité comme la démarche qualité intensive si la réponse à ces besoins n'est pas valide. L'outil d'aide à la décision demande d'évaluer si les besoins physiologiques et de sécurité sont satisfaits, partiellement satisfaits ou non satisfaits.

Figure 2 - La pyramide des besoins de Maslow



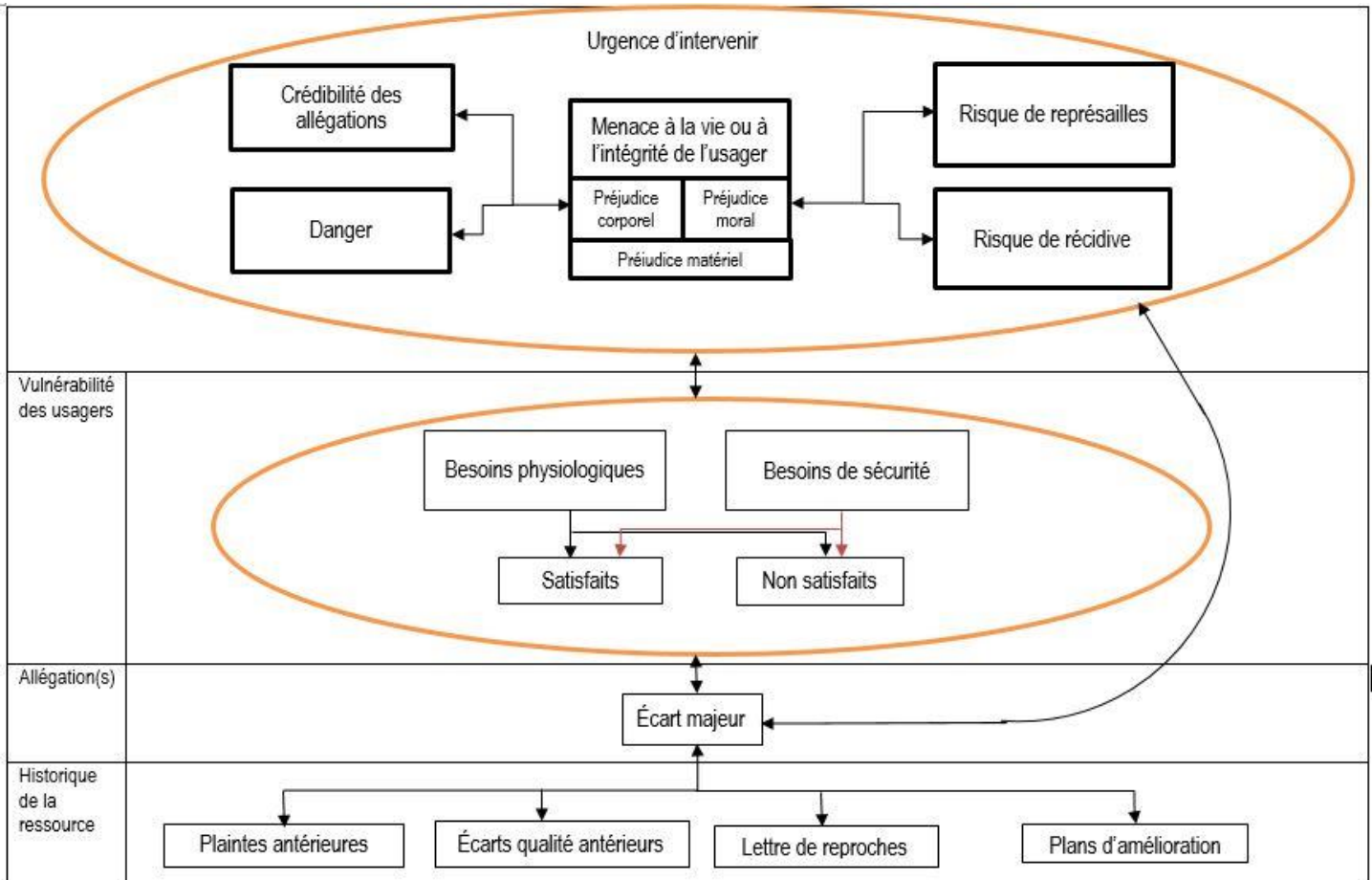
4.1.4. L'historique de la ressource

L'historique de la ressource cumule tous les écarts qualité et les insatisfactions constatés de même que les mesures mises en œuvre pour les résoudre. Ceux-ci doivent être documentés au sein du dossier SIRTf de la ressource. Les annexes A et B présentent des formulaires selon le type de ressource d'hébergement afin de répertorier toutes les informations aux mêmes endroits. Dans l'outil d'aide à la décision, la présence de lettres de reproches, de plaintes et de plans d'amélioration est évaluée ainsi que leur fréquence.

4.1.5. Le portrait de la ressource

Bien que l'identification de la ressource ne soit pas un indicateur en soi. Il est essentiel de contextualiser la réalité de la ressource. Lors de l'examen préliminaire, le type de ressource, la problématique principale, le nombre de places et l'intensité des services précisés à l'instrument de détermination et de classification des services sont examinés. Cela permet, entre autres, d'évaluer si l'écart de qualité repose sur un mauvais jumelage/pairage ou une détérioration de l'état de l'utilisateur et l'impossibilité pour la ressource de répondre au besoin. Si une ou plusieurs de ces situations surviennent et selon les allégations, le recours à d'autres mécanismes de suivi de la qualité devrait être exploré avant le recours à une enquête administrative.

4.2. Représentation visuelle de l'outil



- La première section de l'outil d'aide à la décision regroupe l'ensemble des indicateurs à évaluer. En un coup d'œil, il permet aux programmes cliniques et au responsable des enquêtes administratives de cerner les facteurs de risque et de protection.
- La seconde section de l'outil dresse un bilan des indicateurs en ajoutant la mesure de leur fréquence et de leur gravité. Suite à ce bilan, le responsable des enquêtes sera en mesure de se positionner sur l'ouverture d'une enquête administrative ou l'utilisation d'autres mécanismes disponibles permettant d'assurer la qualité et la gestion des écarts. L'outil d'aide à la décision complet ainsi que les consignes pour son utilisation se retrouvent à l'annexe B.
- La figure 3 illustre le bilan. Afin de faciliter les premières utilisations de l'outil d'aide à la décision, les annexes A et B présentent un formulaire selon le type de ressource qui résume les étapes et des tableaux de compilation pour faciliter la collecte des données. Les annexes C et D présentent deux exemples concrets d'utilisation de l'outil d'aide à la décision – enquête administrative.

4.2.1 Explications des calculs du seuil

Chaque sous-indicateur a des éléments qui permettent de le qualifier. Le tableau INDICATEURS dans l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative calcule une valeur pour chaque élément sélectionné. Le tableau 3 ci-dessous illustre les valeurs attribuées à chaque élément.

Tableau 3 – Valeurs du tableau INDICATEURS

| Indicateurs | Urgence d'intervenir | | | | | Allégations | Vulnérabilité des usagers | Historique de la ressource |
|------------------|----------------------|------------------------------------|--|--|---|----------------------------|--|---|
| | | | Risque pouvant être mitigé - 1/3 | Risque pouvant être mitigé - 1/3 | Éléments passagers* - 1/3 | | | |
| 17 | | | Risque pouvant être mitigé - 1/3 | Risque pouvant être mitigé - 1/3 | Éléments passagers* - 1/3 | | | |
| | Lointain - 1/2 | | Risque lointain - 1/3 | Risque lointain - 1/3 | Présence de variabilité des versions - 1/3 | | Besoins de sécurité satisfaits - 1/2 | Plan d'amélioration résolu* - 1/2 |
| | Abstrait - 1/2 | Préjudice matériel survenu 0 | Risque abstrait ou peu probable - 1/3 | Risque abstrait ou peu probable - 1/3 | Éléments imprécis - 1/3 | Écart qualité mineur* 0 | Besoins physiologiques satisfaits - 1/2 | Aucune plainte - 1/2 |
| Sous-indicateurs | Danger | Préjudice-Menace | Risque de récurrence | Risque de représailles | Crédibilité des allégations | Écart qualité | Besoins | Historique de la ressource |
| 22 | Réel 1/2 | Préjudice matériel imminent 1/3 | Risque réel 1/3 | Risque réel 1/3 | Éléments précis 1/3 | Écart qualité majeur* 1 | Besoins physiologiques partiellement satisfaits 1/2 | Plaintes antérieures* 1/3 |
| | Imminent 1/2 | Préjudice moral* 1/3 | Risque imminent 1/3 | Risque imminent 1/3 | Constance des propos 1/3 | | Besoins de sécurité partiellement satisfaits 1/2 | Plan d'amélioration antérieur avec objectif non atteint* 1/3 |
| | | Préjudice corporel* 1/3 | Risque non maîtrisable 1/3 | Risque non maîtrisable 1/3 | Éléments chroniques 1/3 | | Besoins physiologiques non satisfaits 1/2 | Lettres de reproches* 1/3 |
| | | | | | | | Besoins de sécurité non satisfaits 1/2 | |
| | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,0 | 1,0 | 0,0 |

3,0

La valeur totale pour chaque sous-indicateur peut varier entre -1 et 1. Les éléments en dessous de la section grisée des sous-indicateurs sont à valeur positive, car ils représentent des facteurs aggravants. Les éléments au-dessus de la section grisée des sous-indicateurs sont à valeur négative puisqu'ils sont des facteurs atténuants. Il y a deux exceptions pour les sous-indicateurs Préjudice-Menace et Écart qualité.

