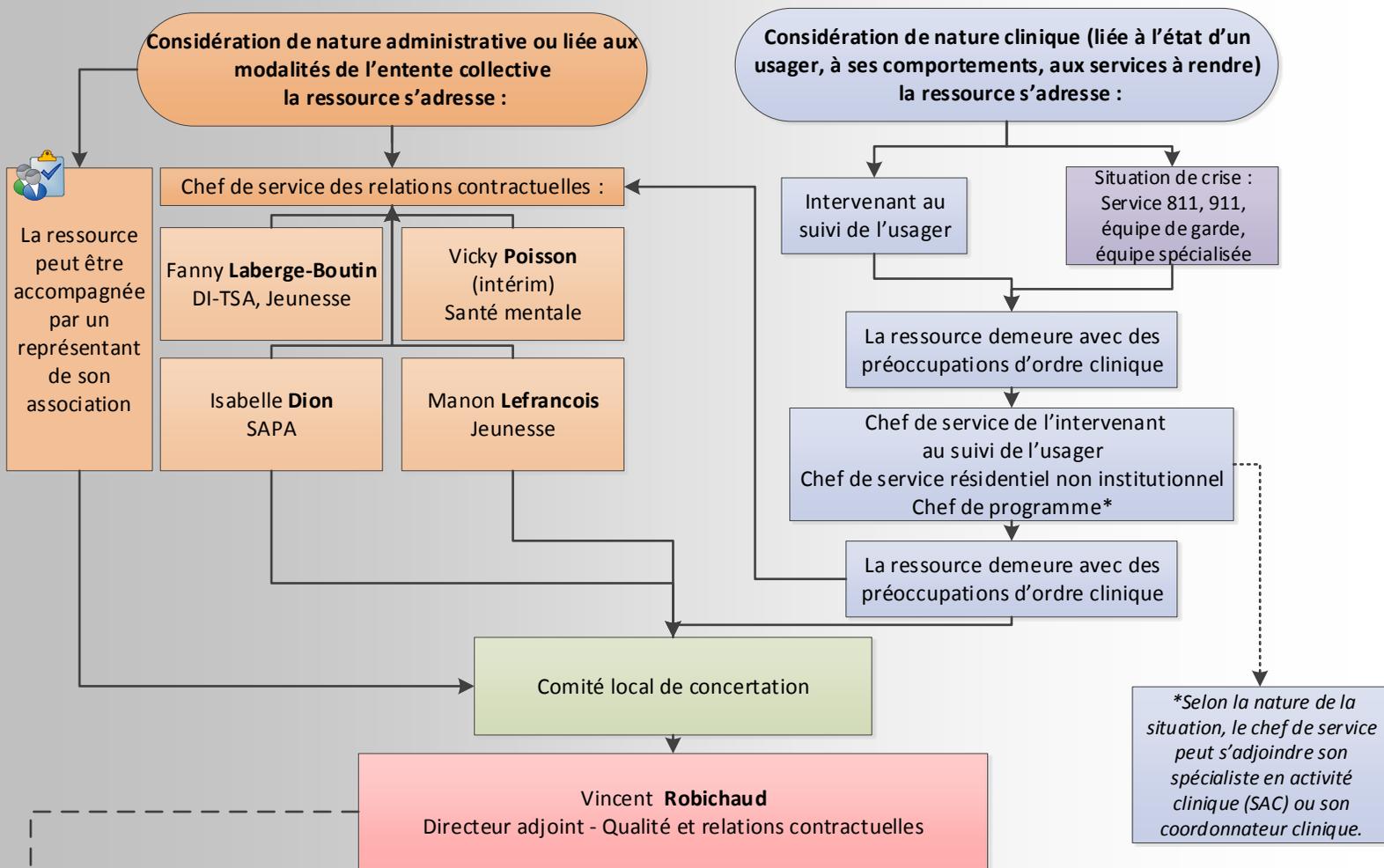


Schéma des modalités de communication entre les responsables de ressource et le CIUSSS MCQ selon le caractère du questionnement



Rencontre annuelle (autre que CLC) à laquelle sont conviés les représentants d'association

