



Favoriser l'intégration résidentielle en appartement supervisé des jeunes adultes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA), par une approche de partenariat

Présenté dans le cadre de l'événement de transfert des connaissances « Le partenariat entre les usagers, leurs proches et les autres acteurs des établissements du réseau de la santé et des services sociaux » par le Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Par Anne Julie Delisle
Agente de planification, programmation et de recherche
Direction du programme DI-TSA-DP, CIUSSS MCQ

Le 10 juin 2022

www.ciuSSSMCQ.ca



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec**

Québec 

MISE EN CONTEXTE

But du projet

- ✓ Offrir la possibilité aux usagers ayant une DI ou un TSA d'intégrer un milieu de vie qui les aide à se réaliser pleinement dans l'actualisation de leur projet de vie. Les appartements supervisés de la Maison Normand-Léveillé (MNL) leur permettent d'habiter seuls en appartement tout en bénéficiant d'une présence en continu
- ✓ Favoriser l'intégration résidentielle des usagers via une approche de partenariat entre tous les acteurs concernés, incluant nos partenaires-clés: les usagers, leurs proches et le comité des usagers

COMITÉ DE PROJET:

Mélissa Huot, Directrice de la Maison Normand-Léveillé (MNL)
Violaine Héon, Représentante du comité des usagers des services de réadaptation DI-TSA
Anne-Élisabeth Viel, Directrice adjointe des services adultes DI-TSA CIUSSS MCQ
Marc-André Brassard, Adjoint à la directrice des programmes DI-TSA-DP, CIUSSS MCQ
Antoine Boulanger-Després, Chef des services adultes DI-TSA, zone sud, CIUSSS MCQ
Catherine Neault, Conseillère-cadre au service Amélioration continue et partenariat DQEPE, CIUSSS MCQ
Alexandra Bernier, Conseillère-cadre DI-TSA-DP, mission universitaire et troubles grave du comportement, CIUSSS MCQ
Priscilla Ménard, APPR, direction de l'enseignement universitaire, de la recherche et de l'innovation, CIUSSS MCQ, Institut universitaire en DI-TSA
Anne Julie Delisle, APPR DI-TSA-DP, CIUSSS MCQ

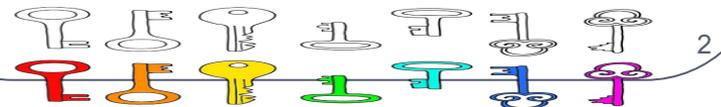
MANDATAIRE DU PROJET:

Jacinthe Cloutier, Directrice des programmes DI-TSA-DP, CIUSSS MCQ

ÉQUIPE KAIZEN:

Élisabeth Royer, Directrice générale par intérim de la MNL
Kassandra Palardy, Intervenante de la MNL
Antoine Boulanger-Després, Chef des services adultes DI-TSA, zone sud CIUSSS MCQ
Justyne Lapointe, Coordinatrice clinique CIUSSS MCQ
Sophie Desjardins, Éducatrice CIUSSS MCQ
Amélie Turcotte, Éducatrice CIUSSS MCQ
2 usagers partenaires (proches)

COLLABORATEUR : **Martin Caouette**, Chercheur de l'institut universitaire en DI-TSA et professeur au département de psychoéducation de l'UQTR et titulaire de la Chaire de recherche autodétermination et handicap.



DESCRIPTION DU PROJET

Objectif: Favoriser l'intégration en appartement supervisé des usagers présentant une DI ou un TSA selon leurs capacités et leurs besoins grâce à une démarche d'amélioration continue visant à:

Améliorer le processus d'intégration résidentielle aux appartements supervisés de la Maison Normand-Léveillé (MNL) afin d'augmenter la satisfaction des usagers, des proches et des intervenants (MNL et direction des programmes DI-TSA-DP du CIUSSS MCQ¹) à l'égard du partenariat.

