

TYPE DE DOCUMENT : Cadre de référence	NUMÉRO D'IDENTIFICATION : DQEPERI-CR-003
<small>* Écrire le nom de l'acronyme de la direction</small>	
CE DOCUMENT ANNULE LA VERSION QUI PORTAIT LE TITRE SUIVANT :	
CE DOCUMENT S'ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :	
Ce cadre de référence s'adresse à toute personne qui exerce des fonctions ou qui œuvre au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent et qui est impliquée auprès des résidents ou usagers vivant dans les milieux de vie RPA et RI-RTF. Il concerne également les exploitants et responsables de ces milieux ainsi que leurs employés ou remplaçants.	
CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :	
<input type="checkbox"/> Répertoire régional <input type="checkbox"/> Site Internet <input checked="" type="checkbox"/> Intranet <input type="checkbox"/> Autre Veuillez préciser <input type="checkbox"/> N:\InterDirec\GabaritsDocuments	
NOMBRE DE PAGES	14 pages incluant les annexes
RESPONSABLE DE L'APPLICATION	Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance, de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation
RESPONSABLE DE LA CODIFICATION ET DE LA CONSERVATION DU DOCUMENT	Secrétariat de la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance, de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation
INSTANCES CONSULTÉES	Coordonnateurs RI-RTF : 2021-02-27 Comité de coordination clinique : 2021-03-09, 2021-03-30 et 2021-11-03 Comité exécutif du comité multidisciplinaire : 2021-11-18 Comité de direction : 2021-11-30, 2025-11-26, 2026-01-07
RESPONSABLE ET DATE DE L'ADOPTION INITIALE	Comité de direction : 2021-11-30
DATE DE LA MISE EN VIGUEUR	2026-01-07
RESPONSABLE ET DATE DE L'ADOPTION DE LA REVISION	Comité de direction : 2026-01-07
NUMÉRO DE RÉOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Non applicable
RÉVISION PRÉVUE LE <small>La révision s'effectue aux trois ans à partir de la mise en vigueur ou lorsque requis</small>	Janvier 2029

CADRE DE RÉFÉRENCE

Cadre de référence sur la gestion intégrée de la qualité des services offerts dans les milieux de vie RPA et RI-RTF (DQEPERI-CR-003)

Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance, de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation

Novembre 2021

Révision : janvier 2026

Table des matières

LISTES DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	3
GLOSSAIRE	4
1. CONTEXTE	6
2. OBJECTIFS	6
2.1. Objectif général	6
2.2. Objectifs spécifiques	6
3. CADRE JURIDIQUE ET NORMATIF	7
4. CHAMPS D'APPLICATION	7
5. PRINCIPES DIRECTEURS	7
6. GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ	8
6.1. La définition de la gestion intégrée de la qualité	9
6.2. Les activités et services visés par la gestion intégrée de la qualité	9
6.3. Les modalités d'application de la gestion intégrée de la qualité	10
6.4. Les acteurs concernés par la gestion intégrée de la qualité	11
6.5. Le traitement d'un écart de qualité	12
7. CONCLUSION	13
ANNEXE 1 – CATÉGORIES DE RPA	14

LISTES DES ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

Acronyme	Nom complet
CISSS du Bas-Saint-Laurent	Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent
CPQS	Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
DQEPERI	Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance, de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation
LRR	Loi sur la représentation des ressources de type familial et certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant
LGSSSS	Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
RPA	Résidence privée pour aînés
RI	Ressource intermédiaire
RNI	Ressource non institutionnelle
RTF	Ressource de type familial

GLOSSAIRE

Amélioration continue

L'amélioration continue est une démarche collective où chaque partie prenante d'un établissement s'engage dans un processus permanent d'autoévaluation afin d'identifier des pistes d'ajustement et d'amélioration des soins et des services. L'objectif est de renforcer la qualité, la sécurité, l'efficacité et l'expérience des usagers.

