

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 3:

#### L'ORGANISATION DES SERVICES VISE À FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ À LA RESSOURCE INTERMÉDIAIRE OU DE TYPE FAMILIAL LA PLUS ADÉQUATE COMPTE TENU DES BESOINS DE L'USAGER

##### Principes directeurs associés :

- L'accessibilité au type de ressource approprié en fonction des besoins de l'utilisateur, en tenant compte de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières disponibles de l'établissement.

*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@sss.gouv.qc.ca](mailto:ninon.bourque.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.ciass-ca.gouv.qc.ca](http://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, 2017

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

Québec



# Le Passager

Bulletin  
d'information

Ressources  
intermédiaires et  
de type familial

Février 2017

Un mot de la direction.....	p. 2
Appel d'intérêt pour stage en RI-RTF .....	p. 2
Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge .....	p. 3
Quand vous vous faites remplacer .....	p. 4
Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223) .....	p. 5
Les services communs .....	p. 6
L'hygiène bucco-dentaire	p. 8
Les visites ministérielles ....	p. 10
Droit et responsabilité .....	p. 11

## Votre espace, votre voix

L'acquisition d'une maison d'hébergement avait commencé à germer dans nos têtes depuis quelques années déjà. Puis, petit à petit, les circonstances nous ont amenés vers ce choix de vie. Ayant, par le passé, travaillé comme préposée avec cette clientèle, j'ai appris à me familiariser avec ce milieu et je suis tombée sous le charme. Diriger ma propre résidence était devenu un incontournable. Nous avons donc fait l'acquisition d'une RI pour personnes ayant des besoins en santé mentale, le 1<sup>er</sup> avril 2016.

Une belle grande maison, en milieu rural, où la quiétude du paysage nous fait sentir bien. Il faut dire que le réseau de la santé ne nous était pas étranger non plus. Depuis les 19 dernières années, nous

avons travaillé de concert avec ces services afin d'aider notre fils, autiste, à atteindre son plein potentiel. Nous avons donc développé, au fil des années, une collaboration et une connaissance des différents services en santé et services sociaux et avec lesquelles nous avons acquis une certaine aisance.



Étant nouvellement responsables de cette entreprise, nous sommes présentement à revitaliser et personnaliser l'organisation de notre travail. Le but est d'offrir des services de qualité à nos résidents et, bien sûr, de garder tout l'attrait d'un milieu de vie adapté et confortable. Ce qui signifie pour nous un climat encadrant, récréatif où ses habitants sont considérés à part entière et dans lequel ils peuvent aussi s'investir.

Nos principales valeurs sont le respect, l'entraide, le maintien de l'autonomie et tout ce qui peut ressembler le plus possible à un foyer paisible et familial. Sans oublier la bonne humeur!!

Nous sommes à élaborer divers projets estivaux d'aménagements pour la détente et les loisirs. Il n'est pas impossible non plus que l'envie nous prenne dans le futur, d'agrandir nos espaces.

Marika et Jean Fortier, prop.

Québec

# Un mot de la direction

C'est avec fierté que je vous informe que le projet d'implantation du nouveau cadre de référence RI-RTF a été retenu parmi les grands projets prioritaires du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Nous commençons l'année 2017 avec deux offres de formation pour les responsables des RI-RTF, soit une sensibilisation portant sur la prévention des abus sexuels et une autre portant sur le cadre de référence RI-RTF du ministère de la Santé et des Services sociaux.

En effet, dans cette dernière, vous seront présentés, notamment, les orientations et les objectifs du cadre de référence, la relation entre l'établissement et la ressource, les critères généraux déterminés par le ministre, la démarche de recrutement et d'évaluation, les services devant être rendus par une RI-RTF et le suivi professionnel de l'utilisateur.

Vous avez reçu l'invitation par la poste et nous remarquons que vous êtes plusieurs à vous être inscrits. Le partenariat avec vous, responsables de ressources, en est un qui me tient particulièrement à cœur. Les services que vous offrez sont indispensables et précieux. La démarche d'amélioration continue dans laquelle s'inscrit notre projet avec vous est soutenue par un engagement qu'il m'importe de vous souligner.

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

# Appel d'intérêt pour stage en RI-RTF

Nous sollicitons votre attention pour connaître votre intérêt à recevoir des personnes pour un stage d'observation dans votre ressource.