Situation initiale: Le processus d'intégration à la MNL implique plusieurs acteurs (les intervenants de la MNL et du CIUSSS, les usagers et leurs proches), ce qui complexifie le partenariat et entraîne des insatisfactions sur le plan de :

- Clarté des rôles des intervenants de la MNL, du CIUSSS et des proches dans le processus d'intégration de l'utilisateur;
- Fluidité dans l'administration par le CIUSSS des évaluations aux usagers, dont l'Inventaire des habiletés pour la vie en appartement (IHVA) ;
- Longueur du processus de sélection de la MNL;
- Communication en temps opportun à l'utilisateur de son potentiel d'intégration à la MNL : enjeux lors d'un refus;
- Arrimage des services entre la MNL et le CIUSSS dans l'actualisation du plan d'intervention de l'utilisateur (PI).

Principales étapes réalisées dans le projet:

- Recension des meilleures pratiques en intégration résidentielle;
- Mesures de la situation initiale et cartographie du processus d'intégration à la MNL;
- Évaluation de la satisfaction à l'égard du partenariat:
 - Groupes de discussion auprès des usagers et leurs proches;
 - Sondages de satisfaction auprès des usagers et leurs proches;
 - Sondage de satisfaction auprès des intervenants (MNL et CIUSSS)
- Atelier Kaizen: analyse de la situation initiale ainsi qu'identification et priorisation des pistes de solution;
- Élaboration d'un plan d'action commun.

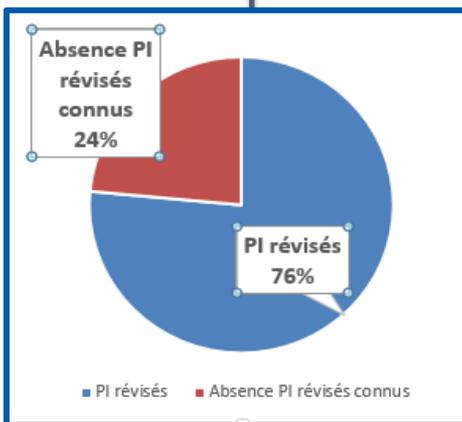
¹ Afin d'alléger le texte le terme *CIUSSS* est utilisé pour désigner la direction des programmes DI-TSA-DP du CIUSSS MCQ

MESURES DE LA SITUATION INITIALE



27% des usagers ayant complété l'ensemble des étapes d'évaluation sont refusés

Délai moyen entre la préévaluation et l'évaluation IHVA
Moyenne: 101 jours
Médiane: 30 jours



76% des plans d'intervention (PI) réalisés avant l'intégration à la MNL sont en lien avec les habiletés à la vie en appartement supervisé

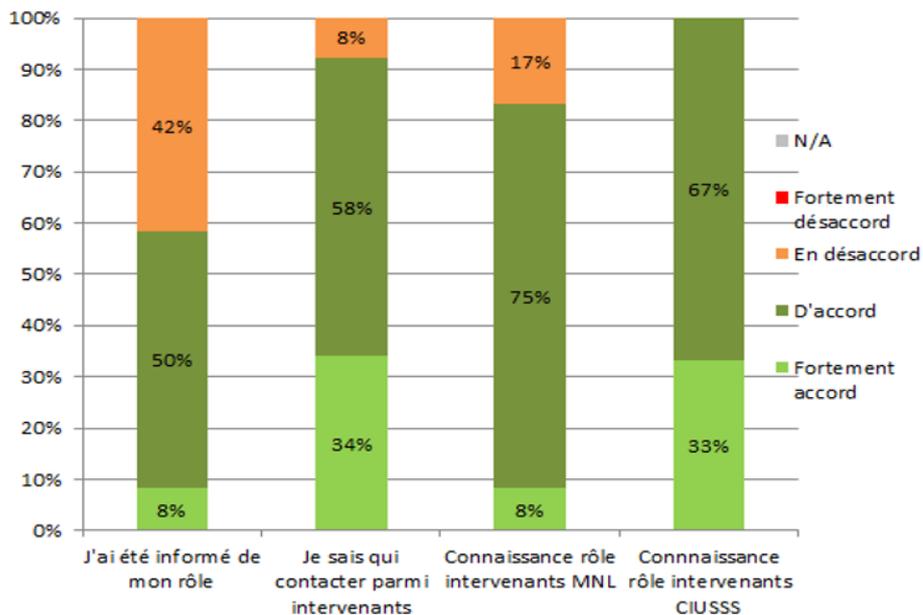
Délai moyen entre la préévaluation et la réponse d'admission à l'utilisateur
Moyenne: 188 jours
Médiane: 168 jours

"J'aurais aimé avoir ma réponse d'admission plus tôt pour mieux préparer mon intégration"



ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

Évaluation satisfaction des proches



Q1-J'ai été informé de mon rôle comme proche:
Taux de satisfaction moyen de 58%

3 compétences-clés du partenariat:

- Communication;
- Soins et services centrés sur la personne et ses proches;
- Clarification des rôles.

