

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
Que l'établissement développe des mécanismes ou des modalités organisationnelles assurant une diffusion et un partage de l'information. Direction générale	Diffuser le rapport de la visite aux 2 comités de liaison (RI, RTF) et aux partenaires (ALDI, SATL, Stimul'Arts, ROPPHL, FIQ).	Michèle Girard	É 07	Ces mécanismes ont permis de partager l'information concernant le rapport de la visite d'appréciation et le plan d'action préliminaire. Aussi, plus de 200 personnes ont participé à la journée forum. Tous les employés de l'établissement qui accompagnent des usagers vivant en RNI y étaient convoqués. Tous les parents dont l'enfant est hébergé en RNI, les partenaires et les RNI étaient invités. Un représentant de l'Agence ainsi qu'un attaché politique y ont également participé.	✓
	Présenter le rapport de la visite d'appréciation au personnel de chaque équipe de l'établissement.	Claude Belley	É 07		✓
	Organiser une activité de démarrage pour des groupes de discussion avec les groupes cibles sur le plan d'action préliminaire.	Claude Belley	A 07		✓
	Tenir des groupes de discussion avec l'ensemble des personnes (usagers, proches, RNI, partenaires, personnel) sur le plan d'action préliminaire.	Claude Belley	A 07		✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Tenir une journée forum le 30 novembre 2007 avec une représentation des groupes cibles.	Claude Belley	A 07	Émergence de recommandations prioritaires issues des ateliers et d'engagements de la part de l'établissement.	✓
	Doter les éducateurs, les ARH, les ergothérapeutes et les orthophonistes d'un ordinateur afin de mieux diffuser et partager l'information.	Danielle Levert	É 08	Chaque éducateur, ARH, ergo, ortho a son ordinateur.	☹
	Développer un système de communication électronique pour les parents, les partenaires et les RNI permettant l'échange d'information entre le CRDI NL et les groupes cibles.	France Duquette	P 08	Système fonctionnel facilitant l'accès rapide d'information (base de données des adresses électroniques). Réduction des coûts d'envois postaux.	✓
	Maintenir le courrier postal pour ceux qui n'ont pas accès à un système de communication électronique.	Michèle Girard	Continu	Tous les groupes cibles erçoivent l'information.	☺
	Produire et diffuser 4 éditions par année de la revue Accent en favorisant la contribution des groupes cibles.	France Duquette	Trimestriel	Diffusion de la revue Accent aux groupes cibles, aux partenaires institutionnels et du réseau, aux députés de Laval.	☺

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Soutenir les intervenants à transmettre l'information pertinente aux usagers, proches, RNI, partenaires en utilisant notamment l'information transmise lors des réunions d'équipe. À cet effet, un point statutaire sera inscrit aux ordres du jour.	Michèle Girard	Trimestriel	Suivi par les comptes rendus des réunions d'équipe.	☺
	Maintenir le soutien de l'accompagnement au comité des usagers et s'assurer de leur représentation aux différents comités.	Claude Belley	Continu	Renouvellement du contrat de l'accompagnatrice. Liste des comités auxquels le comité des usagers participe.	☺
	Élaborer un plan de communication précisant les activités, les objectifs et les responsabilités de chacun en regard de la communication.	France Duquette	É 08	Adoption et diffusion du plan de communication au sein du CRDI NL.	☹

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊖=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
Que l'établissement intègre ces mécanismes ou ces modalités dans ses processus de gestion (diffusion et partage de l'information) Direction générale	Dans la planification annuelle de chaque équipe de territoires desservant les RNI, intégrer des objectifs en lien avec les recommandations du plan d'action de la visite d'appréciation. Les thèmes abordés sont : démarche de consultation, plan d'amélioration suite à la visite ministérielle, guide pratique pour le suivi des RNI, tenue de dossier, mesure de contrôle et de protection, gestion des risques, démarche PAIS (processus clinique), supervision clinique, appropriation des différents programmes.	Michèle Girard	É 08	Dépôt d'un bilan annuel au CGDG et, par la suite, à nos différents groupes cibles.	✓
	Redéfinir, en collaboration avec nos partenaires RI et RTF, la position et les orientations des comités de liaison RI et RTF. Clarifier le mandat de chaque comité : rôle, responsabilités, composition, règles, mécanismes de diffusion, etc.	Michèle Girard	P 08	Nombre de rencontres. Sondage annuel permettant d'évaluer la satisfaction concernant le partage d'informations.	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Mettre en place une plate-forme d'échange pour les parents en clarifiant le mandat:rôle, responsabilités, composition, règles, mécanismes de diffusion, etc.	Claude Belley reporté	P 08	Songage annuel permettant d'évaluer la satisfaction concernant le partage d'information.	☹
	Identifier une personne pivot pour collaborer avec les partenaires et établir, selon les besoins, des ententes de partenariat et assurer tous les liens avec l'établissement.	Michèle Girard	P 08	Dépôt annuel à la DSC d'un rapport incluant les activités, les ententes de partenariat, les réalisations, les difficultés rencontrées.	✓
	Poursuivre la collaboration établie avec le comité des usagers dans la diffusion et le partage d'information afin qu'il puisse réaliser ses mandats.	Claude Belley	Continu	Dépôt annuel au Conseil d'administration d'un bilan d'activités.	😊
	Établir un arrimage avec le comité des usagers en favorisant la participation de la DPP et de la DSC de façon statutaire (2 x an).	Michèle Girard	P 08 A 08	Dépôt annuel au Conseil d'administration d'un bilan d'activités.	😊
	Organiser 2 rencontres par année avec nos partenaires communautaires pour discuter des orientations et des enjeux respectifs.	Claude Belley	P 08 A 08	Identification de dates de rencontre.	😊