Dans le cadre du processus d'accréditation de toute nouvelle personne qui désire devenir responsable d'une RI ou d'une RTF, nous demandons maintenant à ce que ces postulants aient la possibilité de passer une journée de stage dans un milieu RI ou RTF, dans le but de connaître la réalité à laquelle une ressource est exposée au quotidien, selon la clientèle visée.

À cette fin, nous aimerions connaître votre intérêt à ouvrir votre porte pour une journée de stage si de nouveaux postulants devaient être accrédités dans votre secteur. L'idée serait de les accueillir à votre ressource et de partager une journée type en leur compagnie. Une fois cette journée terminée, un intervenant-évaluateur vous contacterait afin de discuter avec vous de vos observations et de votre expérience. Un guide de référence vous serait remis pour guider les aspects à observer. Si l'idée de recevoir des postulants en stage pour une journée vous intéresse, faites-en part à votre intervenant ressources. Voilà une belle occasion de transmettre votre passion et d'inspirer les autres à devenir de bonnes ressources d'hébergement!

Doris Beaumont, ts  
Programme des RI-RTF



# Droit et responsabilité

Le résident vivant dans une ressource de type familial (RTF) ou dans une résidence intermédiaire (RI) a le droit d'obtenir des soins et des services de qualité, car la raison d'être de ces ressources est de contribuer au mieux-être de sa clientèle.

## Lors de mésentente entre le résident et la ressource

Dans la plupart des cas, les résidents sont satisfaits des services reçus. Cependant, certains services peuvent parfois présenter des lacunes ou des mésententes peuvent surgir entre le résident et la ressource. À ce moment, le résident et sa famille peuvent avoir le sentiment qu'un manquement a été commis ou, encore, que les droits ne sont pas respectés. Pour résoudre cette problématique, les résidents peuvent :

- Tenter d'aborder franchement la question de cette insatisfaction avec les principaux intéressés (le propriétaire, le personnel);
- Prendre connaissance ou se faire expliquer la procédure à suivre pour exprimer leur insatisfaction (en se tournant vers le comité des usagers de l'établissement ou autres organismes ou être accompagné par une personne de leur choix);
- Déposer une plainte en se référant au dépliant ou toute autre information sur le régime d'examen des plaintes disponibles dans les ressources.

Précisons que la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) institue un régime d'examen des plaintes des usagers ayant pour but d'améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux notamment offerts dans les ressources. À cet effet, la procédure d'examen des plaintes est remise à la ressource. Afin de favoriser le droit du résident de porter plainte, la ressource dispose des dépliants et peut afficher visiblement, dans un lieu accessible de son milieu de vie, les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit. Le résident doit notamment prévoir que la plainte doit être adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et indiquer ses coordonnées.

La LSSSS prévoit différentes protections pour la personne qui porte plainte. À titre d'exemple, la loi prévoit qu'aucunes représailles ne peuvent être intentées à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte. La ressource a l'obligation de collaborer avec le commissaire lors de l'examen de la plainte en lui fournissant tous les renseignements et tous les documents qu'il exige, y compris les documents contenus au dossier du résident. Même en l'absence de plainte, le commissaire aux plaintes peut intervenir relativement à une situation factuelle portée à sa connaissance, impliquant une ressource, et pour laquelle il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un résident ou d'un groupe de résidents ne sont pas respectés. Lors de la conduite d'une intervention, la ressource concernée doit également collaborer. À l'issue d'une telle intervention, le commissaire peut faire un rapport à différentes instances, dont la ressource, et recommander toute mesure visant la satisfaction des résidents.

Aujourd'hui, nous savons que les meilleures pratiques visent à informer et à sensibiliser davantage les résidents sur leurs droits et responsabilités dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il est important de dire que votre expérience de résidents nous permet de travailler constamment à l'amélioration de la qualité des services et des soins que vous recevez ainsi qu'à l'amélioration de vos conditions de vie dans votre milieu.

Brigitte Landry, commissaire aux plaintes et à la qualité des services,  
CISSS de Chaudière-Appalaches



# Les visites ministérielles

Assurer la qualité du milieu de vie dans votre ressource implique, de votre part, une connaissance des thèmes et des cibles qui sont évalués lors des visites ministérielles.