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS, PROCHES, INTERVENANTS MNL ET CIUSSS À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DU PARTENARIAT:

Satisfaction globale à l'égard du partenariat (3 sondages):

- ✓ Proches **8,42 /10**
- ✓ Intervenants **7,5 /10**
- ✓ Usagers 😊

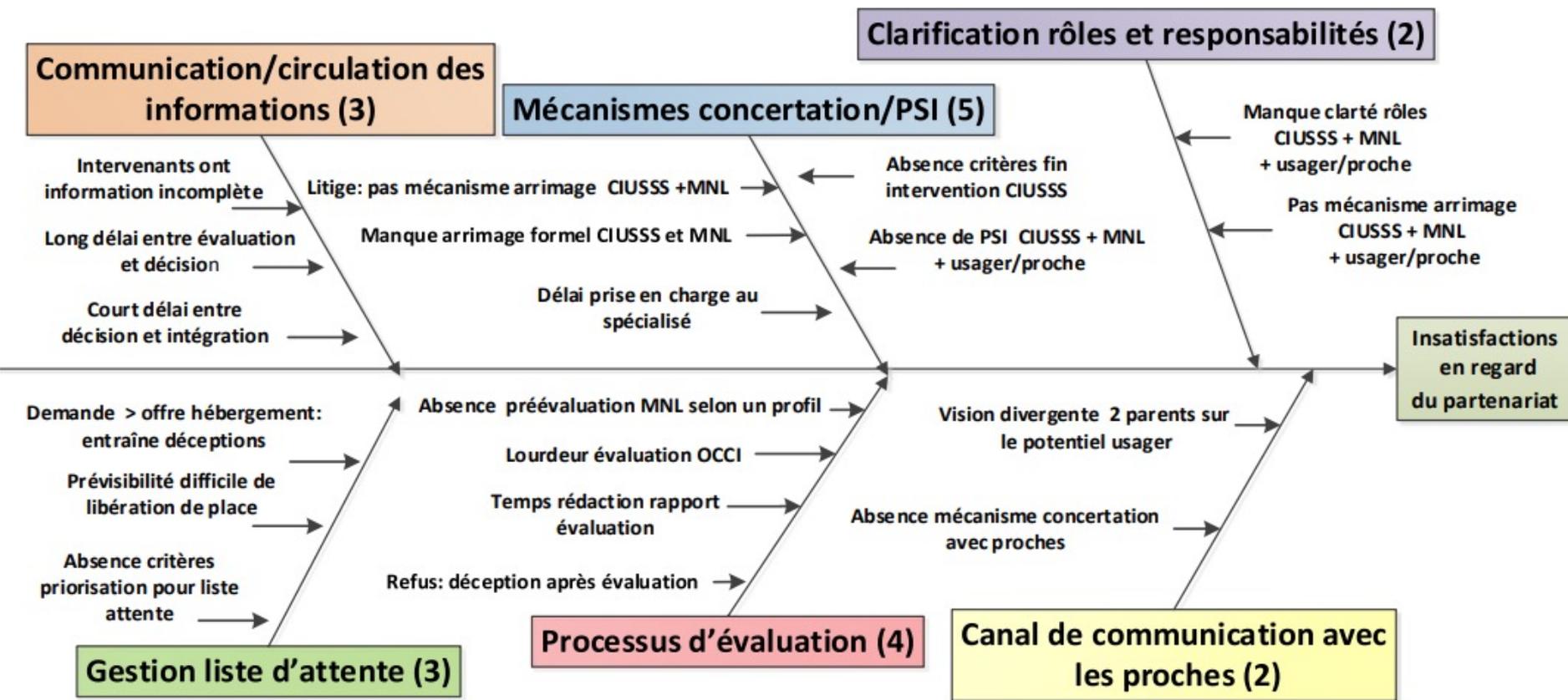
Constats principaux des groupes de discussion (usagers et proches):

- ✓ Manque de clarté des rôles des intervenants (MNL, CIUSSS) et des proches;
- ✓ Délais de communication entre les intervenants MNL et les proches;
- ✓ L'évaluation constitue une situation d'apprentissage pour les usagers;
- ✓ Bonne communication entre les intervenants CIUSSS et les usagers.



