



Le Guide des valeurs : des gens de cœur unis pour votre mieux-être!

Collaboration

Au Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches, la collaboration nous appelle à travailler ensemble avec nos usagers et partenaires en complémentarité, au-delà de nos différences, en priorisant la cohésion et la coresponsabilité des parties.

Notre engagement se traduit ainsi :

- Nous travaillons en collaboration avec l'ensemble des partenaires externes à l'établissement;
- Nous valorisons et reconnaissons les capacités, les forces et les qualités d'autrui;
- Nous travaillons ensemble à développer des moyens efficaces pour bien communiquer;
- Nous mettons en commun nos ressources afin de favoriser une meilleure prestation de services;
- Nous partageons notre expertise et nos connaissances;
- Nous considérons l'usager et son réseau comme des partenaires dans les décisions qui les concernent.

Nous évaluons nos soins et services avec l'usager et sa famille afin de nous améliorer.

Guide des valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches, 2017.

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

sonia_mathurin.ciSSsca@SSSS.gouv.qc.ca

ou par téléphone au **418 833-3218, poste 1331**.

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

www.ciSSsca.com

dans la section

www.ciSSsca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/bulletins/le-passager/

Le Passager

Bulletin
d'information

Ressources
intermédiaires et
de type familial

Janvier 2020

L'équité : une valeur significative?

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS) présente des lignes directrices pour guider la gestion et la prestation des services au bénéfice des usagers. L'un de ces principes prévoit que l'usager doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. Dans cette superbe déclaration, je suis interpellé par le mot « équité ». Pourquoi considérer l'équité?

Une préoccupation, plutôt légitime, demeure chez les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Lorsqu'un soin ou un service est offert à un résident dans un milieu d'hébergement, nous nous préoccupons de l'offrir à l'ensemble des résidents. C'est le même raisonnement qui nous amène à refuser l'accès à certains services pour un groupe de personnes si tout le monde ne peut en profiter. C'est en vertu de la valeur de l'égalité que ces décisions sont prises. Ce qui est bien pour une personne l'est donc pour tous.

L'équité, quant à elle, est considérée comme « l'adaptation et la distribution juste des ressources, avec souplesse et en cohérence avec les besoins individuels et collectifs ».¹

Le programme qualité en RI-RTF	2
La PAROLE, second pilier de l'approche relationnelle	5
La pochette remise aux usagers hébergés en RI-RTF	6
La sexualité chez les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme	7
Le parcours de la RTF Étienne Robert	8
L'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance	10

En d'autres termes, ce sont les besoins identifiés qui déterminent la nature des services à offrir. Dans cette perspective, l'emphase est mise sur l'unicité de la personne, sur sa réelle condition. C'est ce qui explique que les résidents n'ont pas accès aux mêmes soins et aux mêmes services. C'est aussi l'équité qui peut laisser croire, à tort, qu'il y a injustice.

Après réflexion, est-il plus important que je profite des mêmes services que tout le monde où que mes besoins soient répondus et comblés pour favoriser mon bien-être?

Sylvain Tremblay, commissaire adjoint aux plaintes et à la qualité des services

1. Source : Le Guide de valeurs du CISSS de Chaudière-Appalaches (2017).



Le programme qualité en RI-RTF

La loi qui encadre les services de santé et les services sociaux confère aux établissements la responsabilité de s'assurer de la qualité des services offerts aux usagers. Cette responsabilité inclut les services offerts par un tiers tels que les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (RI-RTF). Le cadre de référence RI-RTF vient réaffirmer cette responsabilité. L'établissement doit contrôler les services offerts par les ressources et par l'établissement aux usagers vivant en RI-RTF.

L'établissement a donc élaboré un programme qualité qui repose sur les principes suivants :

- L'usager est au cœur des soins et des services;
- L'amélioration continue est la pierre angulaire de la qualité des services;
- L'objectivité et la rigueur dans les processus qualité sont présentes en tout temps;
- La responsabilité et l'imputabilité, en lien avec la qualité des services, sont partagées à tous les paliers et à tous les niveaux de l'organisation;
- Les parties prenantes sont partenaires dans l'amélioration de la qualité des services.

