

GUIDE DE PRATIQUE : Modalités d'application de l'offre en aide à domicile

Version abrégée

Préparé par la Direction du continuum soutien à domicile et partenariat
communautaire, en collaboration avec la
Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation et la Direction
du programme santé mentale et dépendance

**Selon une adaptation de
l'Offre de service à l'aide à domicile : Orientations et fiches descriptives,
du CISSS Cœur de l'Île, mai 2011**

Rédigé en 2018, mis à jour en février 2023

GUIDE DE PRATIQUE : *Modalités d'application de l'offre en aide à domicile est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :*

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

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante :
www.ciSSsca.com

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

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

Table des matières

Table des matières	iii
Liste des acronymes	iv
Fiches descriptives	5
Les modalités d'aide à domicile en matière d'assistance personnelle	5
Composition de la fiche	6
Préalables à l'activité	6
AVQ Préparation lors de sorties	8
AVQ Soins liés à l'habillement	9
AVQ Soins d'hygiène	10
AVQ Mise en jour et mise en nuit	13
AVQ Soins liés à l'alimentation et à l'hydratation	15
AVQ Transferts, déplacements et soins de confort (mobilisation)	17
Activités de soins réglementées confiées par la physiothérapie à des aide-soignants (non professionnels)	18
Répit aux personnes proches aidantes Présence-surveillance	19
Répit aux personnes proches aidantes Gardiennage	20
Répit aux personnes proches aidantes Répit	21
Répit aux personnes proches aidantes Dépannage	22
Actes divers : Activités ponctuelles ou à durée limitée	23
AVD Approvisionnement et autres courses	24
AVD Entretien de la maison	25
AVD Lessive	26
AVD Préparation et service de repas	27

Liste des acronymes

ASSS	Auxiliaires aux services de santé et sociaux
AVD.....	Activités de la vie domestique
AVQ	Activités de la vie quotidienne
CES.....	Chèque emploi-service
CISSS-CA	Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
DPDAR	Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation
SMD	Santé mentale et dépendance
EESAD.....	Entreprise d'économie sociale en aide à domicile
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OCCI	Outils de cheminement clinique informatisés
OEMC	Outils d'évaluation multiclientèle
PDSP	Principes pour le déplacement sécuritaire des personnes
PEFSAD.....	Programme d'exonération financière pour les services d'aide à domicile
PHT.....	Physiothérapeute
RAC	Résidence d'assistance continue
RI	Ressource intermédiaire
RTF	Ressource de type familial
RAMQ	Régie d'assurance maladie du Québec
RNI.....	Ressource non institutionnelle
RPA.....	Résidences privées pour aînés
SAD.....	Soutien à domicile
SAP	Services d'assistance personnelle
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SMAF	Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle
TRP.....	Technologue en réadaptation physique

Fiches descriptives

La section « Fiches descriptives » regroupe l'ensemble des balises cliniques applicables aux différents services d'aide à domicile. Ces balises ont pour objectif de guider et soutenir le jugement clinique, d'abord celui du professionnel dans l'évaluation des besoins de l'utilisateur et de la PPA, ainsi que dans la planification des services, mais aussi celui du prestataire, quel qu'il soit, dans l'octroi des services.

Les modalités d'aide à domicile en matière d'assistance personnelle

Les modalités d'aide à domicile en matière d'assistance personnelle offertes par le CISSS de Chaudière-Appalaches incluent des services de différentes natures et peuvent être regroupées selon les catégories suivantes :

Activités de la vie quotidienne (AVQ)

- Préparation lors de sorties;
- Soins liés à l'habillement;
- Soins d'hygiène;
- Mise en jour et mise en nuit;
- Soins liés à l'élimination par les voies naturelles (fonctions vésicales/intestinales);
- Soins liés à l'alimentation et à l'hydratation;
- Transferts, déplacements et soins de confort (mobilisation);
- Activités de soins réglementées pouvant être confiées par les physiothérapeutes à des non professionnels.

Notez que les activités de soins réglementées en vertu des articles 39.7 et 39.8 du Code des professions et pouvant être confiées à des aide-soignants de l'établissement et hors établissement (ex. gestion de la médication, l'application de crème médicamenteuse prescrite et autres soins invasifs) ne sont pas définies dans le présent document.

Répit aux personnes proches aidantes

- Présence-surveillance
- Gardiennage
- Répît
- Dépannage

Des services de répît peuvent être offerts à l'extérieur du domicile, mais comme il ne s'agit pas de services de soutien à domicile à proprement dit, ils ne sont pas détaillés dans le présent document.

Activités ponctuelles ou à durée limitée

Cette section regroupe les activités qui ne font pas partie d'un plan d'intervention régulier, mais qui peuvent être requises sur une base ponctuelle.

Activités de la vie domestique (AVD)

- Approvisionnement et autres courses;

- Entretien de la maison;
- Lessive;
- Préparation et service de repas.

Ces services sont couverts par le Programme d'exonération financière pour les services d'aide-domestique (PEFSAD) qui permet de bénéficier d'une réduction du tarif horaire pour des services à domicile offerts par une entreprise d'économie sociale : <http://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/aide-domestique/Pages/aide-domestique.aspx>

Composition de la fiche

Chaque fiche clinique est présentée en fonction des éléments suivants :

Objectif : raison d'être de l'activité.

Préalables : alternatives à considérer avant de recommander la mise en place du service d'aide.

Préjudices possibles : préjudices possibles pour l'utilisateur si les services ne sont pas donnés ou sont insuffisants.

