

Connaissez-vous les orientations et les principes directeurs qui nous guident afin de s'assurer que les services rendus à l'utilisateur le soit dans le respect de ses droits et de ses besoins?

ORIENTATION 1: FAVORISER L'INTÉGRATION ET LA PARTICIPATION SOCIALE DE L'USAGER

Principes directeurs associés :

- La reconnaissance de la primauté des besoins de l'utilisateur et la réponse individualisée à chacun d'eux;
- L'appui à l'utilisateur dans la réalisation de son projet de vie par l'établissement et par la ressource;
- L'encouragement et la valorisation de l'utilisateur dans l'exercice de ses rôles sociaux, notamment de sa citoyenneté;
- La reconnaissance de la contribution de la ressource à titre de partenaire du réseau local et du réseau territorial de services de santé et de services sociaux en tant que milieu de vie se rapprochant le plus d'un chez soi;
- La reconnaissance de la contribution de la ressource à l'égard de l'intégration, la participation sociale et du rétablissement de l'utilisateur.



Si vous avez des sujets qui vous intéressent, des idées de textes ou un bon coup à nous partager, vous pouvez nous joindre par courriel à l'adresse suivante :

ninon.bouque.csssml@sss.gouv.qc.ca

ou par téléphone au **418 833-3218, poste 1103.**

Vous pouvez consulter les bulletins sur le site web du CISSS de Chaudière-Appalaches :

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

dans l'onglet Bulletins

COM-2016-089 © Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2016

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

Québec



Le Passager

Bulletin
d'information

Ressources
intermédiaires et
de type familial

Septembre 2016

Tout le monde à bord	p. 1
Mot de la direction	p. 2
Droits et responsabilités	p. 3
La gestion des risques, une responsabilité partagée	p. 4
Votre espace, votre voix	p. 6
Point d'information et rappel	p. 8
Commissaire aux plaintes	p. 9
Ce qu'il faut savoir des visites ministérielles	p. 10
D'un point de vue clinique ..	p. 11

Tout le monde à bord

Vous savez, nous sommes maintenant la grande famille des ressources intermédiaires et de type familial du territoire de Chaudière-Appalaches. Quand on est grand, un défi se présente à nous, soit de trouver une bonne façon de transmettre l'information pertinente et nécessaire à toutes les personnes concernées afin de maintenir un service

de qualité et un bon partenariat. Après réflexion, le comité de communication pour les RI-RTF en est venu à la conclusion qu'un bulletin d'information transmis aux ressources, quatre fois par année, pourrait répondre à ce besoin de circulation d'information. Différentes chroniques se retrouveront dans ce bulletin en plus de sujets et d'expériences que vous pourrez nous proposer pour votre chronique « Votre espace, votre voix ».

C'est bien beau tout ça, mais il faut trouver un nom pour le bulletin! Les suggestions émergent, bref une vraie tempête d'idées met en lumière différents éléments constituant les aspects de la vie d'une ressource d'hébergement, pour en faire un acrostiche :

Parténariat
Accueil
Savoir-être et savoir-faire
Soutien
Accès
Génération
Engagement
Relation

Voilà, bingo : Le Passager!

Si l'on image cette réalité, on pourrait voir la ressource d'hébergement être le véhicule qui accueille différents passagers tels que l'utilisateur, la famille, les partenaires, etc. Libre à vous de choisir la version qui est la plus significative pour vous, mais une chose est sûre : Le passager est là pour guider nos actions et nos réflexions sur la route que nous poursuivons ensemble!

Stella Lacasse, conseillère à la personne, à la famille et aux proches

Québec

Mot de la direction

Il y a un an et demi, la Loi 10 était mise en place avec la fusion de l'ensemble des établissements de la région de la Chaudière-Appalaches et l'abolition de l'Agence de santé et des services sociaux.

Du même coup, ce grand changement signifiait le rassemblement de l'ensemble du parc résidentiel des ressources de type familial et des ressources intermédiaires ayant des ententes avec les anciens établissements.

Après quelques réflexions et discussions, il a été convenu que l'ensemble des ressources serait sous la gouverne de deux programmes, soit le programme jeunesse pour les ressources accueillant des enfants et le programme du soutien à l'autonomie des personnes âgées pour les ressources accueillant des adultes. L'un des buts, comme cette Loi, était d'assurer un meilleur continuum de services pour la clientèle hébergée. Ce qui signifie que vous n'êtes pas moins de 275 ressources de type familial et de ressources intermédiaires qui ont la capacité d'accueillir un peu plus de 1700 personnes adultes. C'est juste un peu moins que les 1900 places que nous retrouvons en centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) dans la région. Nous tenons, par ces statistiques, à vous démontrer que vous êtes un des segments importants des services d'hébergement offerts à la population de la région de la Chaudière-Appalaches. Nous sommes fiers d'être partenaire avec vous dans la gamme des services d'hébergement qui existe.

