

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 5 :

L'ORGANISATION DES SERVICES VISE L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE DANS LA RÉPONSE ADÉQUATE AUX BESOINS DE CHAQUE USAGER.

Principes directeurs associés :

- Le respect des orientations ministérielles et des balises du cadre de référence;
- La flexibilité de l'organisation des services pour permettre l'ajustement des ressources existantes, ou la création de nouveaux modèles de ressources afin de :
 - Répondre aux besoins évolutifs des clientèles
 - S'intégrer au projet clinique et organisationnel du réseau local de services de santé et de services sociaux
 - S'intégrer aux plans stratégiques du ministre
- Le maintien d'une culture et d'une gestion intégrée de la qualité dans l'organisation des services.



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

Québec 



Le Passager

Bulletin d'information

Ressources intermédiaires et de type familial

Septembre 2017

Votre espace, votre voix	2
La gestion du risque et la sécurité en milieu de vie	4
« La circulaire 95 » qu'en est-il au juste?	5
La gestion du risque en sécurité incendie	6
Droit à l'information	8
La gestion financière des usagers	9
La maltraitance envers les aînés, qu'est-ce que c'est?	11

Un an déjà!

En septembre 2016, le bulletin d'information « Le Passager » voyait le jour. Depuis, vous avez reçu quatre parutions qui ont traité de multiples sujets tels que les droits, les responsabilités, les rappels au niveau des politiques et procédures, les éléments essentiels pour un milieu de vie de qualité et les expériences partagées des ressources. De plus, il vous est toujours possible de les consulter directement sur le site Internet du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches.

Nous sommes maintenant à l'étape des bilans tant au niveau des impacts positifs qu'au niveau des pistes d'amélioration à apporter pour qu'il soit davantage à vos couleurs. Ainsi, nous procéderons, au cours du prochain mois, à un sondage de satisfaction auprès des propriétaires des ressources intermédiaires et de type familial, des intervenants ressources, des intervenants usagers, des gestionnaires et des partenaires.

Votre opinion est importante pour nous. Nous vous invitons donc à répondre au court sondage électronique que vous recevrez prochainement par courriel ou par courrier postal. Sachez que tous vos commentaires et vos suggestions d'amélioration seront considérés. Pour ceux et celles qui n'ont pas d'adresse courriel, vous recevrez le sondage papier par la poste. Merci de prendre le temps d'y répondre et de nous le retourner avant le 15 octobre prochain.

Nous comptons sur vous, car c'est ensemble que nous pouvons faire encore mieux!

L'équipe du comité de communication RI-RTF

Québec 

Votre espace, votre voix

Une approche axée sur le résident!

Étant propriétaires de trois ressources intermédiaires pour personnes âgées en perte d'autonomie depuis 2004, notre approche a toujours été axée sur le résident, c'est-à-dire, que chaque décision et/ou chaque action sont prises en fonction du bien-être de notre clientèle.

Concrètement, cela commence par le choix de nos employés que nous embauchons. Comme ils sont en contact direct avec nos résidents, ils doivent donc avoir l'approche et la philosophie que nous, propriétaires, désirons offrir à nos clients.

Nos priorités : le respect, la sécurité, le bien-être de nos résidents, le tout dans un environnement familial, assuré par une équipe de cœur.

Il est important d'être à l'écoute des besoins de chacun afin de s'assurer que nous répondons adéquatement à leurs demandes, leur permettant ainsi de se sentir bien dans leur nouveau milieu de vie. Nous demandons aux employés de toujours se poser les questions suivantes, si j'étais le résident qui se trouve devant moi, comment j'aimerais être traité, de quelle façon j'aimerais qu'on me parle, qu'on m'écoute, qu'on m'accompagne dans mes soins, et ce, peu importe ma maladie. Ce questionnement permet de mieux comprendre ce que le résident peut ressentir et ainsi faire en sorte que ce dernier se sente bien et respecté.

Nous mentionnons régulièrement à nos équipes de travail, que nos résidents ne sont pas ici par choix, mais bien parce qu'ils ont besoin de soins particuliers, afin de continuer à vivre dignement et c'est notre travail de le faire!

Tout est dans l'approche, autant avec les familles que les résidents, et il n'y a pas de formule magique écrite car chaque personne est différente, c'est donc à nous de trouver la bonne approche en étant à l'écoute!

Un autre point important est de collaborer avec tous les intervenants qui nous entourent, les intervenantes ressources, les travailleurs sociaux, les infirmières, les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, etc. Ces personnes sont nos collaborateurs et sont là pour nous appuyer et nous fournir des outils afin d'améliorer les services à nos résidents.