ANALYSE DE LA SITUATION INITIALE

Analyse des causes fondamentales d'insatisfaction à l'égard du partenariat dans le processus d'intégration à la MNL



*OCCI : Outil de cheminement clinique informatisé

IDENTIFICATION ET PRIORISATION DES PISTES DE SOLUTIONS

1. Canal de communication préférentiel MNL avec les proches

2. Rencontre d'arrimage MNL-CIUSSS

a) clinique

b) tactique

3. Clarification des rôles proches/intervenants CIUSSS /intervenants MNL

4. Intégration d'un plan service individualisé (PSI)

5. Critères de fin d'intervention

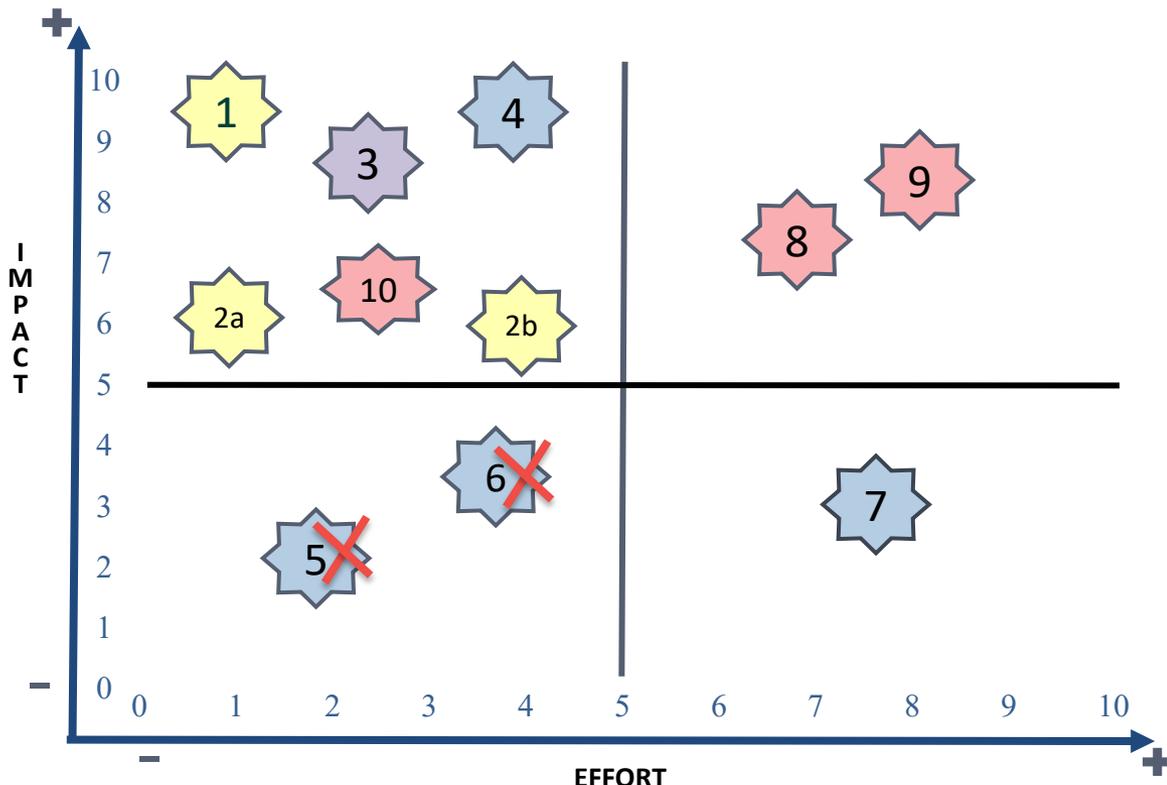
6. Trajectoire spécifique et spécialisée