Qualité

La capacité d'une organisation à satisfaire les besoins et les attentes des résidents et des usagers par l'utilisation des meilleures pratiques et la conformité aux normes établies, de façon efficace et au moindre risque, en regard des ressources disponibles. Cette qualité se reflète tant au niveau des attitudes et des contacts humains établis entre le personnel et les clients qu'au niveau des procédures et des services rendus¹.

Qualité voulue

La qualité voulue est, entre autres, établie par des lois, des règlements, des pratiques reconnues, des normes ou des balises cliniques, professionnelles, techniques ou administratives, des orientations ministérielles, régionales ou locales, des politiques ou des procédures de l'établissement ou d'une autre instance légitime. Elle constitue un référentiel essentiel à l'application des différents volets de la gestion intégrée de la qualité².

Qualité rendue

La qualité rendue est délivrée par la RPA ou par la RI-RTF et par l'ensemble du personnel (incluant les stagiaires et les bénévoles), les médecins, les gestionnaires et les autres instances de l'établissement. Elle est, entre autres, évaluée à partir d'outils rigoureux ou validés et de processus formels qui permettent notamment de porter un jugement sur l'atteinte des balises ou des critères de la qualité préalablement définis³.

Écart de qualité

Un écart de qualité est identifié notamment lorsque :

- La prestation de services ne permet pas une réponse adéquate aux besoins du résident ou de l'utilisateur;
- Une approche ou une intervention qui porte ou pourrait porter atteinte au bien-être physique ou psychologique du résident ou de l'utilisateur;
- Le milieu de vie proposé ne permet pas au résident ou à l'utilisateur d'être reconnu et valorisés, de se sentir « chez lui » ou d'assurer sa sécurité.

Résidence privée pour aînés (RPA)

Selon l'article 557 de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (LGSSSS), une RPA est un immeuble d'habitation collective occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans et plus où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou logements ainsi que différents services compris dans au moins deux des catégories de services suivantes, définies par le Règlement : les services de repas, les services d'assistance personnelle, les soins infirmiers, les services d'aide domestique, les services de sécurité et les services de loisirs.

¹ *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, MSSS, mars 2016, p.168.

² *Idem*.

³ *Idem*, p. 169.

Exploitant

Personne physique ou morale exploitant une ou plusieurs résidences privées pour aînés à titre de propriétaire ou de responsable de l'exploitation.

Résident

Toute personne qui vit dans une résidence privée pour aînés.

Ressource intermédiaire (RI)

Selon l'article 538 de la LGSSSS, « [...] toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome, par une personne morale ou par une société de personnes [...] pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur fournissant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition. »

Ressource de type familial (RTF)

Selon l'article 552 de la LGSSSS, « peuvent être reconnues à titre de résidence d'accueil une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes ou personnes âgées qui leur sont confiés par un établissement public afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible d'un milieu naturel ».

Responsable

La personne physique, la personne morale ou la société de personnes qui agit à titre de RI-RTF.

Usager

Toute personne qui est hébergée dans une RI-RTF.

CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LA GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS DANS LES MILIEUX DE VIE RPA ET RI-RTF

1. CONTEXTE

Les résidences privées pour aînés (RPA), les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) sont des partenaires essentiels du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (CISSS du Bas-Saint-Laurent). Elles offrent à différentes clientèles une formule d'hébergement complémentaire au milieu naturel et au milieu institutionnel, et permettent une réponse individualisée aux besoins diversifiés et évolutifs des résidents et des usagers qui y demeurent.

Dans un esprit de collaboration et forts de leur engagement, les exploitants de RPA, les responsables de RI-RTF ainsi que tous les acteurs concernés de l'établissement doivent travailler ensemble, dans le respect des responsabilités et de l'autonomie de chacun, pour s'assurer que les services offerts aux résidents et aux usagers sont empreints d'une vision commune de la qualité et de la sécurité attendues et du désir constant d'améliorer leurs pratiques respectives. L'atteinte de cet objectif est tributaire de l'implication de tous et du maintien de relations harmonieuses fondées sur la bonne foi et le respect des ententes établies.