Lorsque nous parlons de milieu de vie cela implique de maintenir une atmosphère agréable et positive dans la résidence et organiser des activités en fonction des goûts de chacun, par exemple, nous avons des musiciens hebdomadairement, du bingo, différents jeux d'adresse, de la zoothérapie, etc.



La maltraitance envers les aînés, qu'est-ce que c'est?

Ce n'est qu'en 2010 que le ministère de la Famille et des Aînés a officialisé le premier « Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées ». À travers les différents moyens énoncés et mis de l'avant dans le plan, non seulement on convenait du besoin d'actions concrètes, mais surtout on reconnaissait la maltraitance aux aînés comme un problème social.

Tout comme la bienveillance, la maltraitance envers les aînés a souvent été vue comme un concept imprécis par la communauté. Contrairement à la Loi sur la protection de la jeunesse qui, par exemple, balise légalement ce qui est acceptable ou non face aux enfants, la maltraitance envers les aînés trouve ses fondements dans un schéma de valeur qui peut sembler plus flou. Pourtant, la maltraitance existe et nos aînés constituent une clientèle vulnérable nécessitant d'être protégés.

Mais qu'entendons-nous donc par maltraitance?

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause un tort ou de la détresse chez une personne aînée. » (OMS, 2002 dans Plan d'action MFA, 2010)

On observe deux formes de maltraitance, soit la violence où une action posée cause le tort ou encore la négligence qui réfère au fait de ne pas poser une action qui cause un tort. Qu'elle soit intentionnelle ou non, la maltraitance nécessite toujours une évaluation, mais les actions à poser différeront grandement selon l'intention de la personne maltraitante. Il existe sept types de maltraitance répertoriés, soit la maltraitance physique, sexuelle, psychologique, financière, systémique, de violation des droits et d'âgisme. Malheureusement, ces types ne sont pas mutuellement exclusifs et l'on constate souvent plusieurs d'entre eux dans une même situation.

Le travail des dernières années et l'expertise grandissante en maltraitance a permis, en octobre 2016, la présentation du projet de loi 115 visant la mise en place d'une « Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne en situation de vulnérabilité ». Le projet de loi a finalement été adopté en mai 2017 et risque fortement de venir baliser légalement les interventions futures en maltraitance et ce, dans un avenir rapproché.

Joanie Mercure-Leclerc
Travailleuse sociale

« Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées », Gouvernement du Québec, Ministère de la famille et des aînés, <https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>, 2016, 612 pages.





Toutes les factures ou reçus sont conservés et annexés à la fiche comptable que la résidence doit compléter mensuellement.

Cette comptabilité est conservée par la ressource durant toute la durée de l'hébergement. Au départ du résident, la ressource doit la remettre au CISSS de Chaudière-Appalaches.

- Nous vous rappelons que les ressources, sur leur propre initiative, ne doivent jamais charger au client des dépenses que ce dernier n'ait pas demandées, tel des dons, contribution pour causes sociales, de charité ou autre, billets de loterie, cadeaux pour lui-même lors de son anniversaire ou pour autrui, préarrangements funéraires, assurances, etc. Toujours se référer aux intervenants suivis. À noter que les responsables ne peuvent en aucun temps être désignés bénéficiaires d'une assurance couvrant l'usager, accepter un leg, une donation ou un prêt.
- Lors de la prochaine parution. Nous vous apporterons plus de détails.

Pour toutes questions, consulter votre intervenant(e) ressource!

Nathalie Audet
Intervenante Ressources RI/RTF et responsable mécanisme d'accès SAPA Thetford



Nous organisons des activités spéciales, par exemple : la troupe de cirque de Disraeli Adodado est venue faire une prestation adaptée à notre clientèle, les animateurs ont réussi à faire participer tous les résidents, peu importe leur état physique, ce fut vraiment une grande réussite. Nous organisons des parties de sucre, les résidences sont décorées pour tous les événements (St-Valentin, Pâques, Halloween, Noël, etc). À Noël, nous organisons une grande fête avec un cadeau pour chaque résident et un orchestre, nous invitons toutes les familles et servons le repas pour tous.

Ceci résume bien notre façon d'opérer une ressource intermédiaire, la chose la plus importante à retenir, c'est que nous devons aimer les gens et s'assurer de leur bien-être!!!

Magda Matteau et Christian Roy



La gestion du risque et la sécurité en milieu de vie

Lors des visites ministérielles d'évaluation de la qualité du milieu de vie en ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF), la sécurité des lieux est une cible examinée de près. Les espaces intérieurs sont-ils sécuritaires, propres et bien entretenus? Les produits de nettoyage et les produits dangereux sont-ils entreposés dans des lieux inaccessibles aux usagers?