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

☹=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
<p>Que l'établissement développe des stratégies afin que les groupes concernés puissent être impliqués et se considérer comme des agents de changement, eu égard aux objectifs d'amélioration de la qualité poursuivis ou attendus de l'établissement.</p> <p style="text-align: center; color: red;">Direction générale</p>	<p>Conseiller et impliquer les groupes cibles afin d'identifier les forces du milieu, d'évaluer la nécessité d'apporter les ajustements au plan d'action préliminaire sur la visite d'appréciation, de prioriser les éléments de changement à l'égard de la qualité des services et de proposer des modalités de suivi.</p>	Claude Belley	A 07	<p>Réalisation d'un processus de consultation: activité de démarrage (19 sept. 07) groupes de discussion (15 au 19 oct. 07) journée forum (30 nov. 07) résultat: priorisation de 7 recommandations.</p>	✓
<p>Que l'établissement prenne les dispositions nécessaires lui permettant d'assurer une rétroaction quant à l'atteinte des résultats recherchés.</p> <p style="text-align: center; color: red;">Direction générale</p>	<p>Diffuser les résultats des activités liées à la démarche de consultation suite à la visite d'appréciation par le biais de la revue Accent: Démarche de consultation, Bilan des ateliers, Témoignage de participants, Plan d'action, 7 recommandations prioritaires, Engagements de l'établissement, Modalités de rétroaction.</p>	Claude Belley	A 07	<p>Nombre de revues Accent postées aux différents groupes cibles avec mécanismes de rétroaction. Nombre de commentaires reçus par les différents groupes cibles Diffusion d'un communiqué de presse pour les journaux locaux et le Flash Info de la FQCRDI.</p>	✓
	<p>Planifier une journée forum annuellement pour <u>tous</u> les parents et usagers recevant des services du CRDI NL, les RNI, les partenaires, le personnel.</p>	Claude Belley	É 08	<p>Formulaire d'appréciation de la journée. Connaître et ajuster les actions prioritaires à poser.</p>	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Comité des usagers.	Michèle Girard	Continu	Nombre de rencontres, de participants et sujets traités. Dépôt de bilans, une fois par année, à la direction générale.	☺
	Comités de liaison (RI et RTF).	Michèle Girard	Continu	Nombre de rencontres, de participants et sujets traités. Dépôt de bilans, une fois par année, à la direction générale.	☺
	Réunions d'équipe.	Michèle Girard	Continu	Nombre de rencontres, de participants et sujets traités. Dépôt de bilans, une fois par année, à la direction générale.	☺
	Plate-forme d'échange pour les parents.	Michèle Girard	Continu	Nombre de rencontres, de participants et sujets traités. Dépôt de bilans, une fois par année, à la direction générale.	☹
	Comités et tables de travail avec les partenaires.	Michèle Girard	Continu	Nombre de rencontres, de participants et sujets traités. Dépôt de bilans, une fois par année, à la direction générale.	☺
Que l'établissement revoie ses stratégies en matière d'informations aux usagers et à leurs proches. Direction des services à la clientèle	Poursuivre la distribution des pochettes d'accueil aux SEF.	Michèle Girard	A 07	Nombre de pochettes remises.	✓
	Remettre le dépliant du comité des usagers, le guide des valeurs et le dépliant sur le traitement des plaintes à chaque nouvel usager et à ses proches.	Michèle Girard	A 07	Nombre de documents remis.	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Intégrer dans le guide de rédaction du PSI/PI une note à l'effet que l'information pertinente relative aux services offerts soit diffusée aux usagers et aux proches selon les besoins identifiés.	Danielle Levert	A 07	Note insérée dans le guide de rédaction.	✓
	Soutenir le comité des usagers dans la diffusion d'information aux usagers concernant leurs droits.	Claude Belley	É 08	Nombre de soirées d'informations. Nombre de participants. Augmenter la connaissance de leurs droits.	😊