2. OBJECTIFS

2.1. Objectif général

Le présent cadre de référence vise à développer, implanter et pérenniser une culture de gestion intégrée de la qualité des services offerts aux personnes vivant dans un milieu de vie RPA et RI-RTF.

2.2. Objectifs spécifiques

- Témoigner de l'engagement du CISSS du Bas-Saint-Laurent, à tous les niveaux, et des partenaires RPA et RI-RTF à offrir une prestation de services adaptée, sécuritaire et de qualité à chacun des résidents et usagers de ces milieux de vie.
- Préciser les objectifs à atteindre en matière de qualité, les actions à réaliser, les rôles et les responsabilités des acteurs concernés, et les moyens pour en assurer une gestion intégrée.
- Établir les fondements d'une relation de partenariat efficace entre les différents acteurs du CISSS du Bas-Saint-Laurent, ainsi qu'avec les RPA et les RI-RTF, en misant sur les valeurs de collaboration, de respect, de bienveillance, d'engagement et d'excellence.
- Favoriser l'application de stratégies de communication claires et efficaces permettant l'échange d'informations pertinentes entre les différentes parties prenantes, en temps opportun et par les moyens convenus, dans le but d'offrir des services de qualité aux résidents et usagers de ces milieux.

3. CADRE JURIDIQUE ET NORMATIF

Les principales assises du cadre de référence sont les suivantes :

- *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (R.L.R.Q., c. G -1.021) (LGSSSS).
- *Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant* (R.L.R.Q., c. R-24.0.2) (LRR).
- *Code d'éthique du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent* (P.-D.G.-CR-0001).
- *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* (R.L.R.Q., c. S-4.2, r. 0.01).
- *Manuel d'application et guide de vérification de la conformité. Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* (MSSS, 2023).
- *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial* (R.L.R.Q., c. S-4.2, R2).
- *Entente collective conclue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN), à titre de groupement de ressources destinées aux adultes*, le 17 juillet 2021.
- *Entente nationale conclue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)*, le 16 juillet 2021.
- *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial* (MSSS, 2016).
- *Guide de prévention des infections dans les résidences privées pour aînés* (MSSS, 2019).

4. CHAMPS D'APPLICATION

Ce document s'adresse à toutes les personnes, dont les membres du personnel du CISSS du Bas-Saint-Laurent, les dirigeants, les gestionnaires, les médecins, et toutes les autres instances qui sont appelées à travailler en partenariat avec les milieux de vie RPA et RI-RTF, ainsi qu'avec les résidents et usagers qui y habitent, leurs proches ou leur représentant.

Il concerne également les exploitants et les responsables de ces milieux ainsi que leurs employés et remplaçants.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Pour bâtir une culture de qualité des services offerts et la mise en place d'une approche de gestion intégrée, les principes suivants doivent guider les actions de tous :