Jusqu'à maintenant, nous avons abordé le thème traitant des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles. Aujourd'hui, faisons une incursion dans le volet des activités de la vie quotidienne, un thème qui vous touche de près puisqu'il fait référence à l'aspect relationnel, aux manifestations d'attention, au professionnalisme, au respect et à la compassion que vous portez aux usagers. Regardons de plus près les quatre cibles évaluées :

- **Respect de la confidentialité une notion primordiale** : En tant que responsable d'une ressource, vous et votre personnel, devez adopter des attitudes et des pratiques exemplaires. Ainsi, toute discussion touchant des éléments confidentiels doit se faire à l'écart et toutes les informations concernant les usagers doivent être dites dans des endroits appropriés et sécuritaires.
- **Développement ou maintien des acquis** : Les usagers ont besoin d'avoir des opportunités de développer leurs compétences et de maintenir leurs acquis. Donc, vous devez les encourager et les stimuler à participer à la routine établie dans votre ressource et à se réaliser dans leur projet de vie.
- **Service de repas répondant aux besoins des usagers** : En tant que ressource, vous vous engagez à offrir une alimentation saine et diversifiée qui respecte les goûts et les préférences alimentaires des usagers. Tenir compte aussi des besoins de chacun lors des repas (respect des habitudes, du rythme et du niveau d'aide à apporter) est aussi de votre responsabilité.
- **Activités de loisirs favorisant l'intégration dans le milieu de vie et dans la communauté** : Plus vous mettez du matériel de loisirs à la disposition des usagers et plus vous leur offrez des activités adaptées à leurs capacités et à leurs intérêts, mieux se porte l'intégration de ces derniers dans leur milieu de vie. De plus, il faut se rappeler que l'intégration des usagers dans la communauté est une notion à valoriser le plus longtemps possible.

Dites-vous que ce qui compte le plus, c'est que les usagers hébergés chez vous sentent qu'ils sont importants et que vous avez le souci constant de leur offrir un milieu de vie chaleureux, stimulant, sécuritaire et adapté à leurs capacités, à leurs besoins et à leurs intérêts.

Merci de votre humanisme!

Ninon Bourque, chef de programme Milieu de vie



# Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge

Lorsqu'un nouvel usager vous est confié, l'établissement a le devoir de vous remettre les renseignements sommaires au sujet de celui-ci. Cela est prévu à l'article 7 du Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial décrivant ceci :

*Après avoir obtenu le consentement de l'usager, ou de la personne pouvant consentir en son nom, l'établissement doit transmettre à la ressource, le plus tôt possible, mais au plus tard 72 heures après l'arrivée du nouvel usager, un sommaire des renseignements nécessaires à sa prise en charge.*

Le sommaire de renseignements vous permet de connaître l'usager dans sa situation globale. Il doit contenir le nom, la date de naissance, le représentant légal (s'il y a lieu), le nom et les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence, le nom et les coordonnées des personnes significatives, le nom des professionnels et des intervenants impliqués auprès de l'usager, le contexte de l'hébergement, les données importantes sur l'état de santé physique et mentale ainsi que les habitudes de vie.

Le sommaire sera souvent la source principale d'information dont vous disposerez au moment de l'arrivée de l'usager. Dans les 30 jours suivant cette arrivée, avec votre collaboration, l'établissement complétera l'Instrument de classification concernant les services particuliers à rendre à ce nouvel usager. En fait, le sommaire des renseignements constitue la partie 1 de l'Instrument de classification. Ces renseignements devraient être révisés par l'établissement lors de tout changement ou, annuellement, en même temps que l'Instrument de classification, qui constitue la partie 2.

Seuls les renseignements nécessaires à la prise en charge sont intégrés dans le sommaire. Ces renseignements demeurent confidentiels et vous sont remis en vue d'assurer une prise en charge appropriée, personnalisée et sécuritaire de l'usager au moment de son arrivée et tout au long de son séjour dans votre ressource.

Doris Beaumont, ts  
Programme des RI-RTF



# Quand vous vous faites remplacer

Comme responsables de RI ou de RTF, vous savez que vous devez, **en tout temps**, assurer une présence de qualité dans votre milieu de vie et rendre les services qui sont attendus pour chacun de vos usagers. Quand vous vous faites remplacer, quels moyens prenez-vous pour vous assurer de la continuité des services?