Lorsque vous choisissez les éléments Préjudice matériel survenu ou Écart qualité mineur, leur valeur est de zéro. La valeur de Préjudice matériel survenu est neutre, car le dommage étant survenu, il est impossible de l'empêcher, mais cela ne représente pas un impact majeur sur la personne contrairement à un préjudice corporel ou moral. En ce qui concerne l'Écart qualité mineur, bien qu'il s'agisse d'un écart qualité, le fait qu'il n'affecte pas les besoins primaires, c'est-à-dire les besoins physiologiques et les besoins de sécurité de l'utilisateur rend sa valeur neutre.

Si pour le même sous-indicateur, vous sélectionnez un élément parmi les facteurs atténuants et un élément parmi les facteurs aggravants, la valeur de ceux-ci s'annule et donnera un total de zéro pour ce sous-indicateur.

Consignes pour compléter le Bilan à la figure 3 qui suit :

1. La situation doit être analysée de manière contemporaine. Les différentes parties doivent s'entendre sur le début et la fin des périodes d'allégations avant de rassembler l'information. Les éléments antérieurs à cette période ne sont pas oubliés, mais seront analysés via l'indicateur Historique de la ressource.
2. En fonction des allégations et de la connaissance de la ressource, pour chaque sous-indicateur qui figure dans l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative :
 - a) Pour chaque case blanche du tableau INDICATEURS, sélectionnez via le menu déroulant, l'élément applicable à la situation.
 - i. Les zones hachurées n'offrent aucune sélection possible.
 - ii. Le code couleur vert s'ajoute automatiquement lorsqu'un élément est sélectionné dans la section au-dessus de la ligne grisée des sous-indicateurs sauf ceux pour lesquels vous devez apprécier la fréquence.
 - iii. Le code couleur rouge s'ajoute automatiquement lorsqu'un élément est sélectionné dans la section au-dessous de la ligne grisée des sous-indicateurs sauf ceux pour lesquels vous devez apprécier la fréquence.
 - b) Pour les éléments qui contiennent un * à la fin de la description, il faut déterminer la fréquence.
 - i. Pour déterminer la fréquence d'un élément, utilisez le tableau FRÉQUENCE situé à droite du tableau INDICATEURS.
 - c) Pour chaque case blanche dans le tableau FRÉQUENCE, sélectionnez via le menu déroulant, la fréquence de l'élément. La légende présente l'association couleur et fréquence pour appuyer votre évaluation. Le code couleur s'ajoute automatiquement dans le tableau INDICATEURS.
 - i. Les zones hachurées n'offrent aucune sélection possible.
 - d) Pour remettre à zéro les tableaux, sélectionnez seulement les cases contenant des éléments et effacez le contenu.
3. Le résultat est un bilan de la situation qui doit être apprécié en tenant compte du portrait de la ressource.

Figure 3 - Bilan

| Indicateurs | Urgence d'intervenir | | | | | Allégations | Vulnérabilité des usagers | Historique de la ressource |
|--------------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|--|--|
| | | | Risque pouvant être mitigé | Risque pouvant être mitigé | Éléments passagers* | | | |
| Nombre d'éléments sélectionnés | Lointain | | Risque lointain | Risque lointain | Présence de variabilité des versions | | Besoins de sécurité satisfaits | Plan d'amélioration résolu* |
| | Abstrait | Préjudice matériel survenu | Risque abstrait ou peu probable | Risque abstrait ou peu probable | Éléments imprécis | Écart qualité mineur* | Besoins physiologiques satisfaits | Aucune plainte |
| | Danger | Préjudice-Menace | Risque de récidence | Risque de représailles | Crédibilité des allégations | Écart qualité | Besoins | Historique de la ressource |
| Nombre d'éléments sélectionnés | Réel | Préjudice matériel imminent | Risque réel | Risque réel | Éléments précis | Écart qualité majeur* | Besoins physiologiques partiellement satisfaits* | Plaintes antérieures* |
| | Imminent | Préjudice moral* | Risque imminent | Risque imminent | Constance des propos | | Besoins de sécurité partiellement satisfaits* | Plan d'amélioration antérieur avec objectif non atteint* |
| | | Préjudice corporel* | Risque non maîtrisable | Risque non maîtrisable | Éléments chroniques | | Besoins physiologiques non satisfaits | Lettres de reproches* |
| | | | | | | | Besoins de sécurité non satisfaits | |

| Échelle de fréquence | |
|--|--|
| Rare (1 fois sur plusieurs années) | |
| Annuel (1 à 5 fois par année) | |
| Mensuel (1 à 5 fois par mois) | |
| Hebdomadaire (1 à 5 fois par semaine) | |
| Quotidien | |

| Portrait de la ressource | |
|--|--|
| Type de ressource | |
| Problématique principale | |
| Particularités cliniques des usagers (ex. : profil itinérance) | |
| Nombre de places | |
| Profil des usagers | |

5. Validation de l'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative

5.1 Processus de validation et d'évaluation de l'outil

L'outil Excel d'aide à la décision – enquête administrative sera utilisé à partir d'avril 2021 au CISSS de Chaudière-Appalaches. Après un an d'utilisation, un groupe de discussion réunissant les principaux utilisateurs de l'outil d'aide à la décision a été réalisé. Des pistes d'amélioration furent suggérées principalement afin de simplifier et de regrouper la cueillette de données pour l'examen préliminaire. La seconde édition de ce guide a actualisé ces pistes d'amélioration, voir les annexes A et B.

Après un an d'utilisation il est constaté que l'échantillon est faible, soit 7 démarches d'examen préliminaire, et que le questionnaire d'évaluation n'a pas été complété. Afin de continuer à améliorer le processus et d'obtenir les données pour la détectabilité permettant ainsi d'obtenir un seuil critique, il est proposé : d'analyser rétrospectivement les annexes A et B qui seront complétés, de réaliser au besoin des entrevues semi-structurées auprès des utilisateurs, d'examiner les conclusions anonymes des enquêtes administratives et de faire une entrevue semi-structurée avec les enquêteurs. Bien que ce processus d'évaluation qualitatif demande plus de temps, il apparaît plus avantageux pour assurer la qualité des données collectées et réaliste considérant le faible échantillon.

Si cela est requis, la période de validation de l'outil pourra être prolongée au-delà des deux ans initialement prévus.

Bibliographie

- Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec. (2021, juillet). *Entente nationale*.
<https://www.arihq.com/wp-content/uploads/2021/10/Entente-nationale-signee-par-ARIHQ-et-MSSS-16-juillet-2021.pdf>
- Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques. (2007, février). *Une introduction à l'approche systémique : Appréhender la complexité*.
<http://www.bv.transports.gouv.qc.ca/mono/0968460.pdf>
- CISSS de Chaudière-Appalaches. (2018, juin). *Politique de partenariat avec les usagers, les proches et la population*.
- Clément, M.-È. et Milani, P. (2018). Familles en contextes de vulnérabilités psychosociales : réalités des enfants, des parents et des services. *La revue internationale de l'éducation familiale*, 1(43), 11-21.
- Éditeur officiel du Québec. (1991). *Code civil du Québec*.
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/CCQ-1991>
- Éditeur officiel du Québec. (2016, avril). *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial*.
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.2,%20r.%203.1>
- Gouvernement du Québec. (2010, décembre). *Manuel de référence sur la protection de la jeunesse*.
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2010/10-838-04.pdf>
- Gouvernement du Québec. (2016A, mars). *Cadre de référence : Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*.
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2015/15-801-01W.pdf>
- Gouvernement du Québec. (2016B, mars). *Document en soutien au Cadre de référence sur les ressources intermédiaires et de type familial quant à la vérification et au maintien de la conformité de certains critères généraux déterminés par le ministre*.
<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2016/16-801-01W.pdf>
- Jeunier, B.; Long, J.-C. et Brandibas, G. (2000). L'approche systémique en sciences humaines : Et les données dans tout ça? Dans Claude Clanet (dir.) et Benoît Jeunier (dir.), *Les dossiers des sciences de l'éducation*, (3, p.143-159). Presses universitaires du Midi.
- Kélada, J. (1994). *L'AMDEC*. École des hautes études commerciales de Montréal. (HEC Montréal).
<http://neumann.hec.ca/sites/cours/6-510-96/AMDEC.pdf>
- Lapointe, J. (1993). L'approche systémique et la technologie de l'éducation. *Les fondements de la technologie éducative*, 1(1).
<https://www.sites.fse.ulaval.ca/reveduc/html/vol1/no1/apsyst.html#dŽbut>
- Ordre des ingénieurs du Québec. (2014). *Analyse de modes de défaillance, de leurs effets combinés et de leur criticité (AMDEC)*.
[http://gpp.oiq.qc.ca/analyse_de_modes_de_defaillance_de_leurs_effets_combines_et_de_leur_criticite_\(amdec\).htm](http://gpp.oiq.qc.ca/analyse_de_modes_de_defaillance_de_leurs_effets_combines_et_de_leur_criticite_(amdec).htm)