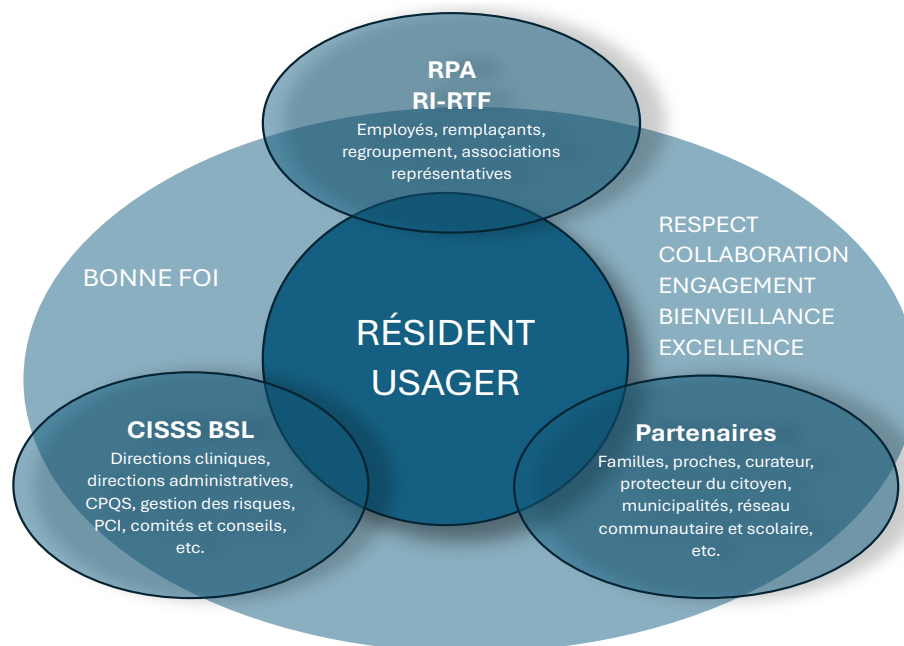
- Chaque personne résidant dans un milieu de vie RPA ou RI-RTF a droit à la satisfaction de l'ensemble de ses besoins fondamentaux, notamment celui d'être protégée et de vivre dans un milieu chaleureux lui permettant de se réaliser pleinement.
- Le résident et l'utilisateur sont au centre des préoccupations du CISSS du Bas-Saint-Laurent, des RPA et des RI-RTF. Toute décision les concernant doit être prise dans le respect de leurs droits et libertés, en considérant leur meilleur intérêt ou le bien-être collectif, selon les circonstances.

- L'approche de partenariat entre les résidents ou les usagers, leurs proches, les exploitants ou les responsables des milieux de vie, et les acteurs en santé et en services sociaux fait partie intégrante d'une culture intégrée de la qualité.
- Le CISSS du Bas-Saint-Laurent est imputable de la qualité de l'ensemble des soins et des services dispensés au résident et à l'utilisateur.
- La RPA et la RI-RTF sont imputables de la qualité du milieu de vie et des services qu'elles rendent aux résidents ou aux usagers.
- La gestion intégrée de la qualité s'inscrit dans une démarche organisationnelle visant l'amélioration continue des pratiques et des services.
- La réalisation des démarches prévues dans le présent cadre de référence exige un souci constant d'objectivité et d'équité ainsi que de la rigueur.

6. GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ

À l'instar des autres établissements de santé et de services sociaux, le CISSS du Bas-Saint-Laurent a la responsabilité légale d'assurer une offre de services de qualité à la population qu'il dessert. Cette responsabilité s'applique autant aux services qu'il dispense lui-même qu'à ceux offerts par un tiers, dont les RPA et les RI-RTF.

Pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent, l'appréciation qu'il doit faire de la qualité des services rendus aux résidents et usagers vivant dans ces milieux va au-delà de l'implantation des processus de conformité établis par les cadres normatif, légal et réglementaire applicables. Elle s'inscrit dans une approche de gestion plus large, appliquée en continu et d'une manière intégrée, organisée et cohérente. C'est par la contribution active de tous les acteurs et de toutes les instances, incluant les RPA, les RI-RTF et les autres partenaires, qu'il y aura assurance d'une prestation de services de qualité.⁴



⁴ Inspiré par la Figure 10, *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, MSSS, mars 2016, p. 184.

6.1. La définition de la gestion intégrée de la qualité

Portée par différentes parties prenantes, la gestion intégrée de la qualité réunit un ensemble de démarches visant d'abord l'amélioration continue des pratiques et des services par un engagement à trouver des mesures préventives et des solutions en collaboration.

Lorsque requis, elle permet aussi de traiter des situations qui demandent un suivi plus soutenu en favorisant la concertation et la coordination des interventions, dans le respect des rôles et des responsabilités inhérentes au champ de compétences des personnes concernées. Or, en aucun cas la gestion intégrée de la qualité ne doit être perçue comme ayant pour seule finalité la mise en place de moyens coercitifs et ultimement la révocation d'une autorisation d'exploiter une RPA ou la fin des liens contractuels en RI-RTF. Elle doit privilégier la reconnaissance des forces et des limites de chacun au sein d'un réel partenariat, sans lien de subordination juridique.