La grande majorité des ressources sont sensibles à l'importance de bien gérer l'accessibilité des produits dits dangereux. Mais qu'en est-il des produits personnels que les usagers ont à leur chambre? Présentent-ils des risques pour les autres qui pourraient les absorber par mégarde?

Certains d'entre vous accueillent une clientèle en perte d'autonomie qui peut, parfois, présenter des déficits cognitifs importants. Le phénomène d'errance devient alors un défi au niveau de la gestion des risques et de la sécurité. C'est pourquoi il est devenu essentiel de questionner le risque lié aux produits personnels dans les chambres et dans les espaces communs.

Les produits personnels sont-ils tous dangereux et nocifs? La réponse est non. Mais il est important de connaître ceux qui représentent un plus grand risque et d'en assurer une bonne accessibilité. Au cours de l'année dernière, un comité de travail s'est penché sur la question. Les travaux ont permis de répertorier et de classer les principaux produits personnels à risque et de préparer des outils pour faciliter l'accessibilité de ces produits.

Mais jusqu'où pouvons-nous gérer les produits personnels des usagers? Considérant que les RI-RTF sont, avant tout, des milieux de vie qui ont le souci de respecter la notion de vie privée, de préserver la dignité et l'autonomie des personnes hébergées, la directive, qui vous sera présentée à l'automne, ne visera aucunement à retirer ou à interdire les différents produits personnels, mais bien à diminuer les risques reliés à l'exposition de certains de ces produits en assurant une gestion sécuritaire de leur accessibilité.

Vous désirez en savoir plus? Vous recevrez prochainement une invitation pour assister à une rencontre d'information ayant pour but de vous présenter la directive, d'expliquer et de vous remettre l'aide-mémoire et le dépliant de sensibilisation.

D'ici là gardez cette belle vigilance qui fait de vous des milieux de vie de qualité!

Ninon Bourque
Chef de l'approche milieu de vie et responsable du comité de communication des RI-RTF



La gestion financière des usagers

La gestion financière des usagers fait partie des services communs qu'une ressource peut être appelée à rendre. Cette gestion financière doit être faite bien entendu sans frais et tenue mensuellement à jour.

Cette tenue de livres peut être vérifiée à tout moment, mais généralement annuellement, par votre intervenant (e) ressource, par le Curateur public ou son intervenant social. Si une famille demande accès, vérifier avec l'intervenant au suivi.

Toujours dans un but de transparence nous vous rappelons les grandes lignes à respecter :

- Vous devez faire une tenue de livres dès que vous avez en votre possession l'argent d'un usager même s'il ne s'agit que d'argent de poche à lui remettre.
- Vous devez faire une fiche comptable pour chacun des usagers pour chacun des mois
- Les pièces justificatives sont requises pour toutes dépenses effectuées pour le client sauf pour l'argent de poche. Aucun reçu maison n'est accepté.
- Les chiffres arrondis ne sont pas acceptés.
- Les reçus ou factures doivent être propres à chaque usager.
- Les produits, tels que le shampoing, le savon, le dentifrice, la crème de corps et le déodorant doivent être fournis par la ressource, à moins que l'utilisateur ne préfère pas un produit ou une marque en particulier, ce qui sera validé.
- La ressource doit éviter de garder plus de 300 \$ par usager à la maison. Advenant un sinistre, l'assurance peut ne pas vouloir dédommager au-delà de ce montant.
- La ressource doit ranger l'argent de chaque client de façon séparée. Ne jamais mettre cet argent en commun.
- Aucun dépôt ne doit être fait dans le compte personnel du ou de la responsable. Chaque usager doit avoir son compte personnel.
- La résidence d'accueil ne doit pas avancer d'argent aux usagers sauf si entente particulière avec l'intervenant. Advenant un départ précipité de l'utilisateur ou advenant une situation de mécontentement, la ressource pourrait voir ce montant avancé perdu.
- Les services offerts aux usagers sur l'initiative de la ressource ne doivent pas être facturés à l'utilisateur. (ex. : coiffure, coupe de cheveux, couture, déclaration de revenus, etc.)
- Les transports médicaux ne doivent jamais être chargés aux usagers. Ils sont assumés par l'établissement.
- Pour toutes dépenses particulières, régulières ou non, ou pour facturer des accompagnements autres que médicaux, vous devez demander au préalable l'autorisation de l'intervenant(e) au suivi et en informer votre intervenant(e) ressource.