Pauzé, R. (2019). P-033 *Présentation Robert Pauzé* [communication orale]. *Commission spéciale sur les droits de la jeunesse et des enfants*. Montréal, QC, Canada.
https://www.csdepi.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_clients/Documents_deposes_a_la_Commission/P-033_Presentation_R_Pauze_PhD.pdf

Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec. (2022, février). *Entente nationale*.
<https://www.ressaq.com/wp-content/uploads/2022/05/Entente-collective-20-23.pdf>

Sullivan, E. (2016). Entrée consultée. Dans *Encyclopædia Britannica Inc.*
<https://www.britannica.com/science/self-actualization>

Turgeon-Dorion, L. (2014). *La qualification du préjudice en droit civil québécois* [Mémoire de maîtrise, Université Laval]. Corpus UL.
<https://corpus.ulaval.ca/jspui/bitstream/20.500.11794/24843/1/30590.pdf>

Annexe A : Grille d'analyse examen préliminaire

Annexe A : Grille d'analyse examen préliminaire Ressource de type familial et ressource intermédiaire de type maison d'accueil

Consignes

Avant la rencontre pour procéder à l'examen préliminaire et la réalisation de l'outil d'aide à la décision, vous êtes invités à remplir la grille d'analyse ci-dessous pour recueillir l'ensemble des éléments pertinents à la situation.

Lorsque les sections 1 à 3 sont remplies, vous avez toutes les informations nécessaires pour compléter l'outil Excel d'aide à la décision.

Identification

Date : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

| Identifiez la ou les personnes remplissant la grille d'analyse | |
|---|--|
| Nom, Prénom | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| Nom, Prénom | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| Nom, Prénom | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |

Analyse

| Section 1 | | Description générale de la ressource | |
|--|--|---|--|
| Nom de la ressource | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | |
| Type de ressource | RTF <input type="checkbox"/> | RI de type maison d'accueil <input type="checkbox"/> | |
| Nombre de places | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | |
| Problématique principale | | | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | | |
| Particularités cliniques des usagers (exemple : itinérance, dépendance, judiciarisation, maladies chroniques, etc.) | | | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | | |
| Profil des usagers | Initiales de l'utilisateur | Instrument de détermination et de classification <i>Inscrire la cote</i> | |
| A | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |
| B | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |
| C | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |
| D | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |
| E | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |
| F | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |
| G | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |
| H | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | |

| Section 2 | Analyse des allégations contemporaines Les éléments antérieurs à la période contemporaine que vous définissez seront pris en compte dans la section 3 « Historique de la ressource ». | | |
|--|---|--|--|
| Période contemporaine | Définissez la période où sont survenues les allégations contemporaines | Début Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Fin Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. |
| Allégation(s) | Services communs Dans le menu déroulant, sélectionnez le service commun applicable. | Services particuliers Dans le menu déroulant, sélectionnez le service particulier applicable. Écrivez les initiales du ou des usager(s) concerné(s) dans la zone de texte. | Intervention / Action / Suivi de l'établissement Dans le menu déroulant, sélectionnez l'option qui s'applique. |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |

| Allégation(s) Résumez les éléments concernés | | | |
|--|------------------------|--|--|
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Pré-analyse Remplir cette section facilitera la réalisation de l'outil d'aide à la décision. Au besoin, relisez le Guide de l'outil d'aide à la décision - Enquête administrative en RI-RTF.</p> | | |
| <p>Indicateur : Urgence d'intervenir L'évaluation de l'urgence d'intervenir regroupe tous les autres indicateurs c'est-à-dire les allégations, la vulnérabilité des usagers, l'historique ainsi que le portrait de la ressource auxquels s'ajoute la sécurité inspirée du concept de protection de la Loi sur la protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2010). Pour l'examen préliminaire, la mesure de la sécurité s'éclate en quatre sous-indicateurs. Si pendant l'examen préliminaire, il est déterminé qu'il y a urgence d'intervenir, cela signifie que des mesures doivent être prises dans l'immédiat. Celles-ci sont variables selon les circonstances et le profil des usagers.</p> | | |
| <p>Sous-indicateur Présence d'un danger qui menace la vie ou l'intégrité de l'utilisateur</p> | <p>Ce sous-indicateur est composé de deux notions : Danger et menace.</p> <p>La notion de danger : Conduites inacceptables ou omission de répondre à un besoin physiologique ou de sécurité.</p> <p>Qualifier le danger : Réel s'oppose à abstrait et imminent s'oppose à lointain.</p> <p>La menace repose sur la notion de préjudice. Le préjudice corporel signifie que l'intégrité corporelle de la personne, tant physique que psychique, a été atteinte. Le préjudice moral relève d'une atteinte aux droits et libertés fondamentaux de la personne protégée par la Charte québécoise des droits et libertés ainsi que le Code civil du Québec. Tandis que le préjudice matériel découle d'une atteinte à un bien mobilier, immobilier ou au patrimoine d'une personne.</p> <p>La fréquence à laquelle est survenu le préjudice pendant la période considérée comme contemporaine des allégations est à évaluer.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |
| <p>Sous-indicateur Risque de récurrence</p> | <p>Les allégations et l'historique de la ressource amènent à supposer qu'il existe un risque de voir se reproduire les conduites inacceptables ou l'omission de répondre à un besoin. Le risque de récurrence est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain.</p> <p>De plus, ce risque de récurrence ne peut être évité par d'autres mesures.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Sous-indicateur Risque de représailles</p> | <p>Les allégations et l'historique de la ressource amènent à croire qu'un risque de représailles c'est-à-dire un acte ou une omission à l'encontre de l'utilisateur en réciprocité ou en vengeance des allégations effectuées est présent.</p> <p>Le risque de représailles est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |
|---|---|---|

| | | |
|--|--|---|
| <p>Sous-indicateur Crédibilité des allégations</p> | <p>La crédibilité des allégations sera évaluée selon la notion de doute raisonnable. Comme nous sommes à l'étape de l'examen préliminaire, il n'est pas nécessaire d'être convaincu hors de tout doute raisonnable que l'allégation est fondée.</p> <p>Les éléments rapportés devront être examinés et classifiés en termes de faits ou d'éléments précis versus imprécis, variables dans les versions versus constance dans les propos chroniques versus passagers.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |
| <p>Indicateur : Allégation(s) Les allégations sont la source, l'élément déclencheur de la démarche. Le motif de celles-ci a son importance en ce qu'il concerne un écart mineur ou un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. C'est l'écart entre les services rendus par la ressource intermédiaire ou de type familial et les services de soutien ou d'assistance communs attendus ainsi que les services de soutien ou d'assistance particuliers qui peuvent faire l'objet d'allégation pour demander l'ouverture d'une enquête administrative.</p> | | |
| <p>Mesurez s'il s'agit d'un écart mineur ou d'un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. Un écart de qualité sera qualifié de majeur lorsque l'absence ou l'omission de donner le service compromet la sécurité/l'intégrité de l'utilisateur à court terme.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | |
| <p>Indicateur : Vulnérabilité des usagers Les besoins étant propres à tous les êtres humains, peu importe l'âge, le genre et les autres facteurs individuels; la réponse à ceux-ci a été choisie comme indicateur. Un « besoin satisfait est une force alors qu'un besoin non satisfait est une limite ». (Clément et Milani, 2018, p.12) Cette limite contribue à la vulnérabilité de l'utilisateur. Sans nier l'importance des besoins secondaires, ceux-ci ne font pas partie de l'outil d'aide à la décision – enquête administrative. Il est suggéré d'utiliser d'autres processus qualité comme la démarche qualité intensive si la réponse à ces besoins n'est pas valide.</p> | | |
| <p>Pyramide de Maslow - Réponse aux besoins des usagers hébergés</p> <p>Besoins physiologiques satisfaits : oui, non ou partiellement</p> <p>Besoins de sécurité satisfaits : oui, non ou partiellement</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | |
| <p>Indicateur : Historique de la ressource L'historique de la ressource cumule tous les écarts qualité et les insatisfactions constatés de même que les mesures mises en œuvre pour les résoudre. Ceux-ci doivent être documentés au sein du dossier SIRTIF de la ressource.</p> | | |
| <p>Complétez la section 3 : Historique de la ressource, ci-dessous. Appréciez la collaboration de la ressource, sa reconnaissance antérieure des éléments à améliorer ainsi que sa célérité à se mettre en action et corriger les écarts non contemporains.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | |

| Section 3 | | Historique de la ressource | | |
|---|---|--|--|--|
| Inclut tous les éléments précédant la période contemporaine que vous avez déterminé | | | | |
| Plaintes antérieures | | | | |
| Y a-t-il eu des plaintes antérieures ? Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | | | | |
| Si oui, pour chaque plainte antérieure, spécifiez la date de la réception et les allégations. | | | | |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Précisions | | | | |
| Au besoin, utilisez la section ci-dessous pour rédiger des précisions concernant les allégations et les interventions réalisées antérieurement auprès de la ressource | | | | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | | | |

| Enquêtes administratives antérieures | | |
|--|--|--|
| Y a-t-il eu des enquêtes administratives ? Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | | |
| Si oui, pour chaque enquête administrative antérieure, spécifiez les allégations et leur date de la réception. | | |
| Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|-----------------|
| Section 4 | Décision |
| Présentation de l'analyse de l'examen préliminaire à la Direction de la DQEPE Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | |
| Décision Choisissez un élément. | |
| Commentaires Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Signature du gestionnaire Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Date Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | |

Annexe B : Grille d'analyse examen préliminaire

Annexe B : Grille d'analyse examen préliminaire **RI appartement supervisé**

Consignes

Avant la rencontre pour procéder à l'examen préliminaire et la réalisation de l'outil d'aide à la décision, vous êtes invités à remplir la grille d'analyse ci-dessous pour recueillir l'ensemble des éléments pertinents à la situation.

Lorsque les sections 1 à 3 sont remplies, vous avez toutes les informations nécessaires pour compléter l'outil Excel d'aide à la décision.

Identification

Date : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

| Identifiez la ou les personnes remplissant la grille d'analyse | |
|---|--|
| Nom, Prénom | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| Nom, Prénom | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| Nom, Prénom | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |

Analyse

| Section 1 | | Description générale de la ressource |
|--|--|---|
| Nom de la ressource | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Nombre de places | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Problématique principale | | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | |
| Particularités cliniques des usagers (exemple : itinérance, dépendance, judiciarisation, maladies chroniques, etc.) | | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | |
| Profil des usagers | Initiales de l'utilisateur | Instrument de détermination et de classification <i>Inscrire la cote</i> |
| A | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |
| B | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |
| C | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |
| D | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |
| E | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |
| F | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |
| G | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |
| H | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. |

| Section 2 | Analyse des allégations contemporaines Les éléments antérieurs à la période contemporaine que vous définissez seront pris en compte dans la section 3 « Historique de la ressource ». | | |
|--|---|--|--|
| Période contemporaine | Définissez la période où sont survenues les allégations contemporaines | Début Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Fin Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. |
| Allégation(s) | Services communs Dans le menu déroulant, sélectionnez le service commun applicable. | Services particuliers Dans le menu déroulant, sélectionnez le service particulier applicable. Écrivez les initiales du ou des usager(s) concerné(s) dans la zone de texte. | Intervention / Action / Suivi de l'établissement Dans le menu déroulant, sélectionnez l'option qui s'applique. |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |

| Allégation(s) Résumez les éléments concernés | | | |
|--|------------------------|--|--|
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Préanalyse Remplir cette section facilitera la réalisation de l'outil d'aide à la décision. Au besoin, relisez le Guide de l'outil d'aide à la décision - Enquête administrative en RI-RTF.</p> | | |
| <p>Indicateur : Urgence d'intervenir L'évaluation de l'urgence d'intervenir regroupe tous les autres indicateurs, c'est-à-dire les allégations, la vulnérabilité des usagers, l'historique ainsi que le portrait de la ressource auxquels s'ajoute la sécurité inspirée du concept de protection de la Loi sur la protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2010). Pour l'examen préliminaire, la mesure de la sécurité s'éclate en quatre sous-indicateurs. Si pendant l'examen préliminaire, il est déterminé qu'il y a urgence d'intervenir, cela signifie que des mesures doivent être prises dans l'immédiat. Celles-ci sont variables selon les circonstances et le profil des usagers.</p> | | |
| <p>Sous-indicateur Présence d'un danger qui menace la vie ou l'intégrité de l'utilisateur</p> | <p>Ce sous-indicateur est composé de deux notions : Danger et menace.</p> <p>La notion de danger : Conduites inacceptables ou omission de répondre à un besoin physiologique ou de sécurité.</p> <p>Qualifier le danger : Réel s'oppose à abstrait et imminent s'oppose à lointain.</p> <p>La menace repose sur la notion de préjudice. Le préjudice corporel signifie que l'intégrité corporelle de la personne, tant physique que psychique, a été atteinte. Le préjudice moral relève d'une atteinte aux droits et libertés fondamentaux de la personne protégée par la Charte québécoise des droits et libertés ainsi que le Code civil du Québec. Tandis que le préjudice matériel découle d'une atteinte à un bien mobilier, immobilier ou au patrimoine d'une personne.</p> <p>La fréquence à laquelle est survenu le préjudice pendant la période considérée comme contemporaine des allégations est à évaluer.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |
| <p>Sous-indicateur Risque de récurrence</p> | <p>Les allégations et l'historique de la ressource amènent à supposer qu'il existe un risque de voir se reproduire les conduites inacceptables ou l'omission de répondre à un besoin. Le risque de récurrence est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain.</p> <p>De plus, ce risque de récurrence ne peut être évité par d'autres mesures.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Sous-indicateur Risque de représailles</p> | <p>Les allégations et l'historique de la ressource amènent à croire qu'un risque de représailles c'est-à-dire un acte ou une omission à l'encontre de l'utilisateur en réciprocité ou en vengeance des allégations effectuées est présent.</p> <p>Le risque de représailles est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---|--|---|
| <p>Sous-indicateur Crédibilité des allégations</p> | <p>La crédibilité des allégations sera évaluée selon la notion de doute raisonnable. Comme nous sommes à l'étape de l'examen préliminaire, il n'est pas nécessaire d'être convaincu hors de tout doute raisonnable que l'allégation est fondée.</p> <p>Les éléments rapportés devront être examinés et classifiés en termes de faits ou d'éléments précis versus imprécis, variables dans les versions versus constance dans les propos chroniques versus passagers.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> |
| <p>Indicateur : Allégation(s) Les allégations sont la source, l'élément déclencheur de la démarche. Le motif de celles-ci a son importance en ce qu'il concerne un écart mineur ou un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. C'est l'écart entre les services rendus par la ressource intermédiaire ou de type familial et les services de soutien ou d'assistance communs attendus ainsi que les services de soutien ou d'assistance particuliers qui peuvent faire l'objet d'allégation pour demander l'ouverture d'une enquête administrative.</p> | | |
| <p>Mesurez s'il s'agit d'un écart mineur ou d'un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. Un écart de qualité sera qualifié de majeur lorsque l'absence ou l'omission de donner le service compromet la sécurité/l'intégrité de l'utilisateur à court terme.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | |
| <p>Indicateur : Vulnérabilité des usagers Les besoins étant propres à tous les êtres humains, peu importe l'âge, le genre et les autres facteurs individuels; la réponse à ceux-ci a été choisie comme indicateur. Un « besoin satisfait est une force alors qu'un besoin non satisfait est une limite ». (Clément et Milani, 2018, p.12). Cette limite contribue à la vulnérabilité de l'utilisateur. Sans nier l'importance des besoins secondaires, ceux-ci ne font pas partie de l'outil d'aide à la décision – enquête administrative. Il est suggéré d'utiliser d'autres processus qualité comme la démarche qualité intensive si la réponse à ces besoins n'est pas valide.</p> | | |
| <p>Pyramide de Maslow - Réponse aux besoins des usagers hébergés</p> <p>Besoins physiologiques satisfaits : oui, non ou partiellement</p> <p>Besoins de sécurité satisfaits : oui, non ou partiellement</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | |
| <p>Indicateur : Historique de la ressource L'historique de la ressource cumule tous les écarts qualité et les insatisfactions constatés de même que les mesures mises en œuvre pour les résoudre. Ceux-ci doivent être documentés au sein du dossier SIRTf de la ressource.</p> | | |
| <p>Complétez la section 3 : Historique de la ressource, ci-dessous. Appréciez la collaboration de la ressource, sa reconnaissance antérieure des éléments à améliorer ainsi que sa célérité à se mettre en action et corriger les écarts non contemporains.</p> | <p>Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | |

| Section 3 | | Historique de la ressource | | |
|---|---|--|--|--|
| Inclut tous les éléments précédant la période contemporaine que vous avez déterminé | | | | |
| Plaintes antérieures | | | | |
| Y a-t-il eu des plaintes antérieures ? Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | | | | |
| Si oui, pour chaque plainte antérieure, spécifiez la date de la réception et les allégations. | | | | |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Précisions | | | | |
| Au besoin, utilisez la section ci-dessous pour rédiger des précisions concernant les allégations et les interventions réalisées antérieurement auprès de la ressource | | | | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | | | |

Enquêtes administratives antérieures

Y a-t-il eu des enquêtes administratives ? Non Oui

Si oui, pour chaque enquête administrative antérieure, spécifiez les allégations et leur date de la réception.

| | | |
|--|--|--|
| Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|-----------------|
| Section 4 | Décision |
| Présentation de l'analyse de l'examen préliminaire à la direction de la DQEPE Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | |
| Décision Choisissez un élément. | |
| Commentaires Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Signature du gestionnaire Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Date Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | |

Annexe C : Situation 1 - Exemple clinique d'utilisation de l'outil d'aide à la décision

Note : l'exemple suivant est tiré d'une situation réelle, mais romancée.