Tout au long de ces démarches, le regard posé par le CISSS du Bas-Saint-Laurent sur ses propres services et ceux rendus par la RPA ou la RI-RTF doit se faire pour chaque résident ou usager individuellement, en considérant ses besoins particuliers et sa condition personnelle, ainsi que l'offre de services qui s'applique au milieu de vie qui l'accueille. Ainsi, la gestion intégrée de la qualité permet de s'assurer, en tout temps et par différentes actions, que ce dernier reçoit des soins et des services appropriés, sécuritaires et de qualité, qu'il se sent chez lui et qu'il se réalise pleinement.

6.2. Les activités et services visés par la gestion intégrée de la qualité

6.2.1 Activités et services du CISSS du Bas-Saint-Laurent

La gestion intégrée de la qualité s'applique à l'ensemble des services cliniques et professionnels dispensés par le CISSS du Bas-Saint-Laurent aux résidents ou usagers vivant dans un milieu de vie RPA ou RI-RTF, en conformité avec ses obligations légales, cliniques, administratives et contractuelles applicables. Ces services sont de différentes natures, dont le service social, les soins infirmiers, la réadaptation, la nutrition, l'éducation spécialisée, la prévention des infections, etc., et sont déployés au quotidien par les intervenants, professionnels, gestionnaires, médecins et bénévoles du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

6.2.2 Services des RPA et RI-RTF

En RPA, la gestion intégrée de la qualité porte sur l'offre de services de l'exploitant, déterminée selon la catégorie à laquelle appartient sa résidence (Annexe I). Elle peut notamment comprendre des services d'aide domestique, d'assistance personnelle, de loisirs, de repas, de sécurité et de soins infirmiers. De plus, selon le niveau réel d'autonomie ou le profil des besoins du résident, celui-ci peut également recevoir des services d'un autre prestataire (soutien à domicile, entreprise d'économie sociale en aide à domicile, etc.).

Dans les RI-RTF, la gestion intégrée de la qualité porte sur les services de soutien ou d'assistance communs et particuliers, tels que décrits au *Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF*.

6.2.3 Milieu de vie

Les RPA et les RI-RTF doivent procurer aux résidents et usagers un milieu de vie sécuritaire, adapté et qui présente les caractéristiques d'un chez-soi. La gestion intégrée de la qualité doit donc considérer cette composante importante d'une prestation de services de proximité faisant partie de la communauté.

6.3. Les modalités d'application de la gestion intégrée de la qualité

Il existe différents mécanismes d'assurance qualité pour les personnes résidant dans les milieux de vie RPA et RI-RTF. Certains sont prévus, entre autres, aux lois et règlements ou dans les orientations ministérielles et gouvernementales énumérés à la partie 3 du présent document; d'autres font partie des processus établis par les politiques et procédures de l'établissement.

Pour lui permettre de répondre plus spécifiquement à ses responsabilités légales et professionnelles à l'égard de la qualité des services offerts aux résidents et usagers des RPA et RI-RTF, le CISSS du Bas-Saint-Laurent a identifié les mécanismes suivants, par lesquels la gestion intégrée de la qualité est réalisée :

- **La vigie de la qualité** est une assise de base de l'ensemble des mécanismes assurant une gestion intégrée de la qualité. Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CISSS du Bas-Saint-Laurent a un rôle à jouer, peu importe la nature de ses fonctions. En portant un regard évaluateur global, de manière formelle ou informelle, lors de chaque rencontre avec un résident ou un usager ou à chaque visite dans un milieu de vie, elle agit à titre de sentinelle, permettant d'assurer une réponse adéquate aux besoins de ce dernier et, ainsi, d'améliorer ou de maintenir des services de qualité.
- **Les démarches de conformité en RPA** établies par le *Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés* et la LGSSSS par lesquelles les normes et critères de qualité sont déterminés et mesurés, notamment par les visites d'Agrément Canada, du CISSS du Bas-Saint-Laurent et de l'Inspecteur national de Santé Québec.
- **Les démarches de conformité en RI-RTF** prévues au *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial* (MSSS, mars 2016) visent entre autres à définir les orientations et principes directeurs en matière de qualité et à établir un processus permettant au CISSS du Bas-Saint-Laurent de s'en assurer, dans le respect des exigences de la LGSSSS, du *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial* et des ententes collectives et nationales.
- **L'inspection en RPA ou l'enquête administrative en RI-RTF** qui peut être réalisée en tout temps lorsque le CISSS du Bas-Saint-Laurent estime que la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être d'un ou de plusieurs résidents ou usagers peuvent être compromis.