✓=activité réalisée

😊=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⌚=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	<p>Pour les services et activités disponibles- Élaborer une fiche-guide pour les intervenants pour s'assurer qu'ils donnent les informations suivantes aux usagers et proches : modalités de contribution financière de l'utilisateur ou proche, rôle et responsabilités de l'ARH concernant le suivi résidentiel et le soutien familial, rôle et responsabilités de l'éducateur concernant le suivi de l'utilisateur, le soutien résidentiel et le soutien à la famille, rôle et responsabilités de la ressource, le roulement de la maison, les habitudes de vie, la place des parents et proches de l'utilisateur dans la ressource (visites, appels téléphoniques, etc.), visite du milieu de vie, modalités d'intégration et de déménagement souhaitées.</p>	Michèle Girard reporté	P 08	Conception d'une fiche guide pour s'assurer que les intervenants donnent toutes les informations pertinentes aux usagers et à leurs proches: informations déjà contenues dans le <i>Guide pratique pour le suivi des RNI</i> .	☹
Que l'établissement s'assure que les notions de PI, de PSI et de révision au sens de la loi soient clairement comprises et appliquées par tous les groupes de l'organisation.	Harmoniser notre terminologie avec celle du MSSS.	Danielle Levert	A 07	Les notions de PSI/PI et de révision trimestrielle au sens de la loi sont comprises et appliquées par tous.	✓
Direction des pratiques professionnelles	Au fur et à mesure de la réimpression de nos documents, faire les ajustements requis.	Danielle Levert	Continu		😊

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

☹=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Accentuer les activités d'appropriation à l'aide d'un support visuel et d'une animation dans chacune des équipes de travail sur la notion de PSI/PI et de révision trimestrielle en effectuant les liens avec l'aspect législatif.	Danielle Levert	P 08	Diffusion et animation des guides de rédaction.	✓
	S'assurer que chaque intervenant est inscrit dans une démarche de supervision clinique avec le SAC et qu'il comprend le sens et la valeur de ses obligations légales.	Michèle Girard	Continu	Dépôt, par les SAC, d'un bilan semestriel aux chefs de services sur la fréquence des supervisions.	☺
<p>Que l'établissement revoie ou développe des stratégies d'encadrement ou de supervision de son personnel, afin qu'il puisse s'inscrire en continuité avec les mesures visant à permettre la compréhension et l'intégration du processus clinique.</p> <p style="color: red;">Direction des services à la clientèle</p>	Animer une activité d'appropriation auprès des gestionnaires.	Claude Belley	H 08	Activité réalisée le 8 fév. 08 portant sur la diffusion du recueil des politiques.	✓
	Diffuser la politique sur la supervision administrative à l'ensemble du personnel.	Claude Belley reporté	P 08	Une cohérence dans l'application de la politique au sein de l'établissement.	☹
	Appliquer la politique relative à la supervision dans une perspective du maintien et du développement des compétences des ressources humaines.	Claude Belley	Continu	Diffusion de la politique aux gestionnaires. Application de la politique.	☺
	Terminer la tournée d'information, par le biais des réunions d'équipe, sur le cadre de référence sur la supervision clinique.	Danielle Levert	A 07	Nombre de participants.	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊖=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Ajouter un poste SAC dans le territoire où les besoins de soutien RNI sont les plus grands.	Michèle Girard	A 07	Ajout d'un poste SAC au territoire Ste-Rose.	✓
	Élaborer un calendrier de rencontres de supervision clinique pour chaque intervenant en fonction du cadre de référence sur la supervision clinique.	Michèle Girard	H 08	Dépôt aux chefs de services d'un calendrier semestriel (sept.-déc. / janv.-juin) et suivi.	✓
	Élaborer un cadre de référence sur la supervision administrative.	Isabelle Dufour	É 08	Dépôt du cadre de référence.	✓
Que l'établissement s'assure que la collaboration et l'implication des organismes communautaires soient sollicitées lors de l'élaboration des PSI. Direction des services à la clientèle	Produire un feuillet d'information à l'intention des organismes communautaires traitant de nos rôles respectifs en lien avec le PSI/PI.	Danielle Levert	H 08	Nombre de feuillets distribués et identification des organismes. Inclure le feuillet dans la pochette remise aux nouveaux intervenants.	✓
	Réaliser, lors des réunions d'équipe, une thématique autour de la contribution des organismes communautaires lors du PSI/PI.	Michèle Girard	P 08 A 08	Comptes rendus des réunions d'équipe.	☹
Que l'établissement développe et applique une méthodologie lui permettant de s'assurer que le processus clinique adopté soit respecté pour chacun de ses usagers, et ce, autant en ce qui concerne la forme que le fond. Direction des pratiques professionnelles	Évaluer le respect des échéanciers, par le biais d'un tableau de bord de gestion trimestriel, afin de vérifier le nombre de PSI/PI réalisés.	Danielle Levert	A 07	Dépôt des statistiques à chaque trimestre.	✓
	Développer une grille permettant d'analyser la qualité du contenu des PSI/PI.	Danielle Levert reporté	P 08	Outil disponible.	☹