Situation 1

En juin 2019, la responsable des enquêtes du CISSS de Chaudière-Appalaches (ci-après la responsable) reçoit des allégations du programme clinique santé mentale adulte et dépendances (ci-après DPSMD).

La responsable sollicite les différentes parties prenantes et ils font une mise en commun des informations. La période contemporaine pour l'analyse est définie de janvier à mai 2020. Les éléments antérieurs seront pris en considération dans l'historique de la ressource.

La responsable apprécie chaque sous-indicateur à l'aide des éléments recueillis dans le formulaire puis l'outil d'aide à la décision. Voir les pages suivantes. L'imminence ou non est difficile à évaluer, elle choisit de ne pas le qualifier. Pour le risque de récurrence, selon le préjudice considéré, un risque pourrait être maîtrisé, l'autre non. Comme l'analyse est globale, la non-maîtrise est retenue. La responsable traite aussi l'analyse de la crédibilité d'une manière globale, tant pour l'aspect financier que comportemental.

La responsable analyse l'urgence d'intervenir. En assurant la mise en œuvre de certaines mesures de mitigation des risques de représailles : une présence accrue dans la ressource, une demande de consultation de la tenue de livres et un accompagnement lors des transactions pour les usagers qui y consentent; cela apparaît rendre le niveau de risque plus tolérable. De plus, la présence de versions différentes des éléments se rapportant à une possible fraude et les perceptions différentes des intervenants cliniques amènent à choisir d'approfondir l'examen préliminaire.

Avec les autres parties prenantes, la responsable apprécie le résultat de l'outil d'aide à la décision en parallèle avec le portrait de la ressource, voir le tableau 2 ci-dessus. Il ressort que le tiers des usagers a présenté des troubles de comportement et s'est vu expulsé de milieux de vie antérieurement.

Il y a aussi eu une plainte antérieure pour une réaction disproportionnée du propriétaire. Celui-ci opère sa ressource depuis plus de 20 ans. Il est choisi de réaliser une démarche qualité intensive plutôt qu'une enquête administrative.

Analyse

| | | |
|--|---|--|
| Section 1 | Description générale de la ressource | |
| Nom de la ressource | RTF Bidon | |
| Type de ressources | RTF <input checked="" type="checkbox"/> | RI de type maison d'accueil <input type="checkbox"/> |
| Nombre de places | 8 | |
| Problématique principale | | |
| Santé mentale | | |
| Particularités cliniques des usagers (exemple : itinérance, dépendance, judiciarisation, maladies chroniques, etc.) | | |
| Alcoolisme et judiciarisation chez un usager. Le tiers des usagers a été expulsé à plusieurs reprises de milieux de vie antérieurs. | | |
| Profil des usagers | Initiales de l'utilisateur | Instrument de détermination et de classification <i>Inscrire la cote</i> |
| A | SMD | 1 |
| B | DITSA-DP | 2 |
| C | SMD | 1 |
| D | DITSA-DP | 3 |
| E | SMD | 1 |
| F | DITSA-DP | 3 |
| G | SMD | 1 |
| H | SMD | 1 |

| Section 2 | Analyse des allégations contemporaines Les éléments antérieurs à la période contemporaine que vous définissez seront pris en compte dans la section 3 « Historique de la ressource ». | | |
|---|---|--|--|
| Période contemporaine | Définissez la période où sont survenues les allégations contemporaines | Début | Fin |
| | Services communs Dans le menu déroulant, sélectionnez le service commun applicable. | Services particuliers Dans le menu déroulant, sélectionnez le service particulier applicable. Écrivez les initiales du ou des usager(s) concerné(s) dans la zone de texte. | Intervention / Action / Suivi de l'établissement Dans le menu déroulant, sélectionnez l'option qui s'applique. |
| 15 faits concernant des écarts financiers entre janvier 2020 et mai 2020 | Assurer la gestion de l'allocation des dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaires des biens | Choisissez un élément. | Aucune intervention |
| | Assurer la protection contre des abus | Choisissez un élément. | Ces faits n'ont pas été entièrement nommés au responsable RTF. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Comportements inappropriés du responsable à l'égard des usagers : Dénigrement verbal; cris du responsable envers les usagers, non-application des outils cliniques pour les usagers; méthode éducative partiellement ou complètement inadaptée aux besoins. | Assurer la protection contre des abus | Choisissez un élément. | Intervention réalisée par le(s) programme(s) clinique(s) |
| | Assurer le confort et la sécurité | Choisissez un élément. | L'intervenante pivot a rencontré le responsable. Non-reconnaissance des allégations de la part du responsable. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Préanalyse Remplir cette section facilitera la réalisation de l'outil d'aide à la décision. Au besoin, relisez le Guide de l'outil d'aide à la décision - Enquête administrative en RI-RTF.</p> | | |
| <p>Indicateur : Urgence d'intervenir L'évaluation de l'urgence d'intervenir regroupe tous les autres indicateurs c'est-à-dire les allégations, la vulnérabilité des usagers, l'historique ainsi que le portrait de la ressource auxquels s'ajoute la sécurité inspirée du concept de protection de la Loi sur la protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2010). Pour l'examen préliminaire, la mesure de la sécurité s'éclate en quatre sous-indicateurs. Si pendant l'examen préliminaire, il est déterminé qu'il y a urgence d'intervenir, cela signifie que des mesures doivent être prises dans l'immédiat. Celles-ci sont variables selon les circonstances et le profil des usagers.</p> | | |
| <p>Sous-indicateur Présence d'un danger qui menace la vie ou l'intégrité de l'usager</p> | <p>Ce sous-indicateur est composé de deux notions : Danger et menace.</p> <p>La notion de danger : Conduites inacceptables ou omission de répondre à un besoin physiologique ou de sécurité.</p> <p>Qualifier le danger : Réel s'oppose à abstrait et imminent s'oppose à lointain.</p> <p>La menace repose sur la notion de préjudice. Le préjudice corporel signifie que l'intégrité corporelle de la personne, tant physique que psychique, a été atteinte. Le préjudice moral relève d'une atteinte aux droits et libertés fondamentaux de la personne protégée par la Charte québécoise des droits et libertés ainsi que le Code civil du Québec. Tandis que le préjudice matériel découle d'une atteinte à un bien mobilier, immobilier ou au patrimoine d'une personne.</p> <p>La fréquence à laquelle est survenu le préjudice pendant la période considérée comme contemporaine des allégations est à évaluer.</p> | <p>Juin 2019 : DPSMD soumet leurs inquiétudes en lien avec la tenue de livres et l'attitude du responsable de cette ressource à l'égard des usagers.</p> <p>Préjudice matériel : L'intervenante pivot évoque la présence de 15 faits concernant des écarts financiers entre janvier 2020 et mai 2020. Ces faits n'ont pas été entièrement nommés au responsable RTF. Certaines transactions bancaires sont inquiétantes. Certains usagers n'auraient pas leur carte de débit avec eux alors qu'ils en ont l'autorisation. Refus d'un client d'aller à la banque avec l'intervenante alors qu'il avait accepté avant de parler au responsable de la ressource. Un usager nomme ne pouvoir parler au téléphone sans être sur haut-parleur avec un proche lors d'une discussion abordant le volet financier.</p> <p>Préjudice moral : DPSMD rapporte des comportements inappropriés du responsable à l'égard des usagers : Dénigrement verbal; cris du</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>responsable envers les usagers, non-application des outils cliniques pour les usagers; méthode éducative partiellement ou complètement inadaptée aux besoins. DPSMD évoque que les usagers verbalisent avoir peur du responsable. Depuis 3 mois, l'employée de la ressource, une paire aidante et une intervenante clinique SMD disent avoir été témoins de propos non adéquats de la part du responsable à l'égard d'usagers hebdomadairement.</p> <p>Programme DI TSA DP (ci-après DPDITSA-DP) : rapporte que la tenue de livres est difficile à comprendre, mais rien à signaler pour leur part.</p> |
| <p>Sous-indicateur Risque de récurrence</p> | <p>Les allégations et l'historique de la ressource amènent à supposer qu'il existe un risque de voir se reproduire les conduites inacceptables ou l'omission de répondre à un besoin. Le risque de récurrence est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain.</p> <p>De plus, ce risque de récurrence ne peut être évité par d'autres mesures.</p> | <p>Risque de se voir reproduire : Préjudice moral : L'historique de la ressource, les motifs et la vulnérabilité des usagers portent à penser de la présence d'un risque réel. Il est impossible d'identifier s'il est imminent. Risque difficilement maîtrisable à moins d'assurer une présence 24/7.</p> <p>Préjudice financier : Risque mitigé. Il est possible de mettre en œuvre des mesures de surveillance de la tenue et d'impliquer certains proches pour les transactions financières.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Sous-indicateur Risque de représailles</p> | <p>Les allégations et l'historique de la ressource amènent à croire qu'un risque de représailles, c'est-à-dire un acte ou une omission à l'encontre de l'utilisateur en réciprocité ou en vengeance des allégations effectuées, est présent.</p> <p>Le risque de représailles est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain.</p> | <p>Selon les intervenants qualité de la ressource, le propriétaire collabore lorsque les éléments lui sont nommés. Il existe un risque probable, mais difficilement maîtrisable à moins d'assurer une présence 24/7.</p> |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|---|
| <p>Sous-indicateur Crédibilité des allégations</p> | <p>La crédibilité des allégations sera évaluée selon la notion de doute raisonnable. Comme nous sommes à l'étape de l'examen préliminaire, il n'est pas nécessaire d'être convaincu hors de tout doute raisonnable que l'allégation est fondée.</p> <p>Les éléments rapportés devront être examinés et classifiés en termes de faits ou d'éléments précis versus imprécis, variables dans les versions versus constance dans les propos chroniques versus passagers.</p> | <p>Il y a plusieurs versions des événements ayant mené au préjudice financier chez l'utilisateur. L'utilisateur refuse de donner l'autorisation de communiquer avec la personne chez qui il aurait entreposé les sommes d'argent. Il refuse de porter plainte aux policiers. Si les sommes n'avaient pas été retirées, l'utilisateur aurait été pénalisé dans les versements du programme de solidarité sociale. Concernant les allégations de dénigrement verbal, les cris envers les usagers et des méthodes éducatives inadaptées, les perceptions des programmes diffèrent.</p> |
| <p>Indicateur : Allégation(s) Les allégations sont la source, l'élément déclencheur de la démarche. Le motif de celles-ci a son importance en ce qui concerne un écart mineur ou un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. C'est l'écart entre les services rendus par la ressource intermédiaire ou de type familial et les services de soutien ou d'assistance communs attendus ainsi que les services de soutien ou d'assistance particuliers qui peuvent faire l'objet d'allégation pour demander l'ouverture d'une enquête administrative.</p> | | |
| <p>Mesurer s'il s'agit d'un écart mineur ou d'un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. Un écart de qualité sera qualifié de majeur lorsque l'absence ou l'omission de donner le service compromet la sécurité/l'intégrité de l'utilisateur à court terme.</p> | <p>Écart majeur : Maltraitance psychologique et financière</p> | |
| <p>Indicateur : Vulnérabilité des usagers Les besoins étant propres à tous les êtres humains, peu importe l'âge, le genre et les autres facteurs individuels; la réponse à ceux-ci a été choisie comme indicateur. Un « besoin satisfait est une force alors qu'un besoin non satisfait est une limite ». (Clément et Milani, 2018, p.12). Cette limite contribue à la vulnérabilité de l'utilisateur. Sans nier l'importance des besoins secondaires, ceux-ci ne font pas partie de l'outil d'aide à la décision – enquête administrative. Il est suggéré d'utiliser d'autres processus qualité comme la démarche qualité intensive si la réponse à ses besoins n'est pas valide.</p> | | |