Outre ces démarches, la gestion intégrée de la qualité préconisée par le CISSS du Bas-Saint-Laurent dans le présent document considère également d'autres mécanismes internes et externes pouvant servir de levier pour assurer la qualité et la sécurité de services offerts, notamment :

- Le régime d'examen des plaintes et des signalements par le commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- La déclaration obligatoire des incidents et accidents ainsi que les démarches de gestion intégrée des risques et d'analyse d'événements sentinelles.
- Les audits internes et indépendants permettant d'apprécier l'application des pratiques et des processus cliniques et professionnels.
- Les visites de vigie, formation et soutien en prévention et contrôle des infections.
- Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie réalisées par Santé Québec.
- L'agrément des établissements.

- Le suivi des rapports d'investigation du Bureau du coroner.
- Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen.
- Etc.

Bien que distinctes dans leur réalisation, elles demeurent interreliées et évoluent au gré des constats effectués et de la justesse des informations échangées.

6.4. Les acteurs concernés par la gestion intégrée de la qualité

6.4.1 Les intervenants et professionnels du CISSS du Bas-Saint-Laurent

Les intervenants et professionnels qui œuvrent dans les programmes clientèles ainsi que dans les autres directions cliniques et administratives du CISSS du Bas-Saint-Laurent sont des acteurs de premier plan en matière de gestion intégrée de la qualité. Que ce soit par leur présence fréquente dans le milieu de vie ou lors d'une intervention ponctuelle, ils dispensent ou s'assurent que soient dispensés des services sécuritaires et de qualité aux résidents et usagers. De plus, en raison de la nature de leurs fonctions, ils établissent des liens de confiance avec ces derniers, leurs proches ou leur représentant, ainsi qu'avec les RPA, les RI-RTF et les différents partenaires impliqués, favorisant ainsi la communication des informations nécessaires à leur appréciation. En présence d'une difficulté ou d'un écart de qualité, ils ont la responsabilité de nommer leur constat à la RPA ou à la RI-RTF et de collaborer à la mise en place d'actions visant à améliorer les pratiques et les services, dans le respect de leurs obligations et des protocoles applicables.

6.4.2 Les gestionnaires

Les gestionnaires du CISSS du Bas-Saint-Laurent agissent à titre d'agents de mobilisation en matière de gestion intégrée de la qualité. Selon leur champ d'expertise, ils sont responsables de l'actualisation d'une offre de services de qualité destinée aux résidents et aux usagers. Ils établissent et maintiennent des liens de partenariat avec les RPA et les RI-RTF de leur territoire et assurent les communications nécessaires entre ces dernières et les différents acteurs de l'établissement, selon les circonstances. Ils offrent le soutien requis afin que ces ressources, ainsi que les équipes sous leur gouverne, respectent les lois, règlements, normes et pratiques cliniques applicables. Ils interviennent avec diligence, en collaboration avec les RPA, les RI-RTF et les directions concernées, lorsqu'une problématique de qualité ou de non-conformité nécessite un suivi particulier. Ils participent activement à la recherche de solutions et de pistes d'amélioration visant la qualité de l'offre des services dispensés, tant par l'établissement que par les partenaires impliqués.