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

☹=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
Que l'établissement définisse et systématise les mesures aptes à atténuer les impacts des changements d'intervenants, autant dans le cadre des activités courantes que lors d'une modification de l'organisation. Direction des services à la clientèle	Revoir notre pratique professionnelle à l'égard des RNI et préciser clairement dans le <i>Guide pratique pour le suivi des RNI</i> que le nombre d'éducateurs par ressource doit être limité à 2.	Michèle Girard	Continu	Les changements d'intervenants sont minimisés et ont peu d'impacts sur les usagers, les proches et les partenaires.	😊
Que l'établissement précise les actions et les échéanciers prévus qui permettront de compléter l'opération mise à jour des canevas d'orientation. Direction des services à la clientèle	En fonction des orientations du MSSS (<i>La pratique professionnelle et la ressource de type familial – guide d'orientation</i>), le canevas d'orientation a été remplacé par le PIIR et inclus maintenant les exigences du curateur public, le portrait de l'utilisateur et nos attentes en regard de la ressource en fonction des besoins de l'utilisateur.	Danielle Levert	A 07	Outil développé (PIIR).	✓
	Diffuser le PIIR auprès des équipes.	Michèle Girard	H 08	Nombre de participants.	✓
	Diffuser le PIIR auprès des RNI.	Michèle Girard	P 08	Nombre de participants.	✓
	Mettre à jour, lors du PSI ou d'une réorientation, le PIIR de l'utilisateur.	Michèle Girard	Continu	Nombre de PSI ou de réorientation.	😞

✓=activité réalisée

😊=en cours:pas de difficulté anticipée

😞=difficulté anticipée

⌚=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
Que l'établissement précise les modalités qu'il entend privilégier, afin d'assurer la mise à jour continue de ces canevas.	Intégrer les modalités de mise à jour du PIIR dans le <i>Guide pratique pour le suivi des RNI</i> .	Michèle Girard	A 07	Modalités incluses dans le <i>Guide pratique pour le suivi des RNI</i> .	✓
	Concevoir un guide de rédaction pour les intervenants afin de les soutenir lors de l'élaboration du PIIR.	Danielle Levert	P 08	Guide de rédaction disponible aux intervenants.	☹
Que l'établissement prenne les mesures nécessaires afin que soit précisée au plan d'intervention à l'intention de la ressource, l'implication souhaitée de l'utilisateur dans le cadre de la réalisation des activités de la vie domestique. Direction des services à la clientèle	Évaluer les besoins des usagers concernant les AVD lors du PSI/PI.	Michèle Girard	Continu	Nombre de PSI/PI réalisés.	☹
	Ajuster l'outil de réévaluation des ressources et le <i>guide explicatif des attentes du CRDI NL</i> en y incluant la rubrique <i>la participation des usagers aux activités de la vie domestique</i> .	Michèle Girard	A 07	Les outils sont ajustés.	✓
Que l'établissement développe et applique une méthodologie lui permettant de s'assurer que cette précision soit effectivement inscrite dans ce plan d'intervention et de sa mise en œuvre par la ressource. Direction des services à la clientèle	Réviser, lors des RT, la section B du PIIR visant les apprentissages des usagers.	Michèle Girard	Continu	Le PIIR est à jour.	☹