Droit à l'information

À titre d'usager ou de représentant d'un usager voici les six principaux éléments relatifs au droit à l'information décrit dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS).

1. Être informé des services et des ressources disponibles dans le réseau de la santé ainsi que sur la façon d'y accéder;
2. Être informé sur votre état de santé et de votre bien-être;
3. Être informé sur les options qui s'offrent à vous ainsi que sur les risques et les conséquences associées à chacune de ces options ou de son refus;
4. Être informé de tout accident survenu au cours de la prestation de services et susceptible d'entraîner des conséquences sur votre état de santé. Des mesures prises pour contrer de telles conséquences ou pour en prévenir la récurrence;
5. Être informé de l'existence du comité des usagers et de résidents dans les établissements;
6. Être informé de la procédure d'examen des plaintes.

Comment ce droit peut-il se traduire au quotidien dans une résidence intermédiaire ou une résidence de type familiale?

- Les usagers doivent être informés de tout changement, qui a un impact sur leur vie.
Par exemple :
- L'absence d'un intervenant à la résidence;
- La modification de l'horaire de son bain;
- Un changement dans le menu;
- L'annulation d'un rendez-vous;
- Les changements au plan d'intervention interdisciplinaire.

Il est important d'aviser l'usager des changements dans un délai raisonnable ou dès que vous en êtes informé. En fait, il s'agit d'une notion de respect de l'individu qui témoigne de notre préoccupation à son égard.

De même, si un usager désire porter plainte ou est victime d'une erreur de médicament vous avez le devoir de l'assister et de l'informer de ses droits.

Enfin, si vous n'êtes pas en mesure, à titre d'intervenant ou de propriétaire, de donner l'information, vous devez référer l'usager à la bonne personne.

Robin Bégin
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services



« La circulaire 95 » qu'en est-il au juste?

Cette circulaire provient du ministère de la Santé et des Services sociaux et est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 1995. Malgré les années, cette circulaire demeure la référence en ce qui concerne les biens et les services que doivent fournir les ressources d'hébergement. En 2005 et 2012, des précisions ont été ajoutées, mais la directive demeure. Cette circulaire précise que la ressource d'hébergement en ressources intermédiaires (RI) ou en ressource de type familial (RTF) ne peut facturer à ses usagers les biens et les services suivants :

- La literie et la lingerie de toilette (serviette/ débarbouillette) et son entretien;
- La crème pour le corps ainsi que le shampoing, le désodorisant, le savon de toilette, le dentifrice, sauf si l'usager exige un produit personnalisé;
- Le lavage et l'entretien normal de la lingerie personnelle et des vêtements de l'usager;
- Les articles en papier dont les produits d'incontinence, conformément au plan d'intervention de l'usager et tout article de cette nature requis par l'état particulier d'un usager. L'établissement doit donc assumer les frais, excepté dans les situations où un programme gouvernemental y pourvoit, comme c'est le cas pour la clientèle recevant des prestations de la Sécurité du revenu.

En rappel, la circulaire énumère les biens et les services dont l'usager doit assumer les coûts :

- Les services de coiffure;
- Les articles de soins personnels, tels que les cosmétiques, les fixatifs, les lotions après rasage, etc.
- Le tabac ainsi que les revues ou journaux;
- Les repas commandés au restaurant par l'usager;
- L'usage d'un téléphone personnel ainsi que les services de câblodistribution; la somme des contributions ainsi exigées de chacun des usagers ne peut excéder le montant demandé par les entreprises concernant ces services;
- Le traitement spécial des vêtements (nettoyage à sec).

La circulaire 95 aborde aussi la question de « La mise en administration » qui fait référence à l'encadrement financier d'un usager lorsque requis. Elle rappelle que cet encadrement doit être gratuit. On retrouve d'ailleurs ce service aujourd'hui dans le cadre des services communs du Guide de l'utilisation de l'Instrument « Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens ». Enfin, la circulaire fait référence aux besoins spéciaux (la clientèle en Centre d'hébergement de soins de longue durée) et traite des modalités de transports médicaux, celles-ci étant maintenant prévues dans vos ententes collectives.

Pour toutes questions relatives aux fournitures, n'hésitez pas à vous référer à votre intervenant ressource. Il est important de retenir que l'établissement a la responsabilité d'autoriser préalablement l'acquisition de biens, de services et d'équipements, liés au plan d'intervention de l'usager (référence précisions relatives à l'application de la circulaire 1995-010 en 2012).