À titre de responsables d'une ressource, conformément à vos ententes collectives qui sont claires sur le sujet, vous avez **la responsabilité** de vous assurer que la personne qui vous remplace possède les compétences pour offrir les services.

Comme vous, la personne qui vous remplace doit être majeure, posséder sa formation en réanimation cardiorespiratoire et en secourisme général, ne pas avoir d'antécédents judiciaires et doit respecter la confidentialité relativement aux usagers. De plus, la personne doit obligatoirement être formée pour la loi 90 avant de pouvoir administrer la médication, donc il devient important de nous aviser pour que nous puissions nous assurer qu'elle est formée. Lorsque vous engagez une nouvelle personne, celle-ci doit répondre aux critères précédents. Il est de votre responsabilité de vous en assurer.

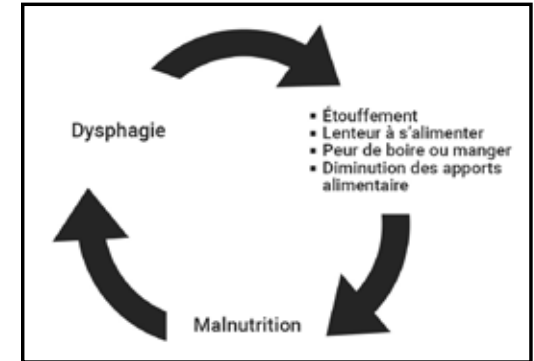
Par ailleurs, les renseignements sommaires et les instruments de classification, complétés obligatoirement pour chacun des usagers en RI ou RTF et révisés annuellement, constituent un bon moyen de faire connaître vos usagers. La personne qui vous remplace doit avoir accès aux informations pour rendre des services de qualité. Même si celle-ci est une employée régulière, revoir l'instrument des usagers avec elle peut s'avérer un bon moyen de s'assurer qu'elle répond toujours bien à l'usager dont le profil peut avoir changé. Enfin, il importe de toujours laisser les numéros de téléphone importants, en cas d'urgence.

Vos remplaçants agissent en votre nom. C'est dire l'importance de bien les choisir et de les préparer avec minutie à assumer votre remplacement.

Doris Beaumont, ts  
Programme des RI-RTF



La **DYSPHAGIE** se définit comme étant un trouble de la déglutition ou une difficulté à avaler ou une perturbation des mécanismes permettant le passage d'un solide ou d'un liquide de la bouche à l'estomac, en passant par le larynx et l'œsophage. En plus de causer une pneumonie d'aspiration ou pire, une mort par suffocation, la dysphagie risque de conduire l'usager vers une escalade de problèmes liés à la malnutrition et la déshydratation.



La **MALNUTRITION** se définit comme une sous-alimentation due à des apports insuffisants pouvant conduire à de sévères déficiences en énergie et nutriments et un déséquilibre nutritionnel. Elle entraîne une perte de poids, de la fatigabilité, une réduction de la mobilité, une augmentation des risques de chutes et fractures. Elle rend les aînés vulnérables aux infections et aux plaies de pression, ralentit le processus de cicatrisation et accroît les risques de complications.

Toute personne présentant de la dysphagie devrait avoir une hygiène bucco-dentaire particulièrement soignée. Une bonne santé de la bouche réduit les risques de pneumonie d'aspiration bactérienne, car dans le cas où de la nourriture ou de la salive est aspirée, moins de bactéries buccales sont transportées vers les poumons. De plus, l'hygiène buccale stimule la sécrétion de salive, permet d'apprécier davantage la saveur des aliments et procure un sentiment de confort.

Il n'est plus à démontrer qu'une bonne santé bucco-dentaire diminue les risques de malnutrition. Cependant, l'hygiène buccale réalisée chez la clientèle présentant des troubles cognitifs ou des déficits intellectuels demeure tout un défi. Elle requiert de la planification, du temps, de la patience et des habiletés. Pour assurer un bon nettoyage, il est important de brosser les dents et passer la soie dentaire tous les jours. L'hygiène de la bouche doit idéalement se faire avant ou après chaque repas incluant la langue, le palais, les gencives, les joues ainsi que les dents et s'assurer qu'il ne reste plus aucun résidu alimentaire en bouche.

Rappelons-nous que la santé bucco-dentaire est en partie responsable du bien-être des résidents et améliore leur qualité de vie.