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
Que l'établissement revoie ses stratégies pour assurer aux clientèles présentant des problèmes complexes des activités appropriées à leur situation, nonobstant les décisions à venir concernant les 61 usagers de la Résidence Louise-Vachon. Direction générale	En collaboration avec la SALT, analyser les résultats du projet pilote d'activités de jour pour les usagers TED (débuté en septembre 2007) afin de tenter d'en généraliser les moyens pour d'autres clientèles et réaliser les actions nécessaires.	Danielle Levert	P 08	Remise à l'Agence des recommandations et d'une demande de budget récurrent.	✓
Que l'établissement revoie ses stratégies pour développer avec les organismes communautaires un partenariat qui améliore l'accessibilité pour les usagers à une gamme d'activités diversifiées. Direction générale	Maintenir l'envoi du calendrier des activités de jour offert par les organismes communautaires aux usagers, proches, intervenants et RNI.	Michèle Girard	Trimestriel	Dates d'envoi des calendriers.	☺
	Clarifier le rôle du CRDI Normand-Laramée en lien avec le mandat du comité sur les activités de jour.	Michèle Girard reporté	P 08	Mandat clair en regard du rôle et de la contribution du CRDI Normand-Laramée au sein du comité sur les activités de jour.	☹
	Augmenter notre visibilité et améliorer nos liens de collaboration en se rapprochant des organismes par une fonction de liaison insérée dans nos structures formelles et hiérarchiques (organigramme).	Michèle Girard	H 08	Création d'un poste de coordonnateur liaisons.	✓
	Organiser 2 rencontres par année avec nos partenaires communautaires pour discuter des orientations et des enjeux respectifs.	Claude Belley	P 08 A 08	Dates de rencontre identifiées (printemps et automne).	☺

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊖=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
<p>Que l'établissement identifie les actions qu'il entend déployer pour favoriser le développement du réseau social de ses usagers.</p> <p style="color: red;">Direction des services à la clientèle</p>	Lors de la formation PAIS aux nouveaux intervenants, rappeler aux intervenants l'importance d'évaluer les besoins en terme de développement du réseau social de l'utilisateur.	Danielle Levert	Continu	Nombre de personnes qui ont reçu la formation.	☹
	Rappeler l'importance du développement du réseau social.	Michèle Girard	Continu	Dépôt aux chefs de services d'un bilan semestriel (sept.-déc. / janv.-juin).	☹
	Lors de l'évaluation/réévaluation des RNI, réaffirmer nos orientations quant au développement du réseau social des usagers.	Michèle Girard	Continu	Nombre d'évaluations/réévaluations.	☺
	Lors du PSI/PI, évaluer les besoins du réseau social de l'utilisateur en tenant compte de la demande de services de l'utilisateur et de sa famille.	Michèle Girard	Continu	Nombre de PSI/PI réalisés.	☺
	Évaluer la satisfaction de l'utilisateur et de sa famille lors du bilan annuel du PSI/PI.	Michèle Girard	Continu	Nombre de PSI/PI réalisés.	☺

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊖=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
<p>Que l'établissement précise les modalités qu'il entend déployer et détaille son échéancier (hiver 2008), eu égard aux objectifs prévus à son plan d'action en matière de vie affective, amoureuse et sexuelle à savoir :</p> <p>Direction des pratiques professionnelles</p>	<p>Élaboration d'un plan d'action détaillé qui précise chacune des étapes reliées à l'élaboration de la politique en précisant les responsabilités, les personnes impliquées, les processus de consultation et d'appropriation ainsi que les échéanciers prévus.</p>	Danielle Levert	H 08	Dépôt du plan d'action au conseil multidisciplinaire.	☹
<p>L'étude des politiques des divers centres de réadaptation en déficience intellectuelle</p>	<p>Prendre connaissance des politiques des autres établissements.</p>	Danielle Levert	É 08	Retenir les éléments importants dans ces politiques.	☹
<p>Que l'établissement développe et applique une méthodologie lui permettant de s'assurer de l'intégration et de l'impact de ses mesures sur la qualité de vie de ses usagers.</p> <p>Direction des pratiques professionnelles</p>	<p>Ajouter des questions spécifiques relatives au réseau social et à la vie affective, amoureuse et sexuelle au sondage de l'Agrément adressé aux usagers.</p>	Danielle Levert	H 08	Des questions sont ajoutées au sondage à l'intention des usagers.	✓
<p>Que l'établissement poursuive son plan d'action et détermine des mécanismes de rétroaction, de manière à s'assurer que les mesures mises en place répondent pleinement aux attentes signifiées.</p> <p>Direction des pratiques professionnelles</p>	<p>Poursuivre le plan d'action déjà identifié en 2006 concernant les mesures de contrôle.</p>	Danielle Levert	A 07	Le plan d'action déjà identifié concernant les mesures de contrôle s'est actualisé et des mécanismes existent afin d'évaluer les résultats.	✓
	<p>Lors de l'élaboration ou de la révision de la mesure de contrôle, de façon systématique, s'assurer que la RNI est capable d'appliquer adéquatement la mesure de contrôle proposée pour l'utilisateur.</p>	Michèle Girard	Continu	Une question sera ajoutée au formulaire de dénombrement annuel des mesures de contrôle afin de valider la compréhension des RNI.	☹