7. Outil de communication globale

8. Continuum d'évaluation CIUSSS (outils, étapes)

9. Grille de préévaluation à la MNL

10. Critères d'admissibilité à la MNL



Communication avec les proches et circulation des informations

Clarification des rôles et responsabilités

Mécanismes concertation/PSI

Processus d'évaluation

ÉLABORATION D'UN PLAN COMMUN

ACTION	LIVRABLE
A) Communication et circulation des informations	
Développer un canal de communication préférentiel de la Maison Normand-Léveillé (MNL) avec les proches des usagers	Canal de communication préférentiel avec les proches
Planifier des rencontres cliniques d'arrimage régulières MNL-CIUSSS	Rencontres statutaires
Planifier des rencontres tactiques d'arrimage régulières MNL-CIUSSS	Rencontres statutaires
B) Rôles et responsabilités	
Développer une grille générique pour l'identification des rôles et responsabilités des proches/usagers/intervenants MNL/intervenants CIUSSS	Grille des rôles des proches/intervenants MNL/ CIUSSS
C) Processus d'intégration à la MNL	
Schématiser le nouveau processus d'intégration à la MNL en y intégrant notamment un plan de service individualisé (PSI) de l'utilisateur	Schéma du processus d'intégration révisé
D) Processus d'évaluation	
Définir les critères d'admissibilité des usagers à la MNL et élaborer un feuillet d'information sur ces critères	Feuillet d'information sur les critères d'admissibilité à la MNL
Réviser le continuum d'évaluation des usagers du CIUSSS et de la MNL : processus d'évaluation et outils	Continuum d'évaluation révisé et outils



FACTEURS DE RÉUSSITE ET RETOMBÉES

Facteurs de réussite

- ✓ Engagement et soutien financier du MSSS pour le projet de partenariat
- ✓ Engagement soutenu de la direction des programmes DI-TSA-DP du CIUSSS MCQ et de l'institut universitaire en DITSA dans ce projet qui contribue à l'amélioration du continuum résidentiel
- ✓ Collaboration de la DQEPE, expert de l'approche de partenariat
- ✓ Forme de travail collaboratif avec le comité des usagers qui favorise la réponse aux besoins des usagers par leur connaissance approfondie de la clientèle
- ✓ Implication des usagers et des proches dans les différentes étapes du projet



Retombées

- ✓ Consolidation du partenariat établi entre le CIUSSS MCQ (équipe clinique, directions partenaires), les usagers, les proches, le comité des usagers et la MNL
- ✓ Rayonnement de la démarche de partenariat à d'autres projets d'intégration résidentielle
- ✓ Formalisation des modalités d'arrimage des services pour les usagers entre la MNL et l'équipe clinique du CIUSSS MCQ
- ✓ Amélioration des canaux de communication entre les différents partenaires
- ✓ Clarification des rôles de la MNL, du CIUSSS MCQ et des proches
- ✓ Amélioration du processus d'intégration à la MNL grâce à l'implication des usagers et des proches au cœur du projet

RÉALISATIONS

Principales réalisations

- ✓ Intégration de 17 usagers en appartements supervisés à la Maison Normand-Léveillé (MNL) qui ont maintenant un milieu de vie qui leur permet de se réaliser pleinement dans leur projet de vie résidentiel
- ✓ Inauguration de la Maison Normand-Léveillé en septembre 2021 à Drummondville
- ✓ Mission accomplie grâce à la collaboration des usagers, leurs proches, le comité des usagers, la MNL, la direction des programmes DI-TSA-DP, l'Institut universitaire en DI-TSA et les directions partenaires du CIUSSS MCQ