Léa Jacques, Dt.P., nutritionniste  
Marie-Ève Proulx, Dt.P., nutritionniste



# L'hygiène bucco-dentaire

L'hygiène bucco-dentaire, acte simple pour certains, peut s'avérer un défi de taille pour d'autres, comme les personnes souffrant de troubles cognitifs et celles présentant des déficiences intellectuelles. Pour tout un chacun, une hygiène bucco-dentaire adéquate se révèle être primordiale afin de préserver une bonne santé globale. En effet, dans son rapport sur la santé bucco-dentaire dans le monde, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) place la santé bucco-dentaire comme un facteur déterminant de la qualité de vie, faisant partie intégrante de l'état de santé générale et étant essentielle au bien-être. Une mauvaise santé bucco-dentaire peut nuire à la santé globale et se répercuter sur l'apport nutritionnel.

Voici les problèmes les plus courants :

- **Le biofilm (plaque dentaire)** : il se compose de microorganismes qui sont à l'origine de la formation des caries dentaires, du tartre, de la mauvaise haleine, des infections de gencives et des maladies parodontales.
- **La carie dentaire** : elle survient lorsque certains types de bactéries produisent de l'acide qui détruit l'émail et la couche interne de la dent, la dentine.
- **Les maladies parodontales** : elles sont caractérisées par la destruction des tissus de support autour d'une ou de plusieurs dents et sont principalement causées par l'accumulation de tartre ou de biofilm sous la gencive. Lorsqu'elles ne sont pas traitées, ces maladies peuvent entraîner la résorption osseuse, qui peut s'aggraver jusqu'à la perte des dents. Elles sont aussi des facteurs de risque pour certaines pathologies comme les maladies cardiovasculaires, les infections respiratoires, le diabète et certains types de cancer.

Les problèmes bucco-dentaires non traités à temps peuvent donc conduire à la perte des dents. Or, il est démontré que la conservation d'un nombre minimum de 20 dents semble nécessaire à une mastication adéquate. Des troubles de mastication peuvent occasionner :

- Des troubles digestifs en lien avec un défaut d'insalivation du bol alimentaire;
- Un potentiel déséquilibre du régime alimentaire conduisant à des troubles nutritionnels;
- Un retard du déclenchement du signal de satiété pouvant entraîner une prise de poids;
- Un risque d'étouffement accru chez certaines clientèles.

Une hygiène bucco-dentaire pauvre peut conduire à la dysphagie ainsi qu'à la malnutrition. Ces deux conditions peuvent faire partie d'un cercle vicieux, c'est-à-dire que l'une peut entraîner l'autre.



# Rapport de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223)

Nous vous rappelons à quel point il est important de nous signaler tout incident ou accident qui survient dans le cadre de votre prestation de service à l'aide de ce formulaire. Une fois le formulaire complété, nous vous invitons à le remettre rapidement à l'intervenant au suivi de l'utilisateur concerné.

Merci de votre grand souci à faire de votre milieu vie un endroit sécuritaire et humain.

Christian Gourde, pour l'équipe des RI-RTF

The form is titled 'AH-223' and contains the following sections and information:

- Section 1 : Identification de la personne touchée**
  - Type de personne touchée:  Aucune (si oui, passer à la section 2)  Usager
- Section 2 : Date, heure, lieu de l'événement**
  - Barcode: 019034
  - Nom de l'établissement: St-Remuald
  - CLSC checkbox:  CLSC
  - Other checkboxes:  CH,  CHSLD,  CRD,  CROI,  CRDP
  - Date: (Empty)
  - Heure: (Empty)
  - Événement: (Empty)
  - Constant: (Empty)
  - Lieu où s'est produit l'événement: RI Pavillon Bellevue - Chambre du résident

Nous vous présentons un exemple sur la façon de remplir le formulaire de déclaration d'incident ou d'accident (AH-223) en ce qui a trait à l'identification de l'établissement et du lieu de l'événement.

Le nom de l'établissement (cercles rouges) est le nom du CLSC auquel est associée la RI ou la RTF, alors que le lieu (cercles bleus) est la RI ou RTF, ainsi que le lieu précis où a eu lieu l'événement (chambre, salon, cuisine, salle de bain, etc.).