Comité de suivi de la qualité des services rendus aux usagers confiés aux RI et RTF

Permet d'assurer une vigie quant à l'application du processus de contrôle de la qualité dans l'établissement selon les orientations ministérielles. Il permet de faire ressortir les tendances dans les écarts de la qualité constatés et d'intervenir de manière générale lorsque requis. Le comité est animé par la personne responsable de l'application et du suivi du cadre de référence dans l'établissement (Vincent Robichaud, dir. adj. DAQRC). Les directeurs des programmes cliniques, les gestionnaires, les représentants du comité des usagers, du comité de vigilance et de la qualité, du comité des risques ainsi que des associations et organismes représentatifs des ressources y participent.

Mandats des équipes de relations contractuelles de la Direction adjointe qualité et relations contractuelles

VS

équipes au suivi des usagers

Mandat des équipes des relations contractuelles

Traiter des relations contractuelles avec les ressources, notamment par les comités locaux de concertation.

Réaliser le recrutement de nouvelles ressources (exception DI-TSA, jeunesse).

Évaluer le maintien des critères généraux du ministre (exception DI-TSA, jeunesse).

Mandat clinique dévolue à la Direction adjointe qualité et relations contractuelles (DAQRC) : Classification et démarche d'évaluation de la qualité

Évaluer de façon qualitative les services rendus aux usagers confiés à des ressources (démarche qualité).

Réaliser les instruments de détermination et de classification des services.

Effectuer les révisions de la classification.

Élaborer et acheminer les demandes RQS et MSSAÉ.

Mandat des équipes au suivi des usagers

Effectuer le suivi clinique des usagers confiés aux ressources : évaluation de la condition et de ses besoins, suivi.

Élaborer le plan d'intervention des usagers.

Prendre les décisions d'orientation de la clientèle (jumelage/pairage).

Préautoriser et autoriser les dépenses de transport et autres dépenses en lien avec les besoins des usagers.

Particularité des secteurs Jeunesse et DI-TSA : Réaliser le recrutement de nouvelles ressources et évaluer le maintien des critères généraux du ministre.

Mécanismes de concertation

Le but des mécanismes de concertation

Article 6-1.02

«Le but des mécanismes de concertation est :

- a) de prévenir les difficultés;
- b) de rechercher des solutions à ces difficultés;
- c) de faciliter l'application de l'entente.»

Priorité au comité local de concertation

Article 6-1.05

«À l'exception des questions d'intérêt national, toute difficulté vécue par une ressource doit d'abord être discutée au comité local de concertation ou dans le cadre d'un mécanisme mis en place conformément à la clause 6-1.04 c) et d) avant d'être amenée au Comité national de concertation.»

Les mécanismes de concertation

Article 6-1.04

«Les mécanismes de concertation sont les suivants :

- a) le comité local de concertation prévu à l'article 7-2.00;
- b) le comité national de concertation et de suivi de l'entente prévu à l'article 7-1.00 (dans le cas où les difficultés revêtent un intérêt national);
- c) tout mécanisme de conciliation ou de médiation convenu entre l'établissement et l'association;
- d) tout autre mécanisme de règlement à l'amiable des difficultés mis en place par l'établissement.»

Fonction des représentants d'association

Article 1-7.05

«Les fonctions des représentants de l'association visée sont notamment de représenter les ressources dans le cadre du chapitre 6-0.00 et de participer au comité local de concertation (article 7-2.00) et au comité local de formation continue et de perfectionnement (7-3.00). »

Mandat du comité local de concertation

Article 7-2.04

«Le mandat du comité est le suivant :

- a) généralement, agir comme mécanisme de concertation au niveau local;
- b) assurer le maintien, la préservation de relations harmonieuses entre l'établissement, les ressources qui y sont rattachées, et l'association;
- c) rechercher des solutions à des difficultés vécues par l'établissement ou une ressource;
- d) étudier toute mésentente et tenter de la régler;
- e) faire les recommandations jugées appropriées à l'établissement et à l'association;
- f) faire office de comité local de formation continue et de perfectionnement lorsque l'établissement et l'association en décident ainsi.»