Fréquence : norme fournie à titre indicatif en tenant compte du besoin minimal requis de l'utilisateur et du requis d'équité par rapport aux besoins de l'ensemble de la clientèle.

Durée : norme fournie à titre indicatif seulement.

La durée des actes n'est pas cumulative lorsqu'un service comporte plus d'un acte, en raison du chevauchement des activités.

La durée réelle peut être ajustée pour diverses considérations cliniques qui doivent être précisées au plan d'intervention par l'intervenant qui procède à l'évaluation.

Codes et actes : Description des codes et des actes associés.

Au besoin et selon l'activité :

- Critères d'admissibilité (réservés aux AVD);
- Considérations cliniques;
- Consignes particulières.

Préalables à l'activité

Les fiches descriptives résument certaines activités spécifiques, toutefois elles supposent la connaissance et le respect d'un savoir-être par le prestataire impliquant notamment :

- Une hygiène des mains adéquate et une application des mesures de prévention et contrôle des infections en vigueur;
- Une préparation de l'environnement appropriée à l'acte;

- Le maintien d'un environnement sécuritaire (non encombré);
- Un respect de l'intimité;
- Une communication en continu avec l'utilisateur;
- La valorisation de l'autonomie fonctionnelle, physique et cognitive, et le respect du rythme de l'utilisateur dans la réalisation des activités;
- Un engagement à assurer une vigilance accrue devant les indices potentiels de maltraitance qui pourraient être observés. Ces indices le cas échéant, doivent être signalés avec diligence au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (1-877-986-3587) et/ou à son supérieur immédiat. Il ne faut pas rester seul avec un indice de maltraitance potentielle.

AVQ

Préparation lors de sorties



<p>Préparation de sortie 30 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aider l'utilisateur à préparer ses vêtements, ses papiers d'identité, son porte-monnaie, ses clés, sa médication (si requis);• Assister l'utilisateur pour un soin d'élimination avant le départ;• Aider l'utilisateur à verrouiller sa porte;• Attendre le transport avec l'utilisateur et l'aider à se rendre au transport;• Assister le transfert.
<p>Retour de sortie 30 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none">• Attendre l'utilisateur;• Aider l'utilisateur à se dévêtir;• Ranger les vêtements;• Assister l'utilisateur pour un soin d'élimination; <p>Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.</p>

AVQ Soins liés à l'habillement



<p>Habiller et déshabiller l'usager 15 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer les vêtements et vérifier leur état et leur propreté; • Assister l'usager selon son niveau de besoin; • Laisser l'usager dans un environnement et une position sécuritaires; • Ranger les vêtements inutiles ou les mettre au lavage s'ils sont souillés.
<p>Mettre ou enlever une orthèse 15 minutes</p>	<p>S'assurer de connaître les consignes d'installation. Consulter le professionnel approprié au besoin.</p>
<p>Mettre ou enlever une prothèse 15 minutes</p>	<p>S'assurer de connaître les consignes d'installation. Consulter le professionnel approprié au besoin.</p>
<p>Mettre ou enlever un corset 15 minutes</p>	<p>S'assurer de connaître les consignes d'installation. Consulter le professionnel approprié au besoin.</p>
<p>Mettre ou enlever les bas de compression¹ 15 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de connaître les consignes d'installation; consulter le professionnel approprié au besoin; • S'assurer que l'usager respecte la durée requise (déterminée par le professionnel) en position allongée avant l'installation des bas; • Assister l'usager ou son proche, selon son niveau de besoin; • Laisser l'usager dans un environnement et une position sécuritaires; • Au besoin, laver les bas de compression selon les recommandations du fabricant. Bien rincer et suspendre pour sécher.