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

☹=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Former une équipe de professionnels (ergothérapeute, infirmière, psychologue) pour soutenir les intervenants lors de l'analyse des besoins et les RNI dans l'application de la mesure de contrôle.	Danielle Levert	É 08	L'équipe est constituée et dépose annuellement un bilan à la DPP.	☹
	Produire, à chaque trimestre, des statistiques pour la DSC et un bilan annuel intégré au rapport annuel.	Danielle Levert	Continu	Des statistiques trimestrielles sont déposées à la DSC et un bilan est inclus dans le rapport annuel de l'établissement.	☺
Que l'établissement poursuive son plan d'action, de manière à répondre pleinement aux attentes signifiées, mais qu'il en informe son personnel et ses ressources. Direction des pratiques professionnelles	Informers les gestionnaires et les SAC de la portée de la Loi 90.	Danielle Levert	P 08	Nombre de rencontres d'information. Nombre de participants.	✓
	Faire l'inventaire des actes reliés aux soins invasifs dans les RNI.	Danielle Levert	P 08	Dépôt de l'inventaire à la DSC et à la DPP.	✓
	S'assurer de la formation ou de la compétence des personnes qui dispensent les actes professionnels.	Danielle Levert	P 08	Registre des personnes (remplacer personnes par employés) qui dispensent les actes professionnels.	✓
	Inscrire au SIC les données relatives aux soins invasifs requis par les usagers en RNI.	Danielle Levert reporté	P 08	Le SIC reflète les besoins réels.	☹
	Rédiger la politique sur les soins invasifs au CRDI NL qui détermine les activités professionnelles qui seront exercées par des non professionnels au CRDI NL.	Danielle Levert	É 08	La politique est rédigée et adoptée par le CA.	☹

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

☹=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Mettre en place le support requis aux RNI par du personnel infirmier du CRDI NL et par un partenariat avec le CSSS de Laval.	Danielle Levert	Continu	Les RNI ont le soutien requis.	☹
	Faire une relance aux RNI concernées afin de s'assurer qu'ils reçoivent le support requis.	Danielle Levert	Trimestriel	Une relance est faite à chaque trimestre.	☺
Que l'établissement revoie la composition de ses comités de liaisons, afin d'y assurer la représentation de toutes les instances qui sont de nature à contribuer à l'amélioration du partenariat avec les ressources non institutionnelles.	Redéfinir, en collaboration avec nos partenaires RI et RTF, les orientations des comités de liaison RI et RTF. Clarifier le mandat de chaque comité: rôle, responsabilités, composition, règles, mécanismes de diffusion, etc.	Michèle Girard	P 08	Nombre de rencontres. Sondage annuel permettant d'évaluer la satisfaction concernant le partage d'informations.	✓
Que l'établissement révise le lien de collaboration et les modalités de suivi avec les ressources. Direction des services à la clientèle	Redéfinir, en collaboration avec nos partenaires RI et RTF, les orientations des comités de liaison RI et RTF. Clarifier le mandat de chaque comité: rôle, responsabilités, composition, règles, mécanismes de diffusion, etc.	Michèle Girard	P 08	Nombre de rencontres. Sondage annuel permettant d'évaluer la satisfaction concernant le partage d'informations.	✓
	Sensibiliser les 5 groupes cibles sur les 2 documents suivants: Guide pratique pour le suivi des RNI et Aide-mémoire à l'intention des RNI.	Michèle Girard	A 07	La tenue de 2 ateliers d'information pour les groupes cibles.	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