6.4.3 Les conseillers cadres à la coordination des mécanismes d'assurance qualité dans les milieux de vie

Les conseillers cadres à la coordination des mécanismes d'assurance qualité dans les milieux de vie ont entre autres pour fonction d'assurer un leadership permettant de faciliter la communication et la collaboration entre les directions du CISSS du Bas-Saint-Laurent, les RPA, les RI-RTF et les autres partenaires afin d'assurer des services sécuritaires et de qualité aux résidents et aux usagers. Ils voient au suivi des activités d'assurance qualité et à l'implantation des recommandations ou correctifs à mettre en place par le biais de démarches formelles et structurées. Ils exercent un rôle-conseil auprès des parties impliquées et sont soucieux d'assurer l'efficacité des processus et de leur amélioration constante par la recherche de moyens alternatifs ou innovants permettant d'agir en prévention ou de résoudre une impasse. Enfin, ils

soutiennent la réflexion stratégique et la prise de décision ayant un impact sur la qualité des services.

6.4.4 Les RPA et les RI-RTF

Les exploitants de RPA et les responsables de RI-RTF, ainsi que leur personnel et leurs remplaçants, offrent des services sécuritaires et de qualité dans le meilleur intérêt des résidents et des usagers. Ils assument leurs obligations légales, réglementaires et normatives avec engagement et transparence, et collaborent à l'application des meilleures pratiques reconnues et de celles demandées par l'établissement. Ils participent activement à l'identification et à la mise en place des actions nécessaires en cas de situation urgente ou lorsqu'un écart de qualité est constaté.

6.4.5 Les résidents, les usagers et leurs proches

Étant au cœur de la gestion intégrée de la qualité présentée dans le présent cadre de référence, les résidents des RPA et les usagers des RI-RTF doivent contribuer à l'amélioration continue des services qui leur sont offerts par le CISSS du Bas-Saint-Laurent et par le milieu de vie qui les accueille. Ainsi, lorsque possible et avec courtoisie, ils partagent l'appréciation de leur expérience, signalent leurs préoccupations ou les manquements observés et collaborent aux solutions apportées pour répondre à leurs besoins. Cette responsabilité s'applique également à leurs proches et à leurs représentants.

6.4.6 Les autres instances et partenaires

Les autres instances et partenaires, internes et externes au CISSS du Bas-Saint-Laurent, s'impliquent activement en matière de qualité des services. Selon leur mandat, ils portent un regard complémentaire sur la prestation de services offerte aux résidents et aux usagers et rapportent, de manière préventive ou réactive, toute situation préoccupante ou tout écart de qualité constaté. Ils peuvent également influencer la gouvernance par leurs fonctions d'inspection, d'enquête, d'agrément, de vigie ou d'analyse, en visant l'amélioration continue de la qualité et la recherche de l'excellence.

6.4.7 Le comité stratégique RNI du CISSS du Bas-Saint-Laurent

Le comité stratégique, composé notamment du président-directeur général, du président-directeur général adjoint, du directeur de la DQEPERI ainsi que des directeurs des directions concernées, adopte les stratégies d'implantation et de pérennisation de la gestion intégrée de la qualité. Considérant sa vision globale et transversale des enjeux et des différentes zones de fragilité au sein de l'établissement et de son parc d'hébergement, il s'assure de la mise en place des actions nécessaires pour permettre une prestation de services de qualité en continu répondant aux besoins des résidents et des usagers. Il constitue également une instance décisionnelle pour les constats effectués en présence d'une situation préoccupante ou d'un écart de qualité non résolu.

6.5. Le traitement d'un écart de qualité

La gestion intégrée de la qualité doit permettre d'identifier rapidement un écart de qualité, qu'il soit dans les services offerts par le CISSS du Bas-Saint-Laurent, la RPA ou la RI-RTF, et de le traiter dès sa survenance afin d'éviter ou de limiter sa récurrence, sa persistance ou son aggravation. Le tout repose sur la mise en place de stratégies de mobilisation, de concertation, de coordination et de communication claires, efficaces et bidirectionnelles.

Tous les membres du personnel du CISSS du Bas-Saint-Laurent ainsi que ceux des RPA et des RI-RTF sont concernés par le traitement d'un écart de qualité. Ils doivent s'impliquer activement dans cette démarche dynamique en assumant pleinement leurs rôles et responsabilités respectifs, tout en plaçant la sécurité et le bien-être des résidents et des usagers au centre de leurs préoccupations.