Votre collaboration nous est précieuse et nous permet d'assurer une qualité de suivi des événements indésirables qui touchent notre clientèle.

Merci de votre collaboration!

L'équipe de la gestion intégrée des risques et de la prestation sécuritaire des soins et services (GIRPSSS)





# Les services communs

Le Règlement sur la classification comprend trois parties : les services de soutien ou d'assistance communs attendus (peu importe le type de clientèle), les services particuliers qui sont précisés par l'établissement (adaptés à chaque usager) et le sommaire des renseignements (informations nécessaires à la prise en charge de l'usager). Puisque les services communs constituent la base sur laquelle pourront s'ajouter des services particuliers, il est important de faire un résumé de ces services:

**Entretien le milieu de vie, assurer le confort et la sécurité :** les lieux intérieurs et extérieurs sont bien entretenus. L'ameublement et les accessoires nécessaires sont suffisants et en bon état. La température, l'humidité, l'éclairage sont adéquats. L'espace est aménagé de façon fonctionnelle et sécuritaire. Elle prend les mesures nécessaires afin d'éviter les accidents/incidents et fait les déclarations selon la procédure.

**Assurer le service des repas :** la ressource prépare des repas et des collations qui respectent le Guide alimentaire canadien. Elle respecte le rythme, les goûts, les besoins et les préférences alimentaires de l'usager.

**Entretien les vêtements et s'assurer que l'usager a une hygiène adéquate :** la ressource s'assure que l'usager s'habille de façon adaptée et appropriée. Elle voit quotidiennement à ce que l'usager a une hygiène adéquate.

**Effectuer les acquisitions et assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles :** la ressource assure la gestion de l'argent, si demandé. Elle respecte la politique de l'établissement et rend compte de sa gestion à l'établissement. Elle effectue les achats nécessaires (soins personnels, médicaments, vêtements, etc.). Elle tient compte des goûts, habitudes et particularités de l'usager. Elle recherche le meilleur rapport qualité-prix, obtient les autorisations et conserve les pièces justificatives.



**Soutenir l'usager dans les activités de la vie courante et établir un cadre de vie :** elle exerce une surveillance appropriée de l'usager, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la ressource. Elle

répond à ses besoins de stimulation et l'aide dans ses apprentissages. Elle favorise son bien-être, le développement ou le maintien de ses acquis. Elle est à l'écoute de l'usager, elle établit une routine de vie équilibrée et adaptée. Elle s'assure que les frontières, le besoin d'intimité, le droit à sa dignité ainsi que la confidentialité des informations sont respectés.



**Favoriser l'accès aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté :** elle est en mesure d'organiser et d'animer des activités quotidiennes qui répondent aux besoins et aux intérêts de l'usager. Elle participe à son intégration dans la communauté, favorise l'accès à des activités de loisirs et à la vie communautaire.

**Assurer un suivi adéquat dans l'ensemble des services de santé et des services sociaux :** elle porte attention aux malaises que l'usager peut ressentir, y répond adéquatement, veille à ce que les traitements appropriés lui sont prodigués et l'accompagne, au besoin. Elle s'assure que les équipements et les aides techniques sont propres et vérifie leur bon état.

**Assurer la protection contre les abus et assurer une présence de qualité :** la ressource met en place des mécanismes de protection contre toute forme d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.) Elle s'assure de la présence, en tout temps, d'une personne responsable dans la ressource. Cette personne doit posséder les attitudes et les habiletés suffisantes pour donner les services requis et assurer la continuité des services.

**Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social et collaborer avec les différents intervenants impliqués :** la ressource favorise l'intégration de l'usager au sein de son milieu de vie. Elle le considère et le traite avec équité, lui offre des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. Elle s'informe de la participation, du comportement et des besoins de l'usager lors de ses activités d'intégration (scolaire, travail, etc.) et assure le suivi nécessaire.

**Collaborer avec l'établissement :** la ressource collabore pour améliorer la situation de l'usager et résoudre les difficultés observées. Elle partage toute information susceptible d'apporter des changements à sa condition et aux services à lui rendre.



**Favoriser le maintien des liens avec sa famille et les personnes significatives :** la ressource se montre respectueuse à l'égard des personnes significatives pour l'usager. Elle le respecte dans ses sentiments envers ces personnes et favorise les contacts.

Nadia Racine  
Coordonnatrice professionnelle RI-RTF