| | |
|---|---|
| <p>Pyramide de Maslow - Réponse aux besoins des usagers hébergés</p> <p>Besoins physiologiques satisfaits : oui, non ou partiellement</p> <p>Besoins de sécurité satisfaits : oui, non ou partiellement</p> | <p>Besoins physiologiques : Répondus. Besoins de sécurité : Réponse partielle.</p> |
| <p>Indicateur : Historique de la ressource</p> <p>L'historique de la ressource cumule tous les écarts qualité et les insatisfactions constatés de même que les mesures mises en œuvre pour les résoudre. Ceux-ci doivent être documentés au sein du dossier SIRTf de la ressource.</p> | |
| <p>Complétez la section 3 : Historique de la ressource, ci-dessous.</p> <p>Appréciez la collaboration de la ressource, sa reconnaissance antérieure des éléments à améliorer ainsi que sa célérité à se mettre en action et corriger les écarts non contemporains.</p> | <p>La collaboration antérieure avec la RTF est mitigée. Il y a eu deux épisodes d'intervention. Les éléments ont été partiellement reconnus par le responsable de la RTF. Mais les écarts ont été réglés par la RTF en collaboration avec le programme qualité.</p> |

| Section 3 | | Historique de la ressource | | |
|---|---|---|---|---|
| Inclut tous les éléments précédant la période contemporaine que vous avez déterminé | | | | |
| Plaintes antérieures Y a-t-il eu des plaintes antérieures ? Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Si oui, pour chaque plainte antérieure, spécifiez la date de la réception et les allégations. | | | | |
| Date de réception de la plainte 21 octobre 2019 | Provenance de la plainte Famille ou proche | Allégation(s) Réaction disproportionnée du propriétaire face aux comportements inadéquats d'un usager. Témoin : proche aidante. | Intervention(s) Rencontre avec la ressource Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input checked="" type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Précisions Au besoin, utilisez la section ci-dessous pour rédiger des précisions concernant les allégations et les interventions réalisées antérieurement auprès de la ressource En décembre 2017, il y a un plan d'amélioration au dossier de la RTF avec les objectifs suivants : Volet financier, collaborer avec l'établissement, assurer la sécurité des usagers. Les objectifs ont été atteints en mars 2018 selon les notes au dossier. | | | | |

Enquêtes administratives antérieures

Y a-t-il eu des enquêtes administratives ? Non Oui

Si oui, pour chaque enquête administrative antérieure, spécifiez les allégations et leur date de la réception.

| | | |
|--|--|--|
| <p>Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.</p> | <p>Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | <p>Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> |
| <p>Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.</p> | <p>Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | <p>Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/></p> |

| | |
|---|-----------------|
| Section 4 | Décision |
| Présentation de l'analyse de l'examen préliminaire à la direction de la DQEPE 15 juin 2020 | |
| Décision Réalisation d'une démarche qualité intensive | |
| <p>Commentaires Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> | |
| <p>Signature du gestionnaire Martha Cimon Date 16 juin 2020</p> | |

Indicateur : Urgence d'intervenir

| Indicateurs | Urgence d'intervenir | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| | Nombre d'éléments sélectionnés | | | | |
| | | Préjudice matériel survenu | | Risque abstrait ou peu probable | Présence de variabilité des versions |
| Sous-indicateurs | Danger | Préjudice-Menace | Risque de récurrence | Risque de représailles | Crédibilité des allégations |
| Nombre d'éléments sélectionnés | Réel | | Risque réel | | Éléments précis |
| | | Préjudice moral * | | | |
| | | | Risque non maîtrisable | Risque non maîtrisable | |

Échelle de fréquence

| | |
|---|--|
| Rare (1 fois sur plusieurs par années) | |
| Annuel (1 à 5 fois par année) | |
| Mensuel (1 à 5 fois par mois) | |
| Hebdomadaire (1 à 5 fois par semaine) | |
| Quotidien | |

La responsable poursuit son analyse des autres indicateurs. L'écart qualité est majeur et survient, dans au moins un des cas, de façon hebdomadaire.

| Indicateurs | Allégations | Vulnérabilité des usagers | Historique de la ressource |
|--------------------------------|------------------------|--|------------------------------|
| Nombre d'éléments sélectionnés | | | Plan d'amélioration résolu * |
| | | Besoins physiologiques satisfaits | |
| | Écart qualité | Besoins | Historique de la ressource |
| Nombre d'éléments sélectionnés | Écart qualité majeur * | | Plaintes antérieures * |
| | | Besoins de sécurité partiellement satisfaits * | |
| | | | |

Une fois complété, voici l'outil d'aide à la décision :

| Indicateurs | Urgence d'intervenir | | | | Allégations | Vulnérabilité des usagers | Historique de la ressource | |
|------------------|----------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--|----------------------------|
| 6 / 17 | | | | | Éléments passagers * | | | |
| | | | | | Présence de variabilité des versions | | Plan d'amélioration résolu * | |
| | | Préjudice matériel survenu | | Risque abstrait ou peu probable | | Besoins physiologiques satisfaits | | |
| Sous-indicateurs | Danger | Préjudice-Menace | Risque de récidence | Risque de représailles | Crédibilité des allégations | Écart qualité | Besoins | Historique de la ressource |
| 9 / 22 | Réel | | Risque réel | | Éléments précis | Écart qualité majeur * | | Plaintes antérieures * |
| | | Préjudice moral * | | | | | Besoins de sécurité partiellement satisfaits * | |
| | | | Risque non maîtrisable | Risque non maîtrisable | | | | |
| | | | | | | | | |
| | 0,5 | 0,3 | 0,7 | 0,0 | -0,3 | 1,0 | 0,0 | -0,2 |
| 2,0/8 | | | | | | | | |

Le seuil est de : 2,0/8

Annexe D : Situation 2 - Exemple clinique d'utilisation de l'outil d'aide à la décision

Note : L'exemple suivant est tiré d'une situation réelle, mais romancée.