Enfin chez eux

Le 13 décembre 2021 — Modifié à 17 h 17 min le 13 décembre 2021



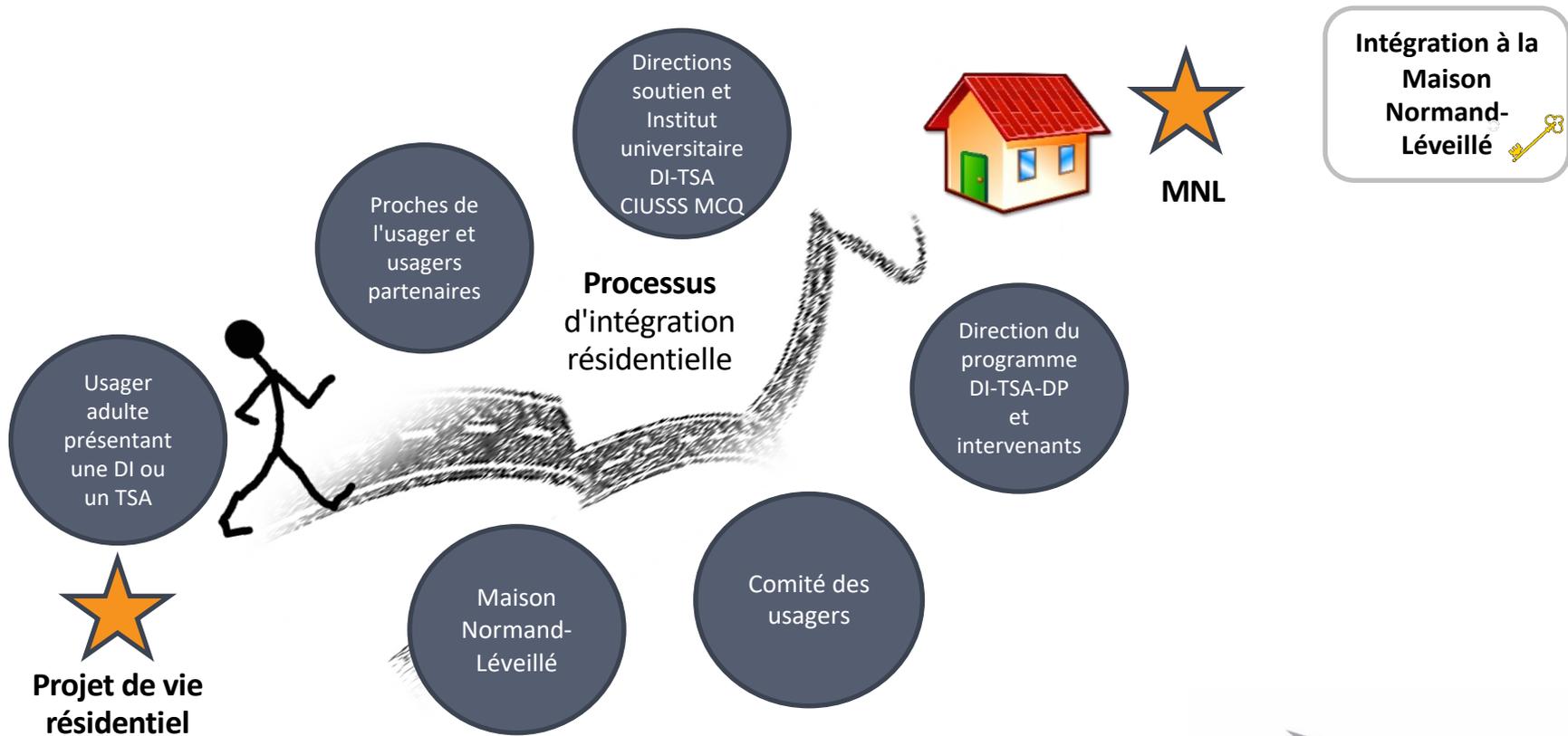
Par Cynthia Martel



Photo de gauche: usagers de la MNL. Photo de droite: inauguration de la MNL.

Reproduits de « Enfin chez eux », par Cynthia Martel (photos Ghyslain Bergeron), 13 décembre 2021, *L'Express-Drummondville* (<https://www.journalexpress.ca/2021/12/13/enfin-chez-eux/>). Dans le domaine public.

INTÉGRATION DES USAGERS À LA MAISON NORMAND-LÉVEILLÉ



Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre- du-Québec

Centre administratif 3255 Foucher

3255, rue Foucher
Trois-Rivières (Québec) G8Z 1M6

www.ciuSSSMCQ.ca

Présenté par Anne Julie Delisle
Agente de planification, programmation et de recherche
Direction du programme DI-TSA-DP, CIUSSS MCQ

anne-julie_delisle@ssss.gouv.qc.ca

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec**

Québec 