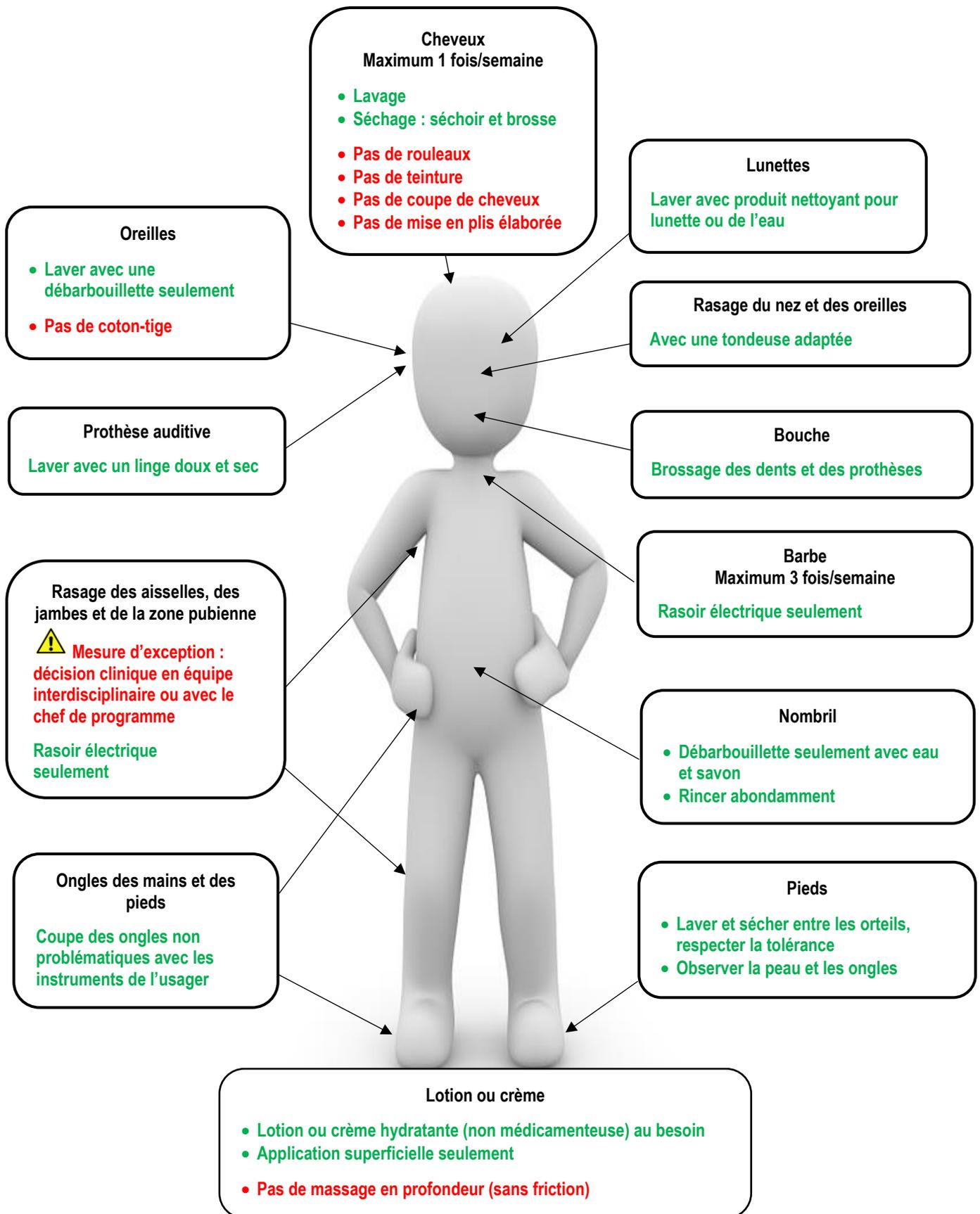
¹ Noter que l'installation et le retrait de bas médicaux de compression en l'absence d'altération de la peau sont des activités de soins non réglementées, car non invasives.

AVQ Soins d'hygiène



<p>Hygiène complète à la douche/bain 45 minutes²</p> <p>Hygiène complète au lavabo 45 minutes</p> <p>Hygiène complète au lit 60 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer l'environnement de travail, les accessoires et les aides techniques; • Préparer l'utilisateur et l'aider à se dévêtir au besoin; • Conduire l'utilisateur aux toilettes si nécessaire; • Guider, superviser, assister ou effectuer les transferts au besoin; • Assurer l'hygiène : corps, cheveux, barbe, bouche, oreilles, prothèses dentaires et auditives, lunettes, ongles sains, prothèses et orthèses; • Observer l'intégrité de la peau en fonction des facteurs de risque (obésité, diabète, station assise ou couchée prolongée, etc.); • Assécher la peau de l'utilisateur en évitant de frotter. Appliquer de la crème non médicamenteuse si nécessaire, selon les directives; • Aider l'utilisateur à se vêtir au besoin; • Sécher les cheveux et peigner l'utilisateur au besoin; • Mise en place des bas de compression, si nécessaire. Les bas de compression ne peuvent s'installer immédiatement après un soin d'hygiène en position assise; • Remettre l'environnement de travail dans l'état initial; • Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.
<p>Hygiène partielle au lavabo 30 minutes</p> <p>Hygiène partielle au lit 45 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer l'environnement de travail, les accessoires et les aides techniques; • Préparer l'utilisateur et l'aider à se dévêtir au besoin; • Conduire l'utilisateur aux toilettes, si nécessaire; • Guider, superviser, assister ou effectuer les transferts au besoin; • Assurer l'hygiène : visage, bouche, mains, aisselles, périnée, plis cutanés au besoin; • Observer l'intégrité de la peau en fonction des facteurs de risque (obésité, diabète, station assise prolongée, etc.); • Assécher la peau de l'utilisateur; appliquer de la lotion ou la crème non médicamenteuse, si nécessaire; • Aider au besoin l'utilisateur à se vêtir; • Peigner l'utilisateur; • Remettre l'environnement de travail dans l'état initial; • Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.
<p>Assistance pour entretenir sa personne 30 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer l'environnement de travail, les accessoires et les aides techniques; • Préparer l'utilisateur; • Guider, superviser, assister ou effectuer les transferts au besoin; • Laver, rincer, éponger les cheveux. Au besoin, sécher les cheveux au séchoir et à la brosse et peigner; • Aider au besoin, l'utilisateur à se vêtir; se brosser les dents, se faire la barbe, couper ses ongles, se maquiller • Remettre l'environnement de travail dans l'état initial; • Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires. <p><i>N.B. Le prestataire de service ne met pas de rouleaux, ne fait pas de teinture ni de coupe de cheveux.</i></p>

² RAPPEL : La durée réelle peut être ajustée pour diverses considérations cliniques (présence de pansement de cathéter, degré de mobilité de l'utilisateur, etc.) qui doivent être précisées au plan d'intervention par l'intervenant qui procède à l'évaluation.



Types de soins d'hygiène

Hygiène à la baignoire

- Le CISSS de Chaudière-Appalaches n'offre pas de soin d'hygiène au fond de la baignoire sans un équipement de levage approprié, et ce, afin d'offrir des services sécuritaires pour l'utilisateur et le prestataire de service.
- La cabine de douche doit être adaptée après évaluation d'un ergothérapeute pour recevoir les services sécuritaires autant pour l'utilisateur que pour le prestataire de service.

Hygiène des pieds

Lors d'un soin d'hygiène complet, le prestataire de service peut exiger que le lavage des pieds de l'utilisateur s'effectue à l'extérieur de la baignoire s'il juge que sa posture de travail serait plus sécuritaire.

Hygiène au lavabo

L'hygiène complète au lavabo représente une alternative lorsque la salle de bain ne peut être adaptée ou lors d'une incapacité de courte durée : convalescence, soins palliatifs ou période de plus grande incapacité. Elle peut être mise en place en attendant l'adaptation de la salle de bain, à moins de conditions cliniques particulières. Elle peut aussi être en réponse à une préférence de l'utilisateur.

Hygiène au lit

Pour offrir un soin d'hygiène au lit de façon régulière, un lit d'hôpital ajustable en hauteur doit être disponible.

Consignes particulières aux soins d'hygiène

Organisation du milieu

L'utilisateur doit fournir le matériel nécessaire aux soins d'hygiène :

- Serviettes, débarbouillettes, shampooing, savon, séchoir, accessoires pour le rasage et le soin des ongles, crème hydratante, etc.;
- Tapis antidérapant pour l'intérieur de la baignoire – idéalement pas d'appliques adhésives;
- Tapis antidérapant pour l'extérieur de la baignoire – pas de serviette;
- Pas de portes coulissantes;
- Douche-téléphone en bon état;
- Barres d'appui nécessaires;
- Assises requises selon l'évaluation.

Les animaux domestiques doivent être confinés à une autre pièce durant le service.

Le lavabo ou la baignoire qui a été utilisé pour le soin d'hygiène est nettoyé par le prestataire de service. Un nettoyant liquide est recommandé pour cet entretien, et ce, aux frais de l'utilisateur.

Lotion ou crème

L'application de la crème doit se faire par effleurement superficiel et non, par un massage en profondeur. Lorsque l'application d'une crème sous les pieds est nécessaire, il est requis de demeurer vigilant quant à l'application de mesures pour prévenir les chutes. L'utilisateur doit porter des chaussures adéquates et sécuritaires en tout temps lors de ses déplacements.

Soin des ongles

La coupe et le limage des ongles peuvent être effectués lorsque les ongles sont sains, notamment exempts de problèmes comme des ongles épais, incarnés ou de coloration anormale, etc.

Clientèle exclue pour la coupe et le limage des ongles : l'utilisateur atteint de diabète, de problèmes vasculaires périphériques, immunosupprimé et/ou sous anticoagulothérapie.

AVQ

Mise en jour et mise en nuit



<p>Mise en jour avec hygiène basse³ 30 minutes</p> <p>Mise en jour avec hygiène partielle⁴ 45 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none">• Transferts et positionnement;• Conduire l'usager aux toilettes si nécessaire;• Vider l'urinal ou la chaise d'aisance s'il y a lieu;• Vider le sac urinaire et le sac collecteur pour sac à la cuisse ;• Effectuer une hygiène partielle ou hygiène basse et changer la culotte de protection s'il y a lieu;• Mettre en place les bas de compression, s'il y a lieu;• Habiller l'usager selon la saison et les activités en respectant ses préférences dans la mesure du possible;• Aider au besoin, l'usager à se brosser les dents, se faire la barbe, couper ses ongles, se maquiller;• Ranger les vêtements de nuit ou les mettre au lavage s'ils sont souillés;• Installer et préparer l'usager (incluant le soutien pour la mise des prothèses (dentaires, auditives) et des lunettes et pour la prise de médicament) et l'environnement pour la journée;• Laisser l'usager dans un environnement et une position sécuritaires.
<p>Mise en nuit avec hygiène basse 30 minutes</p> <p>Mise en nuit avec hygiène partielle 45 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none">• Transferts et positionnement;• Conduire l'usager aux toilettes si nécessaire;• Vider l'urinal ou la chaise d'aisance;• Vider le sac urinaire et le sac collecteur pour sac à la cuisse;• Effectuer une hygiène partielle ou hygiène basse et changer la culotte de protection s'il y a lieu;• Retirer les bas de compression, s'il y a lieu;• Déshabiller l'usager;• Aider au besoin, l'usager à se brosser les dents.• Ranger les vêtements de jour ou les mettre au lavage s'ils sont souillés;• Installer l'usager (incluant le soutien pour le retrait des prothèses (dentaires, auditives) et des lunettes et pour la prise de médicament) et l'environnement pour la nuit (maintenir un éclairage minimal pour la nuit et veiller à laisser à porter de main de l'usager tout ce dont il pourrait avoir besoin durant la nuit);• Mettre les appareils à charger, au besoin.

³ Hygiène basse : Soins d'hygiène de la région génitale. À effectuer lors d'un changement de culotte d'incontinence ou après que l'usager soit allé à la toilette. Une vigie doit être accordée chez les porteurs de sonde urinaire.

⁴ Hygiène partielle : Soins d'hygiène incluant le visage (y compris, l'hygiène buccale), les aisselles et les parties génitales. Une vigie doit être accordée chez les porteurs de sonde urinaire.

AVQ

Soins liés à l'élimination par voies naturelles (fonction vésicale et intestinale)



Utiliser les toilettes 15 minutes	<ul style="list-style-type: none">Assister l'utilisateur dans le déplacement;Assister l'utilisateur dans l'habillage et le déshabillage partiel;Assister l'utilisateur pour l'essuyage;Aider l'utilisateur à se laver les mains;Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.
Utiliser la chaise d'aisance 15 minutes	<ul style="list-style-type: none">Assister l'utilisateur dans le déplacement;Assister l'utilisateur dans l'habillage et le déshabillage partiel;Assister l'utilisateur pour l'essuyage;Aider l'utilisateur à se laver les mains;Vider et nettoyer la chaise d'aisance et replacer le seau;Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.
Vider la chaise d'aisance 5 minutes	<ul style="list-style-type: none">Vider et nettoyer la chaise d'aisance et replacer le seau.
Installer un sac urinaire de jour ou de nuit 10 minutes	<ul style="list-style-type: none">Assister l'utilisateur dans le déplacement;Effectuer l'entretien du sac urinaire selon l'acte;Disposer des fournitures souillées de façon adéquate;Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.
Installation d'un condom urinaire 5 minutes	<ul style="list-style-type: none">Voir les consignes fournies et obtenir l'encadrement approprié.
Changer la culotte d'incontinence 15 minutes	<ul style="list-style-type: none">Assister l'utilisateur dans le déplacement;Assister l'utilisateur dans l'habillage et le déshabillage partiel;Nettoyer la région couverte par la culotte;Changer la culotte d'incontinence ;Disposer de la culotte d'incontinence et du piqué de façon adéquate;Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.
Colostomie : entretien du sac 10 minutes	<ul style="list-style-type: none">Assister l'utilisateur dans le déplacement;Assister l'utilisateur dans l'habillage et le déshabillage partiel;Effectuer l'entretien du sac;Disposer des fournitures souillées de façon adéquate;Laisser l'utilisateur dans un environnement et une position sécuritaires.

Consignes particulières pour les soins liés à l'élimination par voies naturelles

- Le prestataire de service qui constate des anomalies au niveau de l'élimination avise le jour même l'intervenant pivot : douleur à la miction ou à la défécation, coloration inhabituelle, sang dans l'urine ou dans les selles, selles noires, constipation importante, diarrhée, urine d'odeur nauséabonde, etc.
- Le prestataire de service doit s'assurer de l'approvisionnement suffisant en fournitures et aviser selon la trajectoire de communication établie.
- Les culottes d'incontinence sont enveloppées dans un sac de plastique avant d'être déposées dans la poubelle du domicile ou dans la chute à déchets.
- Si l'utilisateur consomme des médicaments cytotoxiques, il est recommandé de se référer à l'infirmière ou au pharmacien afin de connaître les précautions (ex. : disposition de culotte d'incontinence) à respecter pour protéger notamment l'utilisateur et ses proches et son environnement.

AVQ

Soins liés à l'alimentation et à l'hydratation



<p>Encouragement à l'alimentation 45 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier l'état de la nourriture du repas servi : date de péremption, conservation, etc.;• Réchauffer le repas au four à micro-ondes au besoin;• Inciter l'utilisateur à se laver les mains avant le repas;• Encourager l'utilisateur à prendre son repas à la cuisine ou à la salle à manger;• Transferts et positionnement ; encourager l'utilisateur à manger en position assise (90°) ;• Encourager l'utilisateur à s'alimenter, à mastiquer et à avaler en respect des recommandations du plan de travail;• Après le repas, inciter l'utilisateur à se laver les mains et à assurer son hygiène buccale (incluant les prothèses);• Encourager l'utilisateur à laver la vaisselle et le comptoir ; l'assister au besoin;• Prévoir une collation si désirée et le repas suivant (au besoin, mettre à décongeler au réfrigérateur);• Laisser l'utilisateur dans un environnement et une posture sécuritaires et confortables.
<p>Aide à l'alimentation 30 minutes⁵</p>	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier l'état de la nourriture du repas servi : date de péremption, conservation, etc.;• Réchauffer le repas au four à micro-ondes au besoin;• Laver les mains de l'utilisateur et l'installer dans une position adéquate pour faciliter l'alimentation sécuritaire;• Aider l'utilisateur à s'alimenter et lui offrir une boisson chaude ou froide selon les recommandations au plan de travail;• Après le repas, laver les mains de l'utilisateur et assurer l'hygiène buccale, incluant les prothèses;• Laver le comptoir et la vaisselle utilisée lors du service;• Nettoyer les autres surfaces souillées, incluant un nettoyage superficiel du plancher au besoin;• Inscrire au journal de bord le repas servi, la quantité consommée et les observations (si nécessaire au plan d'intervention);• Prévoir une collation sécuritaire si désirée et le repas suivant (au besoin, mettre à décongeler au réfrigérateur);• Laisser l'utilisateur dans un environnement et une posture sécuritaires et confortables.

Consignes particulières aux soins liés à l'alimentation et l'hydratation

- Le prestataire de service qui constate un problème en lien avec l'alimentation avise le jour même l'intervenant pivot : accumulation de nourriture dans la bouche, écoulement de nourriture ou de liquide, impression que la nourriture colle dans la gorge, souffle court, toux, embarras respiratoire, besoin de s'éclaircir la gorge, voix enrouée, étouffement, symptôme digestif, diminution ou perte d'appétit, refus de s'alimenter, difficulté à la préhension, perte de fonction, etc. Celui-ci verra à consulter la nutritionniste, l'ergothérapeute ou l'orthophoniste du programme concerné selon le besoin.
- L'intervenant pivot s'assure que l'approvisionnement en nourriture est suffisant pour permettre d'offrir le service d'alimentation. Il s'assure également qu'un four à micro-ondes est disponible et fonctionnel.
- L'intervenant pivot vérifie si l'utilisateur doit suivre un régime thérapeutique (diète particulière) et en avise le prestataire de service.

⁵ RAPPEL : La durée réelle peut être ajustée pour diverses considérations cliniques qui doivent être précisées au plan d'intervention par l'intervenant qui procède à l'évaluation.

- Un supplément nutritif (type Ensure©) ne constitue pas une alternative à un repas complet. Cette mesure peut toutefois être considérée dans des situations exceptionnelles après consultation avec la nutritionniste au dossier.
- S'assurer que les surfaces et la vaisselle soient propres avant le service pour assurer l'hygiène des aliments.

Posture adéquate pour l'alimentation

L'alimentation doit se faire en position assise sur une chaise ou sur un fauteuil roulant ou gériatrique :

- Voir le plan de travail particulier de l'utilisateur.
- Maintenir une posture symétrique et éviter que l'utilisateur penche sur le côté ou glisse vers l'avant.

Exceptionnellement, elle peut aussi se faire en position assise sur un lit électrique :

- Voir le plan de travail particulier de l'utilisateur.
- En présence de difficulté de positionnement, informer l'intervenant pivot qui contactera l'ergothérapeute du programme concerné.

AVQ

Transferts, déplacements et soins de confort (mobilisation)



Transferts
5 à 15 minutes

Déplacements
5 à 15 minutes

Mobilisation au lit
5 à 15 minutes

Consignes particulières aux transferts, déplacements et soins de confort

Les principes pour le déplacement sécuritaire des personnes (PDSP) constituent la norme en matière de techniques de déplacement et de transfert.

Activités de soins réglementées confiées par la physiothérapie à des aide-soignants (non professionnels)



Déplacements : marche et escaliers	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place la ceinture de marche le cas échéant; • Placer à proximité l'aide technique habituellement utilisée; • S'assurer que l'utilisateur porte son orthèse ou sa prothèse et des chaussures adéquates; • S'assurer de la sécurité de l'environnement (aires dégagées); • Donner des consignes claires, simples et s'assurer de la compréhension de l'utilisateur; • Assister l'utilisateur lors du déplacement selon les consignes; • Respecter la vitesse et l'endurance de l'utilisateur; • Demeurer attentif aux signes d'essoufflement ou de fatigue inhabituels; • Respecter le périmètre de marche et les temps de pause recommandés par le thérapeute; • Pour la marche à l'extérieur : s'assurer que les conditions atmosphériques permettent la sortie, que les escaliers ou l'entrée sont déneigés et que l'utilisateur est vêtu adéquatement; • Compléter le journal de bord.
Programme d'exercices	<ul style="list-style-type: none"> • Positionner l'utilisateur de façon à favoriser sa collaboration optimale et la conservation de son énergie; • Donner des consignes claires, simples et s'assurer de la compréhension de l'utilisateur; • Demeurer attentif aux bruits articulaires inhabituels ou aux signes inflammatoires; • Demeurer attentif aux signes non verbaux de l'utilisateur pouvant indiquer de l'inconfort, de la douleur ou de la fatigue; • Compléter le journal de bord.
Assistance aux transferts et rééducation aux transferts et aux déplacements	<ul style="list-style-type: none"> • Positionner l'utilisateur de façon à favoriser sa collaboration optimale et la conservation de son énergie; • Placer à proximité l'aide technique habituellement utilisée lors du transfert; • Placer à proximité l'aide à la marche ou le fauteuil où doit être transféré l'utilisateur; • S'assurer que l'utilisateur porte son orthèse ou sa prothèse et des chaussures adéquates; • S'assurer de la sécurité de l'environnement (aires dégagées); • Donner des consignes claires, simples et s'assurer de la compréhension de l'utilisateur • S'assurer que l'utilisateur applique une technique adéquate et sécuritaire lors du transfert et l'assister au besoin; • Laisser l'utilisateur s'adapter à la nouvelle position quelques minutes avant de lui demander de se déplacer; • Compléter le journal de bord.

Consignes particulières pour les activités confiées par la physiothérapie

- L'intervenant en physiothérapie doit évaluer l'utilisateur avant de confier des activités de soins réglementées afin de cibler ses besoins spécifiques en lien avec sa condition neuromusculosquelettique.
- L'enseignement individuel des activités d'exception devra être fait auprès de tous les prestataires de service impliqués au dossier.
- Le thérapeute devra s'assurer de l'application adéquate et sécuritaire des techniques enseignées avant de permettre au prestataire de poursuivre l'intervention auprès de l'utilisateur sans supervision directe.
- Dans tous les cas, le prestataire de service doit :
 - Connaître la condition de l'utilisateur et les contre-indications de mouvement relatives à sa condition.
 - S'assurer que sa condition est inchangée et qu'elle est en mesure d'effectuer l'action demandée.
 - S'assurer de pouvoir appliquer les notions de PDSP.
 - Respecter le plan de traitement élaboré par le thérapeute.
- Faire part de toute douleur ressentie par l'utilisateur lors des exercices/mobilisations au thérapeute responsable.

Répit aux personnes proches aidantes

Présence-surveillance



Gardiennage

- S'assurer d'avoir les coordonnées d'une personne-ressource en cas d'urgence;
- Superviser l'utilisateur en tout temps;
- Inciter l'utilisateur à participer à des activités occupationnelles adaptées à son niveau de fonctionnement;
- Assister l'utilisateur dans ses soins d'élimination au besoin;
- Servir une collation au besoin;
- Prévoir une activité extérieure avec l'utilisateur, lorsque possible.

Critères d'admissibilité

- La personne qui fait l'objet d'une présence-surveillance doit être inscrite au soutien à domicile (besoin évalué).
- Pour la clientèle ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme, l'octroi du service de présence surveillance est accordé selon le *Guide de gestion de la mesure de soutien à la famille (MSAF)* élaboré par la Direction des programmes en déficience, autisme et réadaptation (DPDAR).

Consignes particulières au répit à la personne proche aidante

- Dans la mesure du possible, les services de présence-surveillance sont jumelés à d'autres services.
- L'intervenant pivot et le prestataire de service prévoient un plan d'activités que le prestataire de service pourrait exécuter avec l'utilisateur. L'intervenant précise les stratégies de communication ou d'approche au besoin.
- En cas de retard de la personne proche aidante à réintégrer le domicile, le prestataire de service demeure auprès de l'utilisateur jusqu'à son arrivée et avise l'intervenant pivot de la situation. La répétition des retards doit être rapportée à l'intervenant pivot.
- La PPA qui souhaite demeurer sur place pendant un service de présence-surveillance peut le faire, mais il ne peut s'impliquer auprès de son proche quand il est en présence du prestataire.
- Noter que l'acceptation du répit pouvant être un processus pour la PPA, celle-ci peut avoir besoin d'être accompagnée et rassurée par l'intervenant pivot.

Répit aux personnes proches aidantes

Gardiennage



Gardiennage

- S'assurer d'avoir les coordonnées d'une personne-ressource en cas d'urgence;
- Superviser l'utilisateur en tout temps;
- Inciter l'utilisateur à participer à des activités occupationnelles adaptées à son niveau de fonctionnement;
- Assister l'utilisateur dans ses soins d'élimination au besoin;
- Servir une collation au besoin;
- Prévoir une activité extérieure avec l'utilisateur, lorsque possible.

Critères d'admissibilité

- La personne qui fait l'objet d'une présence-surveillance doit être inscrite au soutien à domicile (besoin évalué).
- Pour la clientèle ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme, l'octroi du service de gardiennage est accordé selon le *Guide de gestion de la mesure de soutien à la famille (MSAF)* élaboré par la Direction des programmes en déficience autisme et réadaptation (DPDAR).

Consignes particulières au répit à la personne proche aidante

- Dans la mesure du possible, les services de gardiennage sont jumelés à d'autres services.
- L'intervenant pivot et le prestataire de service prévoient un plan d'activités que le prestataire de service pourrait exécuter avec l'utilisateur. L'intervenant précise les stratégies de communication ou d'approche au besoin.
- En cas de retard de la personne proche aidante à réintégrer le domicile, le prestataire de service demeure auprès de l'utilisateur jusqu'à son arrivée et avise l'intervenant pivot de la situation. La répétition des retards doit être rapportée à l'intervenant pivot.
- La PPA qui souhaite demeurer sur place pendant un service de présence-surveillance peut le faire, mais il ne peut s'impliquer auprès de son proche quand il est en présence du prestataire.
- Noter que l'acceptation du répit pouvant être un processus pour la PPA, celle-ci peut avoir besoin d'être accompagnée et rassurée par l'intervenant pivot.

Répit aux personnes proches aidantes

Répit



Répit

- S'assurer d'avoir les coordonnées d'une personne-ressource en cas d'urgence;
- Superviser l'utilisateur en tout temps;
- Inciter l'utilisateur à participer à des activités occupationnelles adaptées à son niveau de fonctionnement;
- Assister l'utilisateur dans ses soins d'élimination au besoin;
- Servir une collation au besoin;
- Prévoir une activité extérieure avec l'utilisateur, lorsque possible.

Critères d'admissibilité

- La personne qui fait l'objet d'une présence-surveillance doit être inscrite au soutien à domicile (besoin évalué).
- Pour la clientèle ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme, l'octroi du service de répit est accordé selon le *Guide de gestion de la mesure de soutien à la famille (MSAF)* élaboré par la Direction des programmes en déficience autisme et réadaptation (DPDAR).

Consignes particulières au répit à la personne proche aidante

- Dans la mesure du possible, les services de répit sont jumelés, autant que possible, à d'autres services.
- L'intervenant pivot et le prestataire de service prévoient un plan d'activités que le prestataire de service pourrait exécuter avec l'utilisateur. L'intervenant précise les stratégies de communication ou d'approche au besoin.
- En cas de retard de la personne proche aidante à réintégrer le domicile, le prestataire de service demeure auprès de l'utilisateur jusqu'à son arrivée et avise l'intervenant pivot de la situation. La répétition des retards doit être rapportée à l'intervenant pivot.
- La PPA qui souhaite demeurer sur place pendant un service de présence-surveillance peut le faire, mais il ne peut s'impliquer auprès de son proche quand il est en présence du prestataire.
- Noter que l'acceptation du répit pouvant être un processus pour la PPA, celle-ci peut avoir besoin d'être accompagnée et rassurée par l'intervenant pivot.

Répit aux personnes proches aidantes

Dépannage



Dépannage

- S'assurer d'avoir les coordonnées d'une personne-ressource en cas d'urgence;
- Superviser l'utilisateur en tout temps;
- Inciter l'utilisateur à participer à des activités occupationnelles adaptées à son niveau de fonctionnement;
- Assister l'utilisateur dans ses soins d'élimination au besoin;
- Servir une collation au besoin;
- Prévoir une activité extérieure avec l'utilisateur, lorsque possible.

Actes divers : Activités ponctuelles ou à durée limitée

Contexte

Les actes ci-dessous représentent des mesures d'exception qui doivent être étroitement balisées au plan d'intervention.