Nous avons à cœur de poursuivre ce partenariat dans les prochaines années et de nous adapter aux besoins futurs de la population de la région. Nous comptons sur vous pour nous aider à moduler notre offre de service avec la mise en place du Cadre de référence pour les ressources intermédiaires et les ressources de type familial.

Nous nous souhaitons une belle continuité et le maintien de ce lien de confiance si précieux avec vous tous et aussi avec vos associations et regroupements par l'entremise des comités locaux de concertation.

Merci!

Christian Gourde
Chef réadaptation-RNI



La qualité des services et du milieu de vie c'est une responsabilité qui appartient autant aux ressources qu'à l'organisation. Votre ouverture et votre collaboration sont précieuses dans cette nouvelle façon de faire. Merci pour toute cette énergie que vous déployez pour les usagers!

« Quand souffle le vent du changement, certains construisent des murs, d'autres des moulins. » (Proverbe chinois)

Ninon Bourque
Chef de programme milieu de vie

D'un point de vue clinique

Dans cette rubrique, nous souhaitons que votre bulletin « Le Passager » devienne aussi pour vous un outil de perfectionnement, d'enseignement et de conseils afin de vous outiller dans vos fonctions et vos rôles de ressources sur un point de vue clinique.

Bien souvent, nous faisons face à différentes problématiques ou situations pour lesquelles nous souhaitons parfaire nos connaissances et les vôtres. Ainsi, cette rubrique « D'un point de vue clinique » traitera de différents sujets qui peuvent vous toucher, vous concerner, mais surtout, vous sensibiliser et vous aider afin de mieux comprendre et gérer certaines situations.

Par exemple, nous pourrions parler de certains sujets tels que la maladie d'Alzheimer, la schizophrénie ou les autres problèmes de santé mentale, la déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme, les problèmes de santé physique, les troubles du comportement, la maltraitance, les abus, les relations avec les familles, etc. À travers ces sujets que nous pourrions démystifier, nous aborderons les approches gagnantes et à préconiser ainsi que les meilleures pratiques.

Ainsi, nous faisons aussi appel à vous afin que vous puissiez nous faire part de suggestions ou d'idées de sujets qui vous intéresseraient particulièrement, soit par intérêt, mais aussi par expériences vécues et qui pourraient être bénéfiques à d'autres. Cela nous permettra d'échanger sur nos connaissances mutuelles.

Vous pouvez faire part de ces suggestions aux adresses qui apparaissent au dos du Bulletin. Nous les accueillerons avec grand plaisir!

Nathalie Audet
Intervenante ressources



Ce qu'il faut savoir des visites ministérielles

Ces chemins qui mènent vers la qualité!

Nous pourrions facilement comparer le réseau de la santé et des services sociaux à une grande autoroute, où bon nombre de passagers et d'usagers se partagent la route. C'est rapide l'autoroute, c'est large, c'est bien dégagé et c'est transversal comme itinéraire. Mais qu'est-ce qu'on y voit réellement? La beauté du paysage est plus souvent observable par les petites routes et dans les fameux chemins de campagne là où se trouvent les gens et où se vivent les vraies affaires.

Les ressources intermédiaires et de type familial sont au réseau de la santé ce que les routes secondaires sont aux grands axes routiers. Nous ne pouvons pas prétendre connaître le Québec si nous n'avons pas visité tous ses coins de pays qui le rendent si beau. Nous ne pouvons pas non plus connaître le CISSS de Chaudière-Appalaches tant que nous n'avons pas exploré et découvert le réseau des RI-RTF. Lorsque nous sillonnons à travers toutes ces nombreuses ressources, nous réalisons à quel point ces milieux sont riches de vie et d'humanisme et combien ils répondent aux usagers-passagers quels que soient leurs besoins.

La qualité du milieu de vie est l'ultime destination pour ceux qui empruntent la voie des ressources RI-RTF. Alors, pour s'assurer que la qualité est au rendez-vous, les ressources sont assujetties à des orientations et des normes ministérielles qui s'apparentent beaucoup à celles des CHSLD publics. Tout comme eux, elles participent à la démarche ministérielle d'évaluation de la qualité du milieu de vie et permettent de reconnaître les bons coups à l'égard de la qualité et de formuler des recommandations dans une perspective d'amélioration continue des services rendus aux usagers.

Huit cibles d'évaluation touchent le CISSS de Chaudière-Appalaches en matière de pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles, alors que huit autres sont spécifiques aux ressources et font référence aux activités de la vie quotidienne et aux lieux adaptés. Jusqu'à maintenant, deux programmes, soit la santé mentale et le soutien à l'autonomie des personnes âgées, ont été visités. À chacune de ces visites, 8 à 10 ressources ont ouvert leur porte aux visiteurs pour une rencontre d'environ deux heures afin de partager de l'information, de visiter les lieux et de rencontrer les usagers présents. Par la suite, des recommandations ont été adressées globalement assurant ainsi l'anonymat des ressources visitées. Des plans d'amélioration ont été élaborés et déjà nous sommes en mode amélioration afin de maintenir la qualité de l'ensemble des ressources intermédiaires et de type familial.

(suite à la page suivante)



Droits et responsabilités

Des comités des usagers actifs et présents pour tous

Saviez-vous qu'il existe, dans l'ensemble de notre grand territoire, un tout nouveau comité des usagers du Centre intégré de santé et services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches en plus de neuf autres comités d'usagers déjà existants, provenant des différents secteurs?

Saviez-vous qu'en plus d'être les gardiens des droits pour l'ensemble des usagers, ces comités ont à cœur de :

- renseigner ceux-ci sur leurs droits;
- défendre ces droits;
- accompagner, au besoin, les usagers dans leur démarche pour manifester une insatisfaction ou pour porter plainte;
- participer à l'évaluation de la satisfaction des usagers;
- contribuer à l'amélioration des soins, des services et des conditions de vie en soulevant des préoccupations et en adressant des avis sur différentes situations qui méritent réflexion?

Qu'ils vivent dans une ressource intermédiaire ou de type familial, dans un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) ou qu'ils reçoivent des soins ou des services dans un hôpital, dans un centre local de services communautaires (CLSC) ou dans leur propre domicile, les usagers doivent tous être traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés.

Alors, si vous avez des questionnements, des doutes, des insatisfactions, n'hésitez pas à communiquer avec le comité des usagers de votre secteur.

Comité des usagers du CISSS de Chaudière-Appalaches (CUCI) : 12cissca_comitedesusagers@ssss.gouv.qc.ca	Comité des usagers d'Alphonse-Desjardins : Comitedesusagers-csss@ssss.gouv.qc.ca
Comité des usagers des Etchemins : comiteusagers_et@ssss.gouv.qc.ca	Comité des usagers de Beauce : cu_csssb@hotmail.com
Comité des usagers de la région de Thetford : comiteusagersthetford@gmail.com	Comité des usagers de Montmagny-L'Islet : 418 248-1572, poste 5119
Comité des usagers CRDP (Déficience physique) : crdpca.usagers@ssss.gouv.qc.ca	Comité des usagers CRDI-TSA (Déficience intellectuelle-Trouble du spectre de l'autisme) : annie.bernier@ssss.gouv.qc.ca
Comité des usagers programme réadaptation en dépendance : cucrdca@hotmail.com	Comité des usagers du Centre Jeunesse : comite_usagers12@ssss.gouv.qc.ca



La gestion des risques, une responsabilité partagée

En mars 2016, le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est doté d'une politique harmonisée en matière de gestion des risques en s'appuyant sur un principe de culture organisationnelle juste et axée sur la sécurité de la clientèle.

Cette politique a pour but d'encourager les personnes à déclarer et ne met pas l'accent sur le « qui », mais bien sur le « comment » en misant sur les facteurs du système ayant pu contribuer à un événement indésirable et sur les moyens d'y remédier.

Qu'est-ce que la gestion des risques?

La gestion des risques est une approche positive, où l'on cherche à comprendre le « POURQUOI » afin de prévenir la récurrence. En effet, elle vise à rendre plus sécuritaire la dispensation des soins et des services. De plus, la gestion des risques contribue à l'amélioration continue tant au niveau de la qualité de vie au travail qu'à la qualité de prestation de nos services.

À qui s'adresse cette politique?

Cette politique concerne tous les employés du CISSS de Chaudière-Appalaches, toute personne qui exerce sa profession dans un centre exploité par l'établissement, tout stagiaire qui effectue un stage de même que toute personne qui, en vertu d'un contrat de service (ressources non institutionnelles comprenant les ressources intermédiaires (RI), les ressources d'accueil (RA) et les ressources de type familial (RTF)), dispense des services aux usagers pour le compte de l'établissement.

Quelle est votre responsabilité?

Donc, en tant que responsable de ressource intermédiaire ou de type familial, vous avez un rôle important à jouer dans la gestion des risques. D'abord, vous devez de connaître et d'appliquer la politique en vigueur. De plus, en toute situation, vous avez à utiliser votre jugement et à considérer les risques potentiels avant d'agir. Advenant un événement ou une situation ayant causé ou ayant pu causer un préjudice à la clientèle, il est essentiel que vous le déclariez dans les meilleurs délais.



Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Historique

Depuis le 1^{er} avril 2015, à la suite de l'adoption de la loi 10, l'ensemble des établissements de santé et de services sociaux de la région de la Chaudière-Appalaches a été intégré. Depuis, un seul commissaire et un commissaire adjoint ont été nommés pour remplacer les commissaires locaux des anciens établissements et le commissaire régional de l'Agence. Ceux-ci sont supportés dans leur mandat par une équipe de professionnels et d'adjointes administratives.

Afin de faciliter le traitement des plaintes, compte tenu de la grandeur du territoire ainsi que des diverses installations dont les ressources de type familial et les ressources intermédiaires à couvrir, Mme Landry répondra aux demandes provenant des secteurs de Beauce, Etchemins et Thetford. En ce qui concerne les secteurs de Montmagny-L'Islet et Desjardins, c'est M. Bégin qui en assurera la couverture.

Numéro unique pour déposer vos plaintes

1-877-986-3587

Coordonnées

- Brigitte Landry, commissaire aux plaintes et à la qualité des services
1637, rue Notre-Dame Est, Thetford Mines (Québec) G6G 2V3
Téléphone : 418 338-7767 / Télécopieur : 418 338-7736
- Robin Bégin, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services
55, rue du Mont-Marie, Lévis (Québec) G6V 0B8
Téléphone : 418 380-8110 ou le 418 380-8110
Télécopieur : 418 380-8318

Plan de communication

Le commissaire et le commissaire adjoint, en collaboration avec le Service des communications du CISSS de Chaudière-Appalaches, ont préparé un plan de communication. L'objectif de cette campagne d'information sera de diffuser prochainement les nouvelles affiches, les dépliants et le site web avec les nouvelles coordonnées, tant à l'interne qu'à l'externe du CISSS de Chaudière-Appalaches. De plus, elle vise à faire connaître le mécanisme du régime d'examen des plaintes sur son territoire.



Point d'information et rappel

Depuis 2013, les modalités de rétribution des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF) nécessitent de remplir, mensuellement, deux formulaires. Ces deux formulaires vous sont fournis par l'établissement et doivent être acheminés à votre intervenant ressources dans les cinq jours suivant la fin du mois précédent.

Le « formulaire de facturation » : Ce formulaire sert à préciser, au cours du mois, s'il y a eu des mouvements de clientèle, soit une arrivée ou un départ, et s'il y a eu des absences d'utilisateurs peu importe le motif. Un espace est prévu pour ajouter vos commentaires, si nécessaire. Prendre note que le formulaire doit être signé et daté.

Le « formulaire de dépenses » : Ce formulaire sert à réclamer les rétributions spéciales, selon les modalités prévues à votre entente collective.

Voici, en rappel, la façon de le remplir :

- Date de la dépense : Préciser la date;
- Numéro usager : Référence à l'Instrument pour connaître le numéro de l'utilisateur. Les initiales de l'utilisateur peuvent être ajoutées;
- Type de dépenses : S'il s'agit d'un rendez-vous médical, préciser le professionnel de la santé et l'endroit;
- Quantité : Si la dépense comporte un transport, indiquer le nombre de kilomètres;
- Précision: Noter s'il y a des frais de stationnement, de repas, d'accompagnement (indiquer le nombre d'heures total) ou autre;
- Pièces justificatives : Cocher ou inscrire « oui » si toutes les pièces y sont.
Note : Les pièces justificatives sont nécessaires pour qu'il y ait remboursement;
- Montants : Calculer les montants à rembourser selon votre entente collective.

Note : Le montant sera validé par l'établissement;

Importance de signer le formulaire et d'inscrire la date.

Il est à noter que seules les dépenses préalablement autorisées par

l'établissement et inscrites sur le formulaire de dépenses sont remboursées.

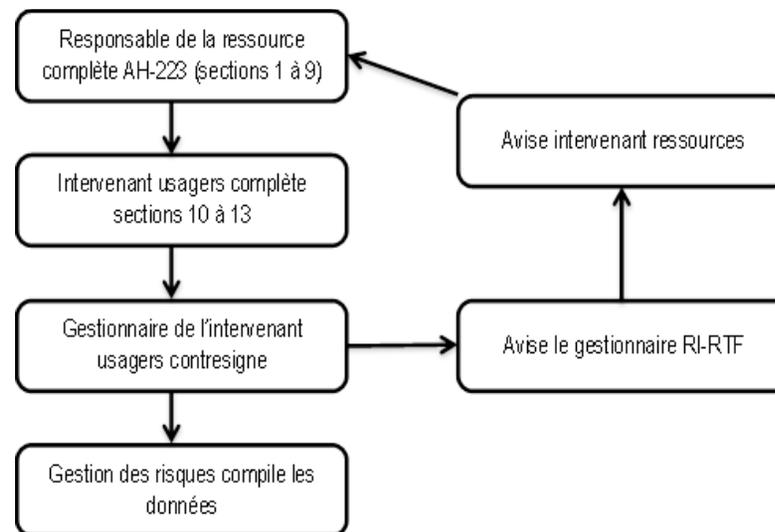
Toutefois, en situation d'urgence médicale, l'autorisation de l'établissement est remplacée par une autorisation ou un certificat d'un professionnel de la santé.

Nous vous invitons à consulter votre entente à propos des rétributions spéciales ou à contacter votre intervenant ressources pour toute question supplémentaire sur le sujet.

Doris Beaumont
Intervenante ressources



Pour ce faire, vous devez, obligatoirement, remplir le formulaire AH-223, parties 1 à 9, et le faire parvenir à l'intervenant au suivi de l'utilisateur concerné dans les 24 heures suivant l'incident ou l'accident tel que présenté dans la trajectoire ci-dessous.



Rappelez-vous

Incident ou « les oups! »

- « (...) une action ou une situation qui n'entraîne pas de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être d'un usager, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers, mais dont le résultat est inhabituel et qui, en d'autres occasions, pourrait entraîner des conséquences. » (Article 183.2 de LSSSS)
- L'incident ne touche pas l'utilisateur.

Accident

- « (...) action ou situation où le risque se réalise et est, ou pourrait être à l'origine de conséquences sur l'état de santé ou le bien-être de l'utilisateur, du personnel, d'un professionnel concerné ou d'un tiers. » (Article 8 de LSSSS)
- L'accident touche l'utilisateur.

Pour tout questionnement, nous vous invitons à communiquer avec votre intervenant ressources.

Merci de votre vigilance!

Marianne Tourigny
Chef de programme RI-RTF



Votre espace, votre voix

Bonjour à tous,

Vous, propriétaires de ressources intermédiaires (RI) ou de ressources de type familial (RTF), qu'elle a été votre besoin de faire partie de cette grande famille? Pour ma part, ce fut mon rôle de proche aidante auprès de ma mère, qui avait la maladie d'Alzheimer, qui m'a motivée. Elle a dû chevaucher d'une résidence privée à une RTF et finalement à un CHSLD; que d'insécurité, de déchirement et de désorientation pour elle. Nous, la famille, vivions l'enfer, la tristesse et l'insécurité totale! Après son décès, elle m'a donné la force et la flamme de foncer dans un projet pour cette clientèle. Deux ans de préparations plus tard, je présentais mon projet aux directeurs afin d'obtenir une RI de 16 places pour la clientèle atteinte de la maladie d'Alzheimer. Tout un défi se présentait devant moi, mais je savais ce que je voulais pour eux : un milieu de vie familial, pour qu'ils se sentent le plus possible à la maison. Après 3 ans, j'ai refait un agrandissement de 10 lits en partenariat et 14 lits privés pour un total de 40 chambres.

Plusieurs familles me remercient d'avoir créé ce milieu de vie, ce sentiment de sécurité qu'ils ont pour leur parent. Avec tous nos gestes, nos accompagnements, nos interventions et l'attitude que nous leur portons, mon équipe et moi les accompagnons dans cette nouvelle vie qu'ils n'ont malheureusement pas choisie. Tant que j'aurai la flamme et la passion, je serai une boule d'énergie et d'amour pour eux.

Petite anecdote, je suis nouvellement grand-mère alors j'ai amené mon petit-fils à ma RI, l'une des résidentes ne parlant pratiquement plus, suite à l'évolution de la maladie, regarda mon petit fils et dit très clairement : « le beau bébé, ha le beau bébé ». Ce fut tellement un beau moment pour nous ainsi que pour elle, c'était magique.

Alors, à vous de nous faire part de votre passion et de vos coups de cœur.
Au plaisir de vous lire!

Carmelle Martineau
Responsable de ressources