Le traitement d'un écart de qualité doit se faire selon le niveau d'intervention qui correspond à la situation et à l'impact de celle-ci sur la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être d'un résident ou d'un usager. Ainsi, dès que les faits sont observés, la personne ayant constaté l'écart doit en informer la RPA ou la RI-RTF afin de valider les informations, d'entendre son point de vue et d'identifier les causes. Ensemble, elles collaborent ensuite à la recherche d'actions ou à l'identification de pistes d'amélioration pour résoudre la situation.

Lorsqu'un danger potentiel ou réel pour un résident ou un usager est présent, ou lorsque l'écart de qualité ou une difficulté de collaboration persiste ou se reproduit malgré les interventions réalisées, la situation doit être portée à un niveau décisionnel supérieur. Ce dernier planifie et coordonne les démarches en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes, dans le respect des obligations légales, cliniques, administratives et contractuelles applicables.

La résolution à l'amiable est privilégiée à chaque niveau d'intervention, dans un esprit de collaboration et de partenariat, afin d'assurer une résolution rapide et efficace. Toutefois, le CISSS du Bas-Saint-Laurent peut avoir recours à l'application de processus pouvant être de nature coercitive, lorsque la situation le requiert.

7. CONCLUSION

L'implantation de la gestion intégrée de la qualité dans les milieux de vie RPA et RI-RTF revêt une grande importance pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent puisqu'elle permet d'offrir un hébergement de qualité aux personnes les plus vulnérables de son territoire. L'atteinte de cet objectif repose sur une compréhension commune et sur l'adhésion aux différents volets qui la composent ainsi qu'aux démarches et actions qui l'actualisent. Il s'agit d'un devoir et d'une responsabilité qui doivent être partagés par toutes les parties prenantes. De plus, la relation de confiance entre le CISSS du Bas-Saint-Laurent et ses partenaires, ainsi que leur mobilisation au profit des résidents et des usagers de ces milieux, constituent des conditions essentielles en matière de qualité et de sécurité des soins et services.

ANNEXE 1 – CATÉGORIES DE RPA

AUTRES INFORMATIONS UTILES			
<p>L'offre de services d'un exploitant détermine la catégorie de sa RPA :</p> <p>À titre indicatif, le tableau qui suit positionne les six catégories de services prévues à l'article 346.0.1 de la Loi comme pouvant faire partie de l'offre de services d'un exploitant de RPA en fonction de chacune des quatre catégories de RPA prévues dans le Règlement :</p>			
Catégorie de RPA	Service(s) obligatoire(s) dans <u>chacune</u> de ces catégories de services :	Service(s) <u>pouvant</u> être offerts dans une ou plusieurs de ces catégories de services :	<u>Aucun de ces services ne peut être offert dans ces catégories de services</u>
Catégorie 1 « Autonome » (sans but lucratif)	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> • Repas • Aide domestique • Loisirs 	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance personnelle • Soins infirmiers
Catégorie 2 « Autonome » (avec but lucratif)	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité • Loisirs 	<ul style="list-style-type: none"> • Repas • Aide domestique 	<ul style="list-style-type: none"> • Assistance personnelle • Soins infirmiers
Catégorie 3 « Semi-autonome » (avec ou sans but lucratif)	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité • Loisirs • Au moins un service dans : Assistance personnelle ET /OU Soins infirmiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Repas • Aide domestique • Assistance personnelle • Soins infirmiers 	
Catégorie 4 « Semi-autonome » (avec ou sans but lucratif)	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité • Loisirs • Au moins un service dans Assistance personnelle • Au moins un service dans Soins infirmiers 	<ul style="list-style-type: none"> • Repas • Aide domestique • Assistance personnelle • Soins infirmiers 	

Source : MSSS (2023). *Manuel d'application et guide de vérification de la conformité – Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés*, p. 3.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec 