

Les ressources sont considérées comme des partenaires
qui font équipe avec le CISSS de Chaudière-Appalaches
pour rendre les meilleurs services à l'utilisateur.
La qualité des services rendus devient donc une responsabilité partagée

ORIENTATION 2:

L'USAGER A DROIT À DES SERVICES DE QUALITÉ

Principes directeurs associés :

- L'imputabilité de l'établissement à l'égard de la qualité de l'ensemble des services rendus à l'utilisateur.
- L'imputabilité de la ressource à l'égard de la qualité du milieu de vie et des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers rendus à l'utilisateur
- L'engagement de l'établissement et de la ressource à respecter les droits des usagers et à agir avec prudence et diligence à l'égard de sa sécurité, de son intégrité et de sa dignité.
- L'engagement de l'établissement à poser les actions nécessaires pour actualiser les activités de suivi professionnel de l'utilisateur confié à une ressource intermédiaire ou de type familial

*Cadre de référence, Les ressources intermédiaires
et les ressources de type familial, MSSS, 2016*



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.bourque.csssml@ssss.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.ciass-ca.gouv.qc.ca

dans la section Publications

<http://www.ciass-ca.gouv.qc.ca/professionnels-medecins-et-partenaires/bulletins/le-passager-bulletin-dinformation-ressources-intermediaires-et-de-type-familial/>

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

Décembre 2016

Souhaits de toute l'équipe	p. 1
Mot de la direction	p. 2
Le préplacement : Le bon « match »	p. 3
Droit et responsabilité : La confidentialité	p. 4
Êtes-vous prêts pour l'hiver?	p. 5
Votre espace, votre voix : Oser le partenariat	p. 6
Rappels: La confidentialité et les médias sociaux	p. 8
Assurance pour les ressources assujetties à la LRR	p. 9
Les visites ministérielles : Trois thèmes et quinze cibles évaluées	p. 10
Formation à venir	p. 11

À l'approche
du Temps des Fêtes
et de la nouvelle année 2017,
toute l'équipe régionale des
intervenants(es) ressources
de Chaudières Appalaches,
les membres de la direction
ainsi que tous les intervenants sociaux
et autres professionnels
œuvrant auprès des RI et RTF
du territoire, tiennent à
vous souhaiter leurs meilleurs vœux,
à vous, votre famille,
à vos usagers ainsi
qu'aux membres
de votre personnel.

Coup de chapeau
à votre travail,
votre dévouement,
et notre collaboration mutuelle.

Que l'année 2017 continue
de tisser le lien qui nous
unit tous, avec la même
préoccupation commune :
le bien-être des usagers!



Québec



Mot de la direction

C'est avec plaisir que je participe à cette deuxième parution du bulletin « Le Passager ». Je débiterais par un mot de remerciement juste pour vous, chers partenaires, vous qui contribuez avec dévouement aux services rendus aux clientèles des programmes-services en déficience intellectuelle-trouble du spectre de l'autisme, en soutien à l'autonomie des personnes âgées, en déficience physique et en santé mentale dans la région de la Chaudière-Appalaches.

Les premiers mandats qui me sont confiés avec mon arrivée en poste, sont ceux de l'implantation du cadre de référence pour les ressources intermédiaires (RI et les ressources de type familial (RTF). De plus, en collaboration avec la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, voir à la mise en place des éléments entourant la notion de contrôle de la qualité, incluant les visites ministérielles d'évaluation de la qualité du milieu de vie et les suivis qui en découlent.

À l'instar des responsabilités confiées aux établissements CISSS et CIUSSS de la province, plusieurs actions doivent être mises en place dans notre belle région de la Chaudière-Appalaches. Ensemble, nous avons abordé le grand changement comme une opportunité d'amélioration et nous nous sommes mis en action avec la diffusion d'un nouveau bulletin d'information et la mise sur pied de plusieurs comités de travail qui voient à l'harmonisation de nos pratiques tant au niveau des activités de recrutement, d'évaluation, de jumelage/pairage, d'intégration et de départ d'un usager.

En continuité avec les actions entreprises au cours de la dernière année, 2017 et 2018 nous permettront d'aller encore plus loin, avec, au centre de nos préoccupations, le mieux-être de la clientèle et la qualité des services offerts. Les RI-RTF, nous en faisons un projet d'organisation de grande importance.

Enfin, à l'approche de la période des fêtes, j'aimerais vous adresser mes meilleurs vœux pour un Noël et une nouvelle année empreints de bonheur et de santé.

Chantal Kroon
Directrice adjointe au programme soutien à l'autonomie des personnes âgées



Formation à venir

Nous profitons de l'occasion pour vous inviter à une formation d'une demie journée qui comprendra deux volets :

1. **La gestion des risques**
2. **Sensibilisation en matière de santé sexuelle et intervention en situation d'agression sexuelle en ressources non institutionnelles (RNI)**



Ce deuxième volet découle d'une demande du protecteur du citoyen à la suite d'une situation réelle vécue dans une RNI. Cette formation a pour but de reconnaître les droits des usagers en matière de vie affective, amoureuse et sexuelle. Elle aborde le consentement, la distinction entre un soupçon et une confiance d'abus, les types d'agression ainsi que les comportements sexuels inadéquats.

Ensemble nous verrons quoi faire, qui contacter et comment agir auprès de la personne abusée et auprès de celle commettant un geste d'abus. Voilà une belle façon de s'outiller pour faciliter les interventions et la communication en situation de crise (trajectoires de communication et un aide-mémoire).

Andrée Carrier et Manon-Hélène Roussy seront vos formatrices.

Faites vite et inscrivez-vous à l'une des dates suggérées dans l'invitation jointe au présent bulletin. Au plaisir de vous y rencontrer en grand nombre.

L'équipe des RI-RTF



Les visites ministérielles :

Trois thèmes et quinze cibles évaluées

La route de la qualité est parsemée d'une panoplie d'informations. Je vous propose d'emprunter la bretelle « Visites d'évaluation de la qualité du milieu de vie », question de prendre connaissance des différents éléments qui composent ce paysage. Un peu comme le Code de la route, devant nous se dressent huit règles ou cibles à respecter pour assurer la qualité de nos pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles :



- **Qualité des services** : L'établissement doit intégrer des objectifs pour offrir un milieu de vie de qualité dans son plan d'action et doit aussi nommer une personne responsable de l'application du processus de contrôle de la qualité;
- **Droits des usagers** : L'établissement doit informer les usagers de leurs droits ainsi que du rôle et des fonctions du comité des usagers et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- **Plan d'intervention** : Afin de répondre aux besoins des usagers et d'améliorer leurs conditions, une procédure d'élaboration et de révision du plan d'intervention doit être disponible et appliquée;
- **Sommaire et Instrument de détermination et de classification des usagers** : L'établissement doit transmettre un sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur. De plus, l'Instrument de détermination et de classification doit être complété, préférablement avec les ressources. Sa révision est réalisée annuellement ou lors d'un changement de la condition de la personne;
- **Contention et l'isolement** : L'établissement doit avoir un protocole d'application des mesures de contrôle et en informer les responsables des ressources;
- **Communication efficace avec les ressources** : L'établissement doit transmettre aux ressources des directives, des procédures et des politiques notamment sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, la gestion des dépenses personnelles et sur les mesures pour protéger les usagers contre toutes formes d'abus;
- **Normes de qualité** : Mise en place des modalités et des procédures pour répondre à ces normes;
- **Orientation, intégration et départ** : Mettre en place une procédure pour assurer l'orientation, le jumelage/pairage, l'intégration et le départ d'un usager en fonction de ses besoins et vers la ressource appropriée.

Arrêtons-nous un peu afin de réfléchir comment intégrer ces différentes notions dans chacun de nos champs d'activité tout en s'assurant de faire route ensemble!

Ninon Bourque, chef de programme milieu de vie



Le bon « match »

La visite préplacement initie la relation à construire entre une personne qui a des besoins de support et une autre personne qui offre des services dans un milieu de vie personnalisé. Cette première rencontre est un peu comme une entrevue de sélection; les deux parties veulent se faire connaître et aussi faire connaître leurs besoins tout en vivant un niveau d'insécurité. La façon dont sera vécue la visite préplacement est souvent le reflet de la relation à venir. Entre nous, on peut se dire qu'il y a des attitudes et des comportements plus favorables à une relation de qualité.

Pensons à la reconnaissance et à la croyance du potentiel humain qui peuvent prendre forme en vous adressant à la personne elle-même pour connaître ses goûts, ses attentes et ses désirs. De cette façon, la personne se sentira considérée dans ce qu'elle est. Si la personne n'est pas en mesure de répondre, son accompagnateur s'en chargera.

Pensons au respect qui se sent dans la façon de parler à la personne, de mettre l'attention sur elle, d'être à l'écoute de ses besoins, de respecter ses malaises, ses hésitations et son rythme.

Pensons à l'engagement que vous démontrerez en abordant le fonctionnement de la résidence, les activités qui s'y vivent et en affirmant les avantages à demeurer chez vous.

Pensons à l'intégrité qui se traduira dans votre langage verbal et corporel. Il est préférable d'énoncer ce qui est certain, de s'assurer d'une bonne réponse sinon vous vous donnez un temps de réflexion. La cohérence et l'honnêteté de vos propos et de vos actions sont essentielles pour établir une relation de confiance.

Pensons à la simplicité donc soyez vous-mêmes. Permettez-vous cette première visite dans un espace simple et chaleureux, ce qui rendra à l'aise toutes les parties. Assurez-vous d'une bonne compréhension de part et d'autre. Prenez le temps de vous asseoir avec la personne, offrez-lui quelque chose à boire, rendez le moment agréable et plus détendu, soyez à son écoute.

Faites savoir à la personne que vous serez heureux de la recevoir prochainement. Que la réponse soit positive ou non, la personne a le droit d'être respectée dans sa décision. La visite préplacement doit être une réussite, afin d'éviter des insatisfactions mutuelles et d'assurer dans les meilleures conditions, l'intégration de la personne. Souhaitons un bon « match » pour la personne et pour la ressource!

Nathalie Audet, intervenante ressources
Stella Lacasse, conseillère à la personne, à la famille et aux proches



Droit et responsabilité:

La confidentialité

La confidentialité a été définie par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) comme « le fait de s'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé ».

Le concept de confidentialité est souvent associé au dossier médical de l'utilisateur tel que le prévoit la loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). L'information relative à la santé d'une personne est une composante importante de sa vie privée.

Le droit à la confidentialité du dossier de l'utilisateur (art.19) *Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est qu'avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom.*

C'est le droit de ne pas divulguer, sans son consentement, les informations consignées à son dossier.

Toutefois, il est important de souligner qu'il ne se limite pas seulement à cet aspect. L'article 5 de la charte des droits et libertés de la personne prévoit : *toute personne a le droit au respect de sa vie privée.*

Les intervenants ont l'obligation que tous les renseignements concernant les usagers demeurent secrets et confidentiels. De plus, il est de leur responsabilité de protéger l'accès aux données personnelles et de ne pas révéler ou de ne pas utiliser ces données.

Quelques principes de base :

- Discuter d'un usager pour des motifs professionnels dans un endroit privé
- Éviter de rapporter à l'extérieur de votre lieu de travail, par exemple à votre famille ou à des amis, des situations pouvant mener à identifier un usager.
- Informer seulement les personnes qui sont autorisées, les usagers sont en mesure de parler pour eux-mêmes.

Les propriétaires de même que le personnel des RI-RTF ont cette même obligation vis-à-vis des usagers qui résident dans leur ressource.

La discrétion est une qualité précieuse pour tous les intervenants qui œuvrent auprès des clientèles vulnérables. Elle est le gage d'un grand respect des personnes et de la qualité de la résidence qui les accueille.

Robin Begin, commissaire aux plaintes et à la qualité des services



Assurance pour les ressources assujetties à la LRR

Depuis quelques années, nous retrouvons l'information concernant l'assurance à laquelle les ressources assujetties à la LRR sur un site internet.

Nous vous invitons à suivre le lien qui suit pour connaître toutes les informations concernant le programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité de la ressource. Une fois que vous avez ouvert le lien, nous vous invitons à remplir le formulaire, l'enregistrer ou l'imprimer une fois les données saisies.

Prenez note qu'il n'y a plus de dépliant à cet effet, tout se retrouve à cette adresse :
[http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/0/98d5bc736d91386385257f1100746c90/\\$FILE/2015-029_Certificat%20assurance%202016-2017.pdf](http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/0/98d5bc736d91386385257f1100746c90/$FILE/2015-029_Certificat%20assurance%202016-2017.pdf)



Avant de faire une réclamation de la franchise, il est important que vous ayez la lettre d'acceptation de remboursement de l'assureur afin de la joindre à votre feuille de facturation mensuelle.

Pour toutes questions en lien avec le programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité de la ressource, vous pouvez joindre votre association ou l'un de nos intervenants.

Christian Gourde



Rappel

La confidentialité et les médias sociaux



Dans la continuité de l'article précédent, traitant spécifiquement de la confidentialité, il est important aussi de se rappeler que le respect des informations concernant vos usagers doit commencer dans la ressource et tel que mentionné dans le cadre de référence : le dossier de l'utilisateur « *doit être conservé dans un endroit approprié et sécuritaire. Il doit être à jour, tenu avec rigueur, complet et fiable.* » Il est donc important de garder le dossier à portée de main, mais à l'abri des regards.

De plus, nous sommes à l'ère de l'information rapide et de la communication qui est facilitée par la technologie : téléphone cellulaire intelligent, ordinateur, tablette, etc. Ces outils, bien qu'ils nous facilitent la vie à tous et à bien des égards, doivent être utilisés, par contre, à bon escient particulièrement en ce qui concerne nos vocations professionnelles. Nous sommes d'ailleurs tous assujettis à la **DIRECTIVE SUR L'UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX**, en tant que professionnels du réseau, mais cela s'applique aussi aux partenaires, aux ressources, etc.

Ainsi donc, nous vous rappelons que l'utilisation de certains médias sociaux connus (ex. : Twitter, Facebook, Instagram) ne doit en aucun temps être utilisée pour transmettre des informations ou pour publier des photos concernant vos usagers tant à des professionnels, des familles ou autres. En effet, nous devons être conscients que ces « médias » demeurent publics, accessibles à tous par une simple recherche ou un simple clic, et que ce que nous y trouvons peut se transmettre rapidement à grande échelle. Ils ne sont pas sans failles. Cela apporte donc un niveau de risques important de fuites d'informations confidentielles, volontaires ou non. Il serait dommage qu'un usager, une famille ou un proche voit circuler de l'information confidentielle qui le ou les concerne, compromettant ainsi leur vie privée. Et cela vaut autant pour nous dans notre volonté de garder notre propre vie privée. Nous devons nous sensibiliser à cette notion et privilégier les moyens de communication plus sûrs comme le téléphone, le courrier électronique ou autre.

En étant un milieu de vie familial, comme nous tous, il peut être tentant de vouloir partager notre quotidien sur ces médias, mais n'oubliez pas que vous devez demeurer général dans ce que vous pouvez publier, ne donner aucune information nominative ou qui pourrait permettre de reconnaître un de vos usagers et surtout ne jamais utiliser des photos prises de vos usagers sans l'autorisation préalable de l'utilisateur ou de son représentant.

Nathalie Audet, intervenante ressources

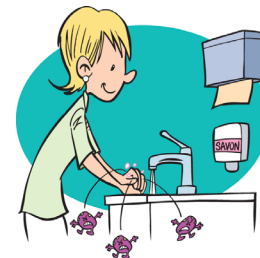


Êtes-vous prêts pour l'hiver?

La saison hivernale apporte la recrudescence d'infections telles que la grippe et la gastroentérite. La vaccination antigrippale, l'hygiène des mains et l'étiquette respiratoire font partie des moyens efficaces pour les contrer.

Le lavage des mains avec eau et savon ou avec une solution à base d'alcool constitue la mesure la plus efficace, principalement :

- Avant de préparer, servir ou prendre les repas;
- Après être allé à la toilette;
- Après s'être mouché;
- Après chaque sortie dans un lieu public;
- Avant et après avoir donné des soins.



Il faut augmenter la vigilance pour identifier rapidement un résident qui présente des symptômes qui s'apparentent à ceux de la grippe ou de la gastroentérite (*voir aide à la décision du MSSS et affiche Prévenir la grippe et la gastroentérite dans les résidences privées pour aînés*).

Des mesures doivent alors être instaurées pour limiter la propagation. Référez-vous au Guide des RPA.

- Gardez la personne symptomatique à sa chambre quelques jours; (la durée varie selon l'infection);
- Évitez les activités de groupe et les centres de jour;
- Portez le matériel de protection (jaquette/gants/masque) lors de soins à la chambre;
- Renforcez l'hygiène des mains (aussi, après le retrait des gants);
- Réservez le matériel au résident; sinon nettoyer et désinfecter après chaque utilisation (limiter la quantité de matériel dans la chambre);
- Désinfectez les surfaces fréquemment touchées (avec produit approprié);
- Informez les visiteurs qu'ils doivent respecter les mesures;
- Retirez du travail l'employé symptomatique selon les recommandations.

Documenter les signes et symptômes des résidents est primordial pour respecter les délais requis et détecter rapidement une éclosion potentielle (deux cas en 48 h pour la gastroentérite et deux cas en 10 jours pour la grippe). Dans ce cas, vous devez aviser le professionnel du CLSC attiré à la résidence; celui-ci vous guidera sur les interventions à mettre en place.

En cas de besoin, n'hésitez pas à communiquer avec Info-Santé 8-1-1 ou un professionnel de la santé.

Marie-Ève Girard, infirmière, volet prévention et contrôle des infections



Votre espace, votre voix :

Oser le partenariat!

Ayant la chance d'avoir un frère qui excelle dans le même domaine que moi, on a pris l'initiative de se procurer un autobus adapté. Depuis, nous avons eu une panoplie de belles sorties. Entre autres, quoi de mieux que de proposer une balade au restaurant et, de préférence, au Trésor Chinois de Lévis!

Lorsque j'annonce à mes résidents qu'on ira faire cette belle activité et que j'aperçois leurs yeux remplis de joie et de reconnaissance, c'est là que je prends le temps de réellement apprécier mon métier. Avec une belle organisation et du bon personnel, cette sortie devient très simple et vraiment divertissante.



Le personnel du restaurant, qu'on a déjà prévenu de notre visite, nous accueille avec des tables aménagées pour nos fauteuils roulants. Vu notre groupe d'une vingtaine de personnes, j'ai conclu avec la responsable du resto que tous nos breuvages sont gratuits. Cette entente vaut pour toutes nos visites à ce resto!



Même lorsque nos sorties sont différentes, j'utilise la même méthode; conclure des ententes là où on met le cap. Pour ce faire, leadership et organisation sont de mise! Les résidents sont énormément heureux de sortir, de profiter, de socialiser et de rencontrer. Cela est bénéfique pour tout le monde.

J'adore plus que tout ce que je fais et je fais tout en mon possible pour apporter un peu de soleil dans leur vie!

Brigitte Gagnon, RI, St-François de la Rivière-du-Sud