Introduction auprès de l'utilisateur

- Ce service est offert pour une durée limitée prédéterminée, dans un contexte de transition, où un usager inapte refuserait catégoriquement un service qui lui serait nécessaire et où l'intervenant doit user de stratégie pour introduire un prestataire de service dans le milieu, avec l'accord du répondant.
- La modalité utilisée (soin d'hygiène, entretien ménager, accompagnement, etc.) doit être précisée au prestataire par l'intervenant pivot.
- Lorsque l'utilisateur aura consenti à des services réguliers, un plan d'aide usuel sera mis en place avec le code du service réellement requis.

AVD

Approvisionnement et autres courses



Commande téléphonique ou en ligne 25 minutes	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier la liste faite par l'utilisateur ou ses PPA. Sinon, faire la liste;• Passer la commande par téléphone ou en ligne;• Faire livrer la commande selon le besoin.
Ranger la commande 30 minutes	<ul style="list-style-type: none">• Jeter les aliments périmés avec l'accord de l'utilisateur;• Ranger l'épicerie selon les habitudes et préférences de l'utilisateur en assurant la rotation des aliments;• Ouvrir les emballages difficiles à manipuler;• Diviser les produits qui le nécessitent en portions individuelles et les emballer adéquatement;• Congeler au besoin.

Consignes particulières pour l'approvisionnement et autres courses

La modalité privilégiée pour l'approvisionnement est la commande téléphonique ou par Internet. Toute autre modalité constitue une mesure d'exception qui doit être justifiée.

L'achat en quantité excessive de produits qui présentent des risques sociaux ou de santé pour l'utilisateur doit faire l'objet d'une validation auprès de l'intervenant pivot en raison des considérations cliniques.

AVD Entretien de la maison



Sortir les ordures ou le bac de récupération 5 minutes	<ul style="list-style-type: none">• Descendre le sac ou le bac de poubelle à la rue.
Entretien ménager régulier 3 heures aux 2 semaines	<ul style="list-style-type: none">• Nettoyage complet de la baignoire/douche, du lavabo et des toilettes;• Nettoyage complet du comptoir de cuisine et de l'évier;• Nettoyage superficiel du réfrigérateur, de la surface de cuisson de la cuisinière et du garde-manger;• Époussetage des surfaces horizontales et nettoyage des miroirs;• Balai ou aspirateur sur les planchers;• Lavage des planchers avec une vadrouille humide;• Laver les poubelles et sortir les ordures selon l'horaire.
Entretien ménager lourd Service ponctuel maximum de 6 heures par année	<ul style="list-style-type: none">• Nettoyage intérieur du réfrigérateur et du four;• Intérieur des armoires et des placards;• Lavage des ventilateurs et des plafonniers;• Lavage des vitres et des stores;• Lavage des murs et des plafonds.

Considérations particulières

- Le soin des animaux de compagnie relève de la responsabilité de l'utilisateur qui doit trouver une solution avec l'aide de son intervenant pivot.

AVD Lessive



Changer la literie 10 minutes	<ul style="list-style-type: none">• Retirer les draps, les mettre au lavage;• Refaire le lit;• L'utilisateur doit disposer des recharges pour permettre au prestataire de service de procéder sans attendre la fin de la lessive.
Lessive 1 heure 30	<ul style="list-style-type: none">• Ramasser les vêtements et le linge de maison;• Changer la literie;• Mettre au lavage, puis au séchage;• Plier et ranger les vêtements propres.

Considérations cliniques pour la lessive

- Les services de lessive sont généralement offerts par l'ÉESAD ou par le biais du chèque emploi-service.
- La lessive est séchée à la sècheuse ou étendue sur un séchoir intérieur. Les prestataires de service n'utilisent pas la corde à linge extérieure.
- Le CISSS de Chaudière-Appalaches n'offre pas le service de repassage ni de reprisage.

AVD

Préparation et service de repas



Préparation de repas 2 heures 30 par semaine	<ul style="list-style-type: none">• Préparer des repas ou des aliments (deux (2) ou trois (3) mets);• Congeler les repas en portions individuelles ou entreposer les aliments selon les règles d'hygiène;• Laver le comptoir et la vaisselle utilisée pour la préparation;• Planifier les repas de la semaine suivante et faire la liste d'épicerie;• Sortir les ordures.
Service de repas 30 minutes	<ul style="list-style-type: none">• Réchauffer ou cuisiner un repas simple;• Servir le repas;• Préparer une boisson chaude ou froide;• Le prestataire de service laisse l'utilisateur manger seul ou l'assiste selon le plan d'intervention;• Inscrive au livre de bord le menu, la quantité consommée et les observations, si requis au plan d'intervention.

Consignes particulières pour le service de repas

Préparation de repas

- Le refus de supporter le coût des repas congelés ne justifie pas le recours aux services de préparation de repas à domicile.
- L'intervenant pivot doit s'assurer que le prestataire de service disposera des outils et accessoires nécessaires à la préparation des repas prévus.
- L'approvisionnement doit avoir été fait avant le service de préparation de repas.
- Le prestataire de service ne cuisine pas de desserts.

Service de repas

- Le repas simple est un repas qui peut être préparé et servi à l'intérieur des 30 minutes du service.
- Lors du service de repas, la vaisselle de l'utilisateur est lavée à la fin du service afin de permettre à l'utilisateur de prendre son temps pour manger sans pression ni distraction induite.
- Le repas principal est en général servi le midi. Le prestataire de service peut être appelé à préparer un repas léger pour le soir (sandwich ou salade) et à le placer au réfrigérateur. La durée du service est alors portée à 60 minutes.

Noter que le service de repas doit être réservé aux gens qui n'ont pas la capacité de se réchauffer un repas déjà préparé, sinon, la préparation de repas est à favoriser.

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