☹=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Actualiser le Guide pratique pour le suivi des RNI, utilisé par les intervenants, qui vient préciser les valeurs et les actions attendues par l'établissement.	Michèle Girard	P 08	Dépôt et diffusion du calendrier d'activités d'appropriation à la DSC.	✓
	Diffuser l'Aide-mémoire à l'intention des RNI à l'ensemble des RNI.	Michèle Girard	H 08	Activité de lancement pour la diffusion de l' <i>aide-mémoire à l'intention des RNI</i> (12 mars 08). Sondage d'appréciation de l'activité.	✓
	Évaluer la satisfaction des RNI face à notre collaboration.	Danielle Levert	H 08	Sondage sur la satisfaction.	✓
Que l'établissement développe un outil pour évaluer les besoins de soutien des ressources. Direction des services à la clientèle	Bonifier l'outil de réévaluation permettant de recueillir les commentaires de la RNI sur le soutien offert par le CRDI NL et leur opinion sur le processus de réévaluation globale.	Michèle Girard	É 07	L'outil est bonifié.	✓
	Préciser dans le guide explicatif de la réévaluation des critères objectifs permettant de mieux cerner leurs besoins de soutien dans les différentes sphères (formation, information, etc.).	Michèle Girard	P 08	Les précisions sont apportées au guide explicatif.	✓
Que l'établissement établisse un plan de soutien pour chaque ressource. Direction des services à la clientèle	Créer un outil clinique "plan de soutien".	Michèle Girard	H 08	L'outil est créé et ajouté au <i>Guide pratique pour le suivi des RNI</i> .	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Former les ARH, les SAC, les éducateurs et les chefs de service sur les valeurs et attitudes inhérentes à l'élaboration d'un plan de soutien.	Michèle Girard	P 08	Nombre de personnes formées.	✓
	Élaborer un calendrier de réalisation des plans de soutien en lien avec la réévaluation des RNI.	Michèle Girard	P 08	Dépôt du calendrier à la DSC.	✓
	Réaliser les plans de soutien en fonction du calendrier.	Michèle Girard	Continu	Nombre de plans de soutien réalisés.	☺
	Revoir l'organisation du travail des ARH en fonction du soutien à apporter aux RNI et des réévaluations à effectuer.	Michèle Girard	P 08	Révision des descriptions de poste.	✓
Que l'établissement élabore un plan de formations continues à partir des besoins exprimés par les ressources. Direction des services à la clientèle	Recenser les formations offertes dans d'autres CRDI pour les RNI.	Michèle Girard	P 08	Le recensement est présenté aux coordonnateurs des territoires.	✓
	Élaborer un plan de formation qui répond aux besoins des RNI et aux caractéristiques de la clientèle desservie dans les RNI.	Michèle Girard	Continu	Un plan de formation continu général et spécifique (sur mesure) correspondant aux besoins identifiés par les RNI est élaboré. Nombre d'activités de formation. Nombre de participants.	☺

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊖=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
Que l'établissement prenne toutes les mesures nécessaires pour assurer une participation maximale des ressources au programme de formation. Direction des services à la clientèle	Identifier les mesures nécessaires à la participation des RNI.	Michèle Girard	H 08	Les mesures sont identifiées.	✓
	Informar les intervenants et les responsables de RNI des modalités retenues.	Michèle Girard	H 08	L'information est transmise lors des réunions d'équipe et par envoi postal aux RNI.	✓
Que l'établissement limite le nombre d'intervenants-usagers dans une ressource. Direction des services à la clientèle	S'assurer que cette orientation est bien précisée dans notre Guide pratique pour le suivi des RNI.	Michèle Girard	A 07	L'orientation est intégrée dans le <i>Guide pratique pour le suivi des RNI</i> .	✓
	Appliquer cette orientation dans chacune des ressources en se préoccupant cependant de la continuité des services pour l'usager et en tenant compte des opportunités.	Michèle Girard	Continu	Mesure de progression du nombre de ressources répondant à cette recommandation. H 08 = 50% P 08 = 75% P 10 = 100%.	☺
Que l'établissement évalue l'efficacité du système de garde et qu'il l'ajuste en conséquence. Direction des services à la clientèle	Poursuivre la compilation des informations afin de permettre une analyse des différentes situations et d'en faire le suivi auprès des personnes responsables.	Michèle Girard	Continu	Un bilan trimestriel est produit.	☺
	À la fin de l'intervention du gestionnaire de garde, vérifier la satisfaction de la RNI en regard du soutien apporté.	Michèle Girard	Continu	Un ajout est fait au formulaire <i>rapport des appels reçus</i> pour évaluer le taux de satisfaction.	☺

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Élaborer la politique relative au service continu (24 h/7 j) par la mise en place d'un système de disponibilité (politique du télé-avertisseur).	Michèle Girard	H 08	La politique est adoptée en janvier 2008.	✓
	Diffuser la politique aux gestionnaires, aux intervenants et aux RNI.	Michèle Girard	H 08	La politique est diffusée.	☹
	Intégrer les objectifs poursuivis par la politique relative au service continu (24 h /7 jr) par la mise en place d'un système de disponibilité (politique du télé-avertisseur) à l'aide-mémoire à l'intention des RNI lors de sa révision.	Michèle Girard	H 08	Les objectifs sont intégrés à l'aide-mémoire à l'intention des RNI.	✓
Que l'établissement revoie ses mécanismes de communication afin d'assurer la fluidité de l'information dans son organisation. Direction générale	Réévaluer "L'Info CRDI" et proposer un nouveau modèle en regard des commentaires obtenus.	France Duquette	H 08	Dépôt des recommandations au CGDG.	✓
	Doter les éducateurs, les ARH, les ergothérapeutes et les orthophonistes d'un ordinateur afin de mieux diffuser et partager l'information.	Danielle Levert	É 08	Chaque éducateur, ARH, ergo, ortho a son ordinateur.	☹
	Créer une adresse courriel pour chaque éducateur, ARH, ergothérapeute, orthophoniste.	Danielle Levert	É 08	Chaque éducateur, ARH, ergo, ortho a une adresse courriel.	☹