Responsabilité de la qualité des services

Principes fondamentaux

Article 1-3.03

«Les parties, les associations, les établissements et les ressources reconnaissent la primauté des besoins des usagers. Ainsi, les conditions d'exécution de la prestation de services de la ressource doivent être telles que l'utilisateur puisse bénéficier d'une qualité des services qui soit la meilleure possible et que les établissements et les ressources ont l'obligation de lui donner.»

Principes fondamentaux

Article 1-3.05

«L'établissement est imputable, au premier chef, de la qualité des services à rendre aux usagers. Pour sa part, la ressource est imputable de la qualité du milieu de vie et des services de soutien ou d'assistance qu'elle rend aux usagers. Elle participe au maintien ou à l'intégration dans la communauté des usagers, en leur procurant un milieu de vie stable, adapté à leurs besoins, en leur dispensant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition et en assurant leur protection.»

DI-TSA		
<p>Fanny LABERGE-BOUTIN Chef de service des relations contractuelles RNI –DI-TSA 819 863-5806, p. 42228</p>	<p>Valérie SYLVESTRE Chef de service résidentiel non institutionnel (RNI) DI-TSA-DP 819 474-2572, p. 33382</p>	<p>Geneviève DUMONT-DELORME Chef des services spécifiques et spécialisés DI-TSA Adulte – Zone nord 819 536-5008, p. 31247</p>
<p>Catherine CHIASSON DESJARDINS Chef des services spécifiques et spécialisés adulte - Zone Centre 819 378-6112, p.18221</p>	<p>Antoine BOULANGER DESPRÈS Chef des services spécifiques et spécialisés adulte - Zone sud 819 758-4910, p. 51254</p>	<p>Marie-Christine VACHON Chef des services spécifiques et spécialisés 8-21 ans DI-TSA - Zone sud 819 477-5687, p. 51303</p>
<p>July CORBIN Chef des services spécifiques et spécialisés, de l'intégration au travail et communautaire, DI-TSA adulte - Zone centre (BNY) 819 233-9185, p. 18246</p>	<p>Mylène ALARIE Chef des services spécifiques et spécialisés 8-21 ans DI-TSA - zone centre 819 376-8266, p. 16163</p>	<p>Steve LYONNAIS Chef des services spécifiques et spécialisés 8-21 ans DI-TSA - Zone nord 819 536-5008, p. 31221</p>
SAPA		
<p>Isabelle DION Chef de service des relations contractuelles RNI, SAPA - DP et RPA 819 863-5806, p. 42227</p>	<p>Caroline SAVARD Conseillère cadre responsable au suivi des usagers en RNI et RPA 819 379-5650, p. 25078</p>	<p>Melissa MARCOUX (interim) Isabelle COURCHESNE Conseiller cadre responsable au suivi des usagers RNI et RPA 819 996-5346</p>
Santé mentale		
<p>Vicky POISSON (interim) Geneviève RIBES TURGEON Chef de service des relations contractuelles RNI – Santé mentale 819 863-5806, p. 42213</p>	<p>Éric PARENT Chef de service RNI - Santé mentale 819 370-2200, p. 47461</p>	

Vincent ROBICHAUD

Cadre supérieur mandataire de la gestion des RNI - Directeur adjoint - Qualité et relations contractuelles
 819 863-5806, p.42222

PROGRAMME SANTÉ MENTALE ET SAPA

Situation de crise avec un usager en dehors des heures de bureau de son intervenant :

Service Info-Santé Info-Sociale : 811
Services d'urgence : 911

PROGRAMME DI-TSA

Situation de crise avec un usager en dehors des heures de bureau de son intervenant :

Équipe de garde Mauricie : 819 371-9555
Équipe de garde Centre-du-Québec : 819 362-0591

Service Info-Santé Info-Sociale : 811
Services d'urgence : 911

Équipe ÉMIR

Trois-Rivières : 819 371-8377 Shawinigan: 819 380-4023
Drummondville : 819 479-4800 Victoriaville: 819 352-6535