Situation 2

En août 2020, la responsable des enquêtes du CISSS de Chaudière-Appalaches (ci-après la responsable) reçoit des allégations du Programme clinique déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (ci-après DITSA-DP).

La responsable sollicite les différentes parties prenantes et elles font une mise en commun des informations. La période contemporaine pour l'analyse est définie du 1^{er} au 31 août 2020. Les éléments antérieurs seront pris en considération dans l'historique de la ressource.

La responsable apprécie chaque sous-indicateur à l'aide des éléments recueillis. Vous pouvez vous référer aux éléments du tableau 1. Les demandes de massage sont interprétées comme un préjudice corporel considérant qu'elles impactent l'intégrité corporelle physique et psychique des usagers.

La responsable analyse l'urgence d'intervenir. En assurant la mise en œuvre de certaines mesures de mitigation des risques de récurrence et représailles; c'est-à-dire des visites surprises et intensives à la ressource, cela apparaît rendre le niveau de risque plus tolérable. Toutefois, la situation est préoccupante.

Avec les autres parties prenantes, la responsable apprécie le résultat de l'outil d'aide à la décision en parallèle avec le portrait de la ressource. Bien qu'avant mars 2020, il n'y ait aucun historique d'écart qualité dans la ressource, on remarque des écarts majeurs de qualité rapportés et de plus en plus fréquents. La propriétaire opère la ressource depuis 3 ans. Les versions des événements concordent entre les différentes parties prenantes, ce qui ajoute de la crédibilité aux allégations. Il est choisi d'ouvrir une enquête administrative.

Analyse

| | | |
|--|---|--|
| Section 1 | Description générale de la ressource | |
| Nom de la ressource | RTF Bidon 2 | |
| Type de ressources | RTF <input checked="" type="checkbox"/> | RI de type maison d'accueil <input type="checkbox"/> |
| Nombre de places | 8 | |
| Problématique principale | | |
| DITSA-DP | | |
| Particularités cliniques des usagers (exemple : itinérance, dépendance, judiciarisation, maladies chroniques, etc). | | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | | |
| Profil des usagers | Initiales de l'utilisateur | Instrument de détermination et de classification <i>Inscrire la cote</i> |
| A | SMD | 2 |
| B | DITSA-DP | 2 |
| C | DITSA-DP | 2 |
| D | DITSA-DP | 3 |
| E | DITSA-DP | 2 |
| F | DITSA-DP | 3 |
| G | DITSA-DP | 2 |
| H | DITSA-DP | 2 |

| Section 2 | Analyse des allégations contemporaines Les éléments antérieurs à la période contemporaine que vous définissez seront pris en compte dans la section 3 « Historique de la ressource ». | | |
|--|---|--|--|
| Période contemporaine | Définissez la période où sont survenues les allégations contemporaines | Début | Fin |
| Allégation(s) | Services communs Dans le menu déroulant, sélectionnez le service commun applicable. | Services particuliers Dans le menu déroulant, sélectionnez le service particulier applicable. Écrivez les initiales du ou des usager(s) concerné(s) dans la zone de texte. | Intervention / Action / Suivi de l'établissement Dans le menu déroulant, sélectionnez l'option qui s'applique. |
| Employée de la RTF seule avec les usagers en état d'ébriété. Intervention policière. | Assurer la protection contre des abus | Choisissez un élément. | Aucune intervention |
| | Assurer une présence de qualité | Choisissez un élément. Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Les programmes cliniques et qualité viennent d'être avisés de la situation |
| Propos agressifs de la responsable de la RTF vis-à-vis un usager. | Assurer la protection contre des abus | Choisissez un élément. | Intervention réalisée par le(s) programme(s) clinique(s) |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Avertissement verbal de l'intervenante. |

| Allégation(s) Résumez les éléments concernés | | | |
|---|---------------------------------------|--|--|
| Employée de la ressource demande aux usagers de la masser et leur fait prendre des positions dégradantes comme marcher à quatre pattes. | Assurer la protection contre des abus | Choisissez un élément. | Aucune intervention |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Les programmes cliniques et qualité viennent d'être avisés de la situation |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Employée de la ressource ne répond pas aux demandes des usagers | Assurer le confort et la sécurité | Choisissez un élément. | Aucune intervention |
| | Assurer une présence de qualité | Choisissez un élément. | Les programmes cliniques et qualité viennent d'être avisés de la situation |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| La responsable de la RTF et les deux autres employées consomment de l'alcool pendant leur quart de travail et devant les usagers. | Assurer une présence de qualité | Choisissez un élément. | Aucune intervention |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Les programmes cliniques et qualité viennent d'être avisés de la situation |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. |
| | Choisissez un élément. | Choisissez un élément. | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. |
| | | Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |

Pré-analyse

Remplir cette section facilitera la réalisation de l'outil d'aide à la décision.

Au besoin, relisez le Guide de l'outil d'aide à la décision - Enquête administrative en RI-RTF.

Indicateur : Urgence d'intervenir

L'évaluation de l'urgence d'intervenir regroupe tous les autres indicateurs c'est-à-dire les allégations, la vulnérabilité des usagers, l'historique ainsi que le portrait de la ressource auxquels s'ajoute la sécurité inspirée du concept de protection de la Loi sur la protection de la jeunesse (Gouvernement du Québec, 2010). Pour l'examen préliminaire, la mesure de la sécurité s'éclate en quatre sous-indicateurs. Si pendant l'examen préliminaire, il est déterminé qu'il y a urgence d'intervenir, cela signifie que des mesures doivent être prises dans l'immédiat. Celles-ci sont variables selon les circonstances et le profil des usagers.

Sous-indicateur Présence d'un danger qui menace la vie ou l'intégrité de l'usager

Ce sous-indicateur est composé de deux notions :
Danger et **menace**.

La notion de **danger** : Conduites inacceptables ou omission de répondre à un besoin physiologique ou de sécurité.

Qualifier le danger : Réel s'oppose à abstrait et imminent s'oppose à lointain.

La **menace** repose sur la notion de préjudice. Le **préjudice corporel** signifie que l'intégrité corporelle de la personne, tant physique que psychique, a été atteinte. Le **préjudice moral** relève d'une atteinte aux droits et libertés fondamentaux de la personne protégée par la Charte québécoise des droits et libertés ainsi que le Code civil du Québec. Tandis que **le préjudice matériel** découle d'une atteinte à un bien mobilier, immobilier ou au patrimoine d'une personne.

La fréquence à laquelle est survenu le préjudice pendant la période considérée comme contemporaine des allégations est à évaluer.

Août 2020 : Le programme clinique DI TSA DP et l'intervenant qualité rapportent que la gardienne, c'est-à-dire la fille de la responsable et employée à la ressource, était en état d'ébriété sur son quart de travail le week-end dernier. La responsable de la ressource se serait dirigée sur les lieux et il y aurait eu intervention policière. La responsable ne nie pas les faits lorsqu'elle est contactée par la responsable des enquêtes pour valider et lui demander à la rencontrer.

La propriétaire a un discours différent avec d'autres intervenants et nie les faits. Des démarches sont réalisées auprès d'intervenants qui confirment la première version : soit que la propriétaire a reconnu l'état d'ébriété de sa fille.

Les notes évolutives d'une intervenante d'urgence détresse signalent une attitude agressive de la responsable à l'égard d'un usager lors d'une intervention quelques jours avant la situation rapportée.

Préjudice moral : Appel de trois plaignants concernant cette ressource deux semaines suivant la situation ci-haut mentionnée.

Allégations rapportées : altercation physique entre la responsable et sa fille qui est aussi son employée devant les usagers, la responsable aurait déjà poussé un usager, consommation d'alcool dans la ressource par la responsable, consommation avec une nouvelle employée, la