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

☹=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
	Produire et diffuser 4 éditions par année de la revue Accent en favorisant la contribution des groupes cibles.	France Duquette	Trimestriel	Diffusion de la revue Accent aux groupes cibles, aux partenaires institutionnels et du réseau, aux députés de Laval.	☺
Que l'établissement revoie et complète les mesures et les échéanciers prévus dans son plan d'action visant à assurer la diffusion des modalités relatives au traitement des mécontentes. Direction des services à la clientèle	Écrire la procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF ou une RI et le CRDI NL.	Michèle Girard	A 07	Procédure adoptée par le CA en cot. 07 et envoyée à l'Agence.	✓
	Intégrer la procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF ou une RI et le CRDI NL à chacun des contrats RI.	Alain Carignan	A 07	Nombre de contrats RI signés.	✓
	Informier le comité de liaison RTF.	Michèle Girard	H 08	La procédure est déposée au comité de liaison.	✓
	Diffuser la procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF et une RI et le CRDI NL à l'ensemble des RTF.	Michèle Girard	H 08	La diffusion est faite par envoi postal.	✓
	Intégrer la procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF ou une RI et le CRDI NL à chacun des contrats RTF.	Alain Carignan	É 08	Nombre de contrats RTF signés.	☹
	Présenter la procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF ou une RI et le CRDI NL à toutes les équipes.	Michèle Girard	H 08	Nombre d'équipes rencontrées.	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊖=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
Que l'établissement s'assure que ces modalités soient comprises par ses ressources non institutionnelles. Direction des services à la clientèle	L'information est transmise et expliquée à l'ensemble des RI lors de la signature des contrats.	Claude Belley	A 07	La <i>procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF ou une RI et le CRDI NL</i> est connue et comprise par toutes les RI.	✓
	L'information est transmise et expliquée à l'ensemble des RTF lors de la signature des contrats.	Claude Belley	É 08	La <i>procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF ou une RI et le CRDI NL</i> est connue et comprise par toutes les RTF.	☹
	Ajouter à l'aide-mémoire à l'intention des RNI la <i>procédure de règlement et traitement des mécontentes entre une RTF ou une RI et le CRDI NL</i> .	Michèle Girard	H 08	La <i>procédure</i> est ajoutée.	✓
Que l'établissement révise et complète, s'il y a lieu, son plan de travail, eu égard aux mesures et aux échéanciers associés à la recommandation no 25 en matière de sécurité-incendie. Services des ressources financières, matérielles et techniques	Organiser une visite du Centre de prévention et de sécurité du Québec (CPSQ) dans chaque RNI.	Alain Carignan	É 07	Après la visite, chaque RNI a un plan en matière de sécurité-incendie. Le CPSQ a offert une formation à l'ensemble des RNI.	✓
	S'assurer que chaque ressource complète son plan en matière de sécurité-incendie.	Alain Carignan	H 08	Les plans seront versés aux dossiers des RNI tenus par les ARH.	?
	Intégrer dans l'Aide-mémoire à l'intention des RNI la responsabilité des RNI à compléter le plan en matière de sécurité-incendie.	Michèle Girard	H 08	La responsabilité est identifiée dans l' <i>aide-mémoire à l'intention des RNI</i> .	✓

✓=activité réalisée

☺=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊗=activité non réalisée: retard

Suivi des visites ministérielles - Novembre 2008

recommandations	moyens ou actions	RESP	échéance planifiée	résultats/indicateurs	Respect Échéancier
<p>Que l'établissement prenne les moyens requis afin de vérifier l'application de ces règles (sécurité-incendie) dans chacune des ressources et amène, dans l'immédiat, les correctifs requis si chacun des aspects de cet objectif n'est pas tenu compte par l'une ou l'ensemble des ressources non institutionnelles.</p> <p>Services des ressources financières, matérielles et techniques</p>	Vérifier, lors de la réévaluation de la ressource, l'application des règles de sécurité et proposer les correctifs requis à la ressource.	Michèle Girard	Continu	Nombre de réévaluations.	😊
	Réviser et corriger le formulaire de réévaluation de la ressource et le guide explicatif des attentes du CRDI NL (chapitre 9 du Guide pratique pour le suivi des RNI) pour que cette tâche soit inscrite aux responsabilités des ARH.	Michèle Girard	A 07	Le <i>guide explicatif des attentes du CRDI NL</i> est révisé.	✓
	S'assurer que les RNI envoient une preuve d'assurance à l'établissement à chaque année.	Alain Carignan	É 08	Une preuve d'assurance de chaque RNI est déposée à son dossier.	?

✓=activité réalisée

😊=en cours:pas de difficulté anticipée

☹=difficulté anticipée

⊖=activité non réalisée: retard