Doris Beaumont
Travailleuse sociale
Programme des ressources intermédiaires et des ressources de type familial



La gestion du risque en sécurité incendie

Depuis février 2016, l'approche de gestion du risque en sécurité incendie (GRSI) qui est développée par la région de la Chaudière-Appalaches se déploie dans l'ensemble des résidences privées pour aînés de la province. Les centres intégrés et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS) des différentes régions du Québec ont mis en place des équipes qui travailleront de concert avec les services de sécurité incendie local et les propriétaires de résidences dans le but de permettre aux personnes de rester chez elle le plus longtemps possible tout en assurant leur sécurité en cas d'incendie.

Comme les ressources intermédiaires et les ressources de type familial accueillent, dans certains cas, des clientèles présentant des limitations qui pourraient compromettre leur évacuation en cas d'incendie, il est primordial qu'une attention particulière leur soit apportée.

L'approche de gestion du risque en sécurité incendie mise sur la collaboration, l'accompagnement et le soutien des divers intervenants concernés par la sécurité incendie. Elle gravite autour de quatre grandes étapes cruciales à rencontrer afin de mieux gérer le risque.

Avant de passer à la première étape, vous devez d'abord élaborer votre plan de sécurité incendie. Une bonne préparation est la clé du succès pour une évacuation efficace et sécuritaire. Votre plan de sécurité incendie vous permettra de regrouper toutes les informations nécessaires à une bonne intervention.

Étape 1 : Former le personnel

Les premières personnes à intervenir en cas d'incendie sont les membres du personnel. Ils doivent connaître leur environnement, les équipements mis à leur disposition ainsi que les moyens dont ils disposent pour effectuer une évacuation sécuritaire.

Étape 2 : Informer et sensibiliser les résidents

Pour prévenir les risques de déclenchement d'un incendie et faciliter l'évacuation, il est essentiel d'informer vos résidents sur la sécurité incendie. Ils auront alors de bons repères et sauront quoi faire en cas d'urgence.

Étape 3 : Établir les stratégies d'évacuation propre à sa résidence

Chaque bâtiment présente des particularités qui lui sont propres. Vous devez déterminer, avec l'aide de votre service de sécurité incendie local, les stratégies les plus appropriées à utiliser selon votre type de bâtiment et la clientèle que vous accueillez.



Étape 4 : Effectuer des exercices d'évacuation

Effectuer des exercices par petits secteurs dans votre résidence permettra à vos employés et à vos résidents de mettre en pratique les connaissances et stratégies d'évacuation apprises et vous serez en mesure de voir où se situent les problèmes afin de trouver des solutions adaptées. Vous gagnerez de précieuses minutes en cas d'incendie, car chacun saura le rôle qu'il a à jouer. Un exercice global de chaque année sera effectué en présence des services de sécurité incendie local. Ceci permettra de vérifier si les stratégies mises en place sont toujours adéquates. Les services de sécurité incendie pourront par la même occasion se familiariser avec votre bâtiment et la clientèle qui y séjourne.

La sécurité incendie est considérée compromise malgré les efforts déployés?

Une intervention en gestion du risque en sécurité incendie doit alors être amorcée dans votre résidence. Cette démarche sert à vous offrir toute l'expertise nécessaire pour repérer les problèmes auxquels vous pourriez faire face et à identifier des solutions. Elle sera chapeautée par le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches et le service de sécurité incendie de votre secteur.

Intéressé à en savoir davantage?

Des rencontres d'information seront tenues dans chacun des territoires de la région de la Chaudière-Appalaches au cours du mois d'octobre.

Date	Heure		Lieu : L'emplacement exacte vous sera communiqué par courriel
3 octobre 2017	13 h 30 à 15 h 30		Lobtinière
3 octobre 2017	19 h à 21 h		Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches 363, route Cameron, Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
4 octobre 2017	9 h 30 à 11 h 30	13 h 30 à 15 h 30	Montmagny - L'Islet
5 octobre 2017	9 h 30 à 11 h 30	13 h 30 à 15 h 30	Beauce - Etchemins
9 octobre 2017	13 h 30 à 15 h 30		Thetford Mines
11 octobre 2017	9 h 30 à 11 h 30	13 h 30 à 15 h 30	Lévis - Bellechasse

Une pochette comprenant un dépliant d'information, une affiche ainsi que trois DVD d'information et de formation à l'intention des employés, des résidents et des propriétaires, vous sera acheminée dans les prochaines semaines.

D'ici là, nous vous invitons à consulter le site « www.prevenirlefeu.com » afin d'accéder à tous les outils d'information et de formation nécessaire à une bonne « Gestion du risque en sécurité incendie » (GRSI).

Kathleen Paquet, conseillère en bâtiment
Responsable de la gestion du risque incendie en RPA