| | | |
|---|--|--|
| | | responsable aurait laissé seule la nuit les résidents pour boire de l'alcool chez la voisine qui est aussi la nouvelle employée de la ressource, la fille demanderait aux usagers de la masser, la fille ne répondrait pas aux demandes des usagers; l'employée demanderait aux usagers de se placer dans des positions humiliantes comme à quatre pattes et la responsable en serait témoin. Un usager a rapporté à l'intervenante du plateau de travail être triste, car la fille de la responsable s'est fait arrêter par la police. |
| Sous-indicateur Risque de récurrence | Les allégations et l'historique de la ressource amènent à supposer qu'il existe un risque de voir se reproduire les conduites inacceptables ou l'omission de répondre à un besoin . Le risque de récurrence est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain. De plus, ce risque de récurrence ne peut être évité par d'autres mesures . | En un mois, il y a eu plusieurs épisodes de négligence, c'est-à-dire omission de répondre au besoin de sécurité et de conduites inacceptables. L'historique de la ressource entre mars et juin 2020 présente un plan d'amélioration en cours, une lettre de reproches et deux rencontres avec la responsable. Les éléments sont liés à la sécurité comme assurer une présence de qualité. Le risque est réel, actuel et l'imminence semble probable considérant l'accélération du rythme des écarts qualité de ces derniers mois. Le risque peut être mitigé. |
| Sous-indicateur Risque de représailles | Les allégations et l'historique de la ressource amènent à croire qu'un risque de représailles c'est-à-dire un acte ou une omission à l'encontre de l'utilisateur en réciprocité ou en vengeance des allégations effectuées est présent . Le risque de représailles est à qualifier en fonction de s'il est réel versus abstrait ou peu probable; s'il est imminent ou lointain. | Après discussion avec le programme clinique : Les motifs et la vulnérabilité des usagers portent à penser que le risque de représailles est mitigé. |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Sous-indicateur Crédibilité des allégations</p> | <p>La crédibilité des allégations sera évaluée selon la notion de doute raisonnable. Comme nous sommes à l'étape de l'examen préliminaire, il n'est pas nécessaire d'être convaincu hors de tout doute raisonnable que l'allégation est fondée.</p> <p>Les éléments rapportés devront être examinés et classifiés en termes de faits ou d'éléments précis versus imprécis, variables dans les versions versus constance dans les propos chroniques versus passagers.</p> | <p>Les trois plaignants sont crédibles et les faits concordent avec ceux rapportés par le programme clinique et le programme qualité.</p> |
| <p>Indicateur : Allégation(s) Les allégations sont la source, l'élément déclencheur de la démarche. Le motif de celles-ci a son importance en ce qui concerne un écart mineur ou un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. C'est l'écart entre les services rendus par la ressource intermédiaire ou de type familial et les services de soutien ou d'assistance communs attendus ainsi que les services de soutien ou d'assistance particuliers qui peuvent faire l'objet d'allégation pour demander l'ouverture d'une enquête administrative.</p> | | |
| <p>Mesurez s'il s'agit d'un écart mineur ou d'un écart majeur de la qualité des services offerts par la ressource. Un écart de qualité sera qualifié de majeur lorsque l'absence ou l'omission de donner le service compromet la sécurité/l'intégrité de l'utilisateur à court terme.</p> | <p>Écart majeur : maltraitance psychologique et physique</p> | |
| <p>Indicateur : Vulnérabilité des usagers Les besoins étant propres à tous les êtres humains, peu importe l'âge, le genre et les autres facteurs individuels; la réponse à ceux-ci a été choisie comme indicateur. Un « besoin satisfait est une force alors qu'un besoin non satisfait est une limite ». (Clément et Milani, 2018, p.12). Cette limite contribue à la vulnérabilité de l'utilisateur. Sans nier l'importance des besoins secondaires, ceux-ci ne font pas partie de l'outil d'aide à la décision – enquête administrative. Il est suggéré d'utiliser d'autres processus qualité comme la démarche qualité intensive si la réponse à ses besoins n'est pas valide.</p> | | |
| <p>Pyramide de Maslow - Réponse aux besoins des usagers hébergés</p> <p>Besoins physiologiques satisfaits : oui, non ou partiellement</p> <p>Besoins de sécurité satisfaits : oui, non ou partiellement</p> | <p>Besoins physiologiques : répondus.</p> <p>Besoins de sécurité : non répondus.</p> | |
| <p>Indicateur : Historique de la ressource L'historique de la ressource cumule tous les écarts qualité et les insatisfactions constatés de même que les mesures mises en œuvre pour les résoudre. Ceux-ci doivent être documentés au sein du dossier SIRTf de la ressource.</p> | | |
| <p>Complétez la section 3 : Historique de la ressource, ci-dessous. Appréciez la collaboration de la ressource, sa reconnaissance antérieure des éléments à améliorer ainsi que sa célérité à se mettre en action et corriger les écarts non contemporains.</p> | <p>Il n'y a pas d'antécédent connu avant mars 2020.</p> | |

| Section 3 | | Historique de la ressource | | |
|--|---|--|---|---|
| Inclut tous les éléments précédant la période contemporaine que vous avez déterminé | | | | |
| Plaintes antérieures | | | | |
| Y a-t-il eu des plaintes antérieures ? Non <input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Si oui, pour chaque plainte antérieure, spécifiez la date de la réception et les allégations. | | | | |
| Date de réception de la plainte 16 mars 2021 | Provenance de la plainte Employé du CISSS | Allégation(s) Lors d'une visite à la RTF, il est constaté que les usagers sont seuls. L'employée de la RTF arrive 20 minutes plus tard sans expliquer son absence. | Intervention(s) Rencontre avec la ressource Lettre de reproches ou d'écart qualité Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input checked="" type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte 27 mai 2021 | Provenance de la plainte Autre | Allégation(s) Un voisin signale qu'une employée de la RTF crie aux usagers, les traite de noms et semble en état de consommation. | Intervention(s) Rencontre avec la ressource Plan d'amélioration Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date de réception de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Provenance de la plainte Choisissez un élément. | Allégation(s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Intervention(s) Choisissez un élément. Choisissez un élément. Choisissez un élément. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Précisions | | | | |
| Au besoin, utilisez la section ci-dessous pour rédiger des précisions concernant les allégations et les interventions réalisées antérieurement auprès de la ressource | | | | |
| L'historique de la ressource entre mars et juin 2020 présente un plan d'amélioration en cours, une lettre de reproches et deux rencontres avec la responsable. Les éléments sont liés à la sécurité comme assurer une présence de qualité. | | | | |

| Enquêtes administratives antérieures | | |
|---|--|--|
| Y a-t-il eu des enquêtes administratives ? Non <input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> | | |
| Si oui, pour chaque enquête administrative antérieure, spécifiez les allégations et leur date de la réception. | | |
| Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Date du début de l'enquête Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date. | Allégation (s) Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | Fondée(s) Oui <input type="checkbox"/> En partie <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|-----------------|
| Section 4 | Décision |
| Présentation de l'analyse de l'examen préliminaire à la Direction de la DQEPE 2 septembre 2020 | |
| Décision Réalisation d'une enquête administrative | |
| Commentaires Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. | |
| Signature du gestionnaire Martha Cimon Date 2 septembre 2020 | |

Indicateur : Urgence d'intervenir

| Indicateurs | Urgence d'intervenir | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| | Nombre d'éléments sélectionnés | | | Risque pouvant être mitigé | Risque pouvant être mitigé |
| | | | | Risque lointain | |
| | | | | Risque abstrait ou peu probable | |
| Sous-indicateurs | Danger | Préjudice-Menace | Risque de récurrence | Risque de représailles | Crédibilité des allégations |
| Nombre d'éléments sélectionnés | Réel | | Risque réel | | Éléments précis |
| | Imminent | Préjudice moral * | Risque imminent | | Constance des propos |
| | | Préjudice corporel * | | | |
| | | | | | |

Échelle de fréquence

| | |
|--|--|
| Rare (1 fois sur plusieurs années) | |
| Annuel (1 à 5 fois par année) | |
| Mensuel (1 à 5 fois par mois) | |
| Hebdomadaire (1 à 5 fois par semaine) | |
| Quotidien | |

La responsable poursuit son analyse des autres indicateurs

| Indicateurs | Allégations | Vulnérabilité des usagers | Historique de la ressource |
|--------------------------------|------------------------|------------------------------------|---|
| Nombre d'éléments sélectionnés | | | |
| | | Besoins physiologiques satisfaits | |
| Sous-indicateurs | Écart qualité | Besoins | Historique de la ressource |
| Nombre d'éléments sélectionnés | Écart qualité majeur * | | Plaintes antérieures * |
| | | | Plan d'amélioration antérieur avec objectif non atteint * |
| | | | Lettres de reproches * |
| | | Besoins de sécurité non satisfaits | |

Une fois complété, voici l'outil d'aide à la décision :

| Indicateurs | Urgence d'intervenir | | | | | Allégations | Vulnérabilité des usagers | Historique de la ressource |
|------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|---------------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------------------|---|
| | | | Risque pouvant être mitigé | Risque pouvant être mitigé | Éléments passagers * | | | |
| 6 / 17 | | | | Risque lointain | | | | |
| | | | | Risque abstrait ou peu probable | | | Besoins physiologiques satisfaits | |
| | | | | | | | | |
| Sous-indicateurs | Danger | Préjudice-Menace | Risque de récidence | Risque de représailles | Crédibilité des allégations | Écart qualité | Besoins | Historique de la ressource |
| 13 / 22 | Réel | | Risque réel | | Éléments précis | Écart qualité majeur * | | Plaintes antérieures * |
| | Imminent | Préjudice moral * | Risque imminent | | Constance des propos | | | Plan d'amélioration antérieur avec objectif non atteint * |
| | | Préjudice corporel * | | | | | | Lettres de reproches * |
| | | | | | | | Besoins de sécurité non satisfaits | |
| | 1.0 | 0.7 | 0.3 | -1.0 | 0.3 | 1.0 | 0 | 1.0 |
| 3,3/8 | | | | | | | | |

Le seuil est de : 3,3/8