Le programme qualité élaboré s'articule autour de trois axes :

- La vigie de la qualité des services offerts par les ressources qui est réalisée en continu;
- Le contrôle de la qualité des services offerts par les ressources et l'établissement qui est réalisé de façon ponctuelle et planifiée;

- La démarche qualité intensive qui est réalisée lors d'écarts non résolus, répétitifs ou d'absence de mobilisation avec impact pour l'usager.

La vigie de la qualité

La vigie de la qualité a pour objectif d'assurer, à fréquence élevée et régulière, l'appréciation générale de la qualité des services offerts aux usagers vivant en RI-RTF. La vigie de la qualité sera réalisée par les intervenants-usagers lors de leurs visites régulières. Nous demandons aux intervenants de discuter avec vous s'ils constatent un écart entre la qualité souhaitée et la qualité rendue. Vous, comme ressource, vous aurez à mettre en place les moyens nécessaires afin d'atteindre la qualité souhaitée. Ne soyez donc pas surpris que les intervenants au suivi de l'usager vous parlent de qualité durant l'année à venir.

Le contrôle de la qualité

Le contrôle de la qualité a pour but d'assurer une mesure objective et la mise en place d'amélioration de la qualité des services rendus par l'établissement et par la ressource. Il s'inscrit d'abord et avant tout dans une optique d'amélioration continue. La mesure de la qualité touche les aspects suivants :

- Le milieu de vie;
- Les services de soins et d'assistance communs et particuliers;
- Les services de suivi professionnel de l'usager.

L'importance de remplir les rapports d'incident-accident (AH-223)

- Le fait de remplir un rapport permet de connaître et d'analyser une situation afin d'éviter qu'elle se reproduise;
- Le rapport permet aussi de vous soutenir dans la prestation des soins offerts aux usagers en vous proposant des moyens d'intervention;
- Le rapport n'est pas un moyen d'identifier des fautifs, il permet de trouver des solutions à des problèmes;
- Le rapport d'incident-accident est un outil utilisé dans tous les services du CISSS de Chaudière-Appalaches (CHSLD, RI, RTF, hôpitaux, RAC, CAJ) en ayant comme objectif d'améliorer les services auprès de nos usagers;
- N'hésitez pas à poser des questions aux intervenants sur la nécessité de remplir un rapport, ils sont là pour vous guider et vous conseiller;
- En cas de doute, remplissez le formulaire d'incident-accident.

Service de la gestion intégrée des risques et de la prestation sécuritaire des soins et services



L'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance

Un détail est souvent oublié lorsque nous pensons à l'instrument de détermination et de classification (IDC), celui-ci contient trois parties :

- Les services communs;
- Les services particuliers;
- Le sommaire des renseignements.

Les services communs

Dans le cadre de votre travail comme responsable de ressource intermédiaire (RI) ou de résidence de type familial (RTF), il est primordial pour vous de bien connaître les services communs qui doivent être offerts dans votre résidence. Ayant énormément d'informations à retenir, nous vous invitons à vous référer au Guide de l'instrument du Ministère (juillet 2017), à ce sujet.

Les services particuliers

Les services particuliers sont les services que vous devez offrir à un usager en particulier. Lorsque vous recevez l'instrument complété, il importe d'en prendre connaissance et de le classer de façon sécuritaire, mais à porter de main. Lorsque vous discutez de cet usager avec son intervenant, ayez en main l'instrument. Il est fort possible que votre discussion touche l'un ou l'autre des 17 descripteurs. Soyez soucieux des précisions notées. Pour un descripteur, il se peut que les précisions ne correspondent plus tout à fait, sans changer le niveau à cocher. Prenez note du changement en spécifiant la date et en n'oubliant pas de transmettre la nouvelle information aux personnes qui vous remplacent.

Rappelons que l'instrument est un outil clinique confidentiel, mais vos remplaçants doivent être au fait, selon les services qu'ils doivent rendre en votre absence. Les instruments doivent servir à garder l'information à jour. Dans le cas où le changement de la condition de l'usager est tel que le chiffre à cocher d'un descripteur serait à modifier, faites-le savoir à la personne responsable des classifications de votre secteur. Les instruments sont révisés annuellement, mais peuvent être revus en cours d'année, s'il y a des changements significatifs seulement.

Les précisions notées à l'instrument doivent correspondre à la réalité de ce que vous faites pour l'usager. Ce que vous faites relève de l'ACTION à poser et non de la description de l'usager. Sachez que les instruments font partie du processus de qualité, d'où l'importance de maintenir leur mise à jour afin de rendre les bons services et de VOUS reconnaître à travers ces services rendus à l'usager.

Merci de votre collaboration habituelle et bonne continuation dans le cadre de vos fonctions.

Doris Beaumont, ts maintenant à la retraite, intervenante qualité

Les intervenants au contrôle de la qualité réaliseront la mesure de la qualité des services offerts dans les ressources à deux reprises dans l'année. Bien entendu, le moment du contrôle de la qualité sera préalablement convenu avec vous. Si des écarts sont constatés lors de la visite, l'intervenant qualité vous soutiendra afin d'identifier les moyens que vous pourrez choisir pour atteindre la qualité souhaitée et les consignera dans un plan d'amélioration. Un suivi de l'amélioration de la qualité sera réalisé par la suite. Les intervenants qualité vérifieront également le maintien de la conformité de certains critères généraux. Le tout sera consigné au dossier de la ressource.

De plus, des audits qualité seront réalisés par les professionnels qualité afin de mesurer la qualité des services offerts par l'établissement. Ainsi, nous mesurerons les services professionnels qu'un usager, choisi au hasard, aura reçu durant la dernière année. Comme responsable de ressource, vous pourriez être interpellé à contribuer à cette mesure de la qualité. Les usagers et les proches seront aussi impliqués si cela s'avère pertinent. À la suite de la mesure, s'il y a des écarts de qualité, un plan d'amélioration sera élaboré et un suivi du plan sera effectué.

La démarche qualité intensive

La démarche qualité intensive a pour objectif de soutenir, de façon intensive, l'amélioration de la qualité des services offerts par la ressource et par l'établissement lorsqu'il y a présence d'écarts de qualité persistants ou répétitifs, lors d'absence de mobilisation à l'amélioration

ou lors de la présence d'impacts importants pour l'usager ou un groupe d'usagers. La démarche qualité intensive est réalisée par le professionnel qualité. Plus concrètement, le professionnel va identifier ce qui peut contribuer aux écarts de qualité. Sa démarche d'analyse se fait sous l'angle des services prévus au cadre de référence RI-RTF. Un bilan de la qualité est ensuite réalisé par le professionnel qualité pour la ressource et pour l'établissement. Des plans d'amélioration de la qualité seront également élaborés, lorsque nécessaire. Le suivi de l'amélioration sera assuré par le professionnel qualité et l'intervenant qualité de la ressource impliquée. Il est important de souligner que la démarche qualité n'a pas pour but d'intervenir de manière coercitive auprès de la ressource. Toutefois, selon la situation, elle peut mener à l'application de d'autres processus internes ou externes de l'organisation.

À l'automne 2019, nous avons fait notre premier pas dans le virage qualité en distribuant les cartables des ressources à toutes les RI-RTF. Par ailleurs, nous tenons à remercier les usagers du plateau occupationnel du CRDI pour avoir assemblé près de 275 cartables. Enfin, en janvier 2020, tous les intervenants et professionnels qualité auront débuté les contrôles qualité.

Nous tenons à vous remercier pour votre participation à l'amélioration continue de la qualité des services pour le bien-être de nos usagers.

Sonia Simard, chef de service au suivi qualité



Remerciement de la DQPE aux travailleurs du Plateau TSA de l'Atelier
occupationnel Rive-Sud pour le montage des cartables RI-RTF et à
l'éducatrice pour son soutien.



De gauche à droite : Marie-Christine Frigault, éducatrice, Anthony Olivier, Marc-Antoine
Boutin, Alexandrine Deblois-Joncas, William Lapointe, Nico (absente de la photo).

Par contre, je n'échangerais ma vie pour rien au monde. Quand je ressens et que je vois dans les yeux des usagers tout ce que je représente pour eux, j'oublie tous les côtés moins positifs de mon travail et je me sens utile. Je me sens à ma place, en phase avec moi-même. Ils sont une source de bonheur et d'estime de soi. Ils me donnent l'impression que je participe à un projet beaucoup plus grand que ma simple famille d'accueil, que je crée un monde meilleur, plus juste. Je m'efforce de combattre l'ostracisme dont ils sont souvent victimes et ils me font sentir comme si j'étais un superhéros qui voue sa vie à défendre la veuve et l'orphelin.

En terminant, ils m'apportent beaucoup plus que ce que je peux leur apporter, ils m'enseignent ce qu'est l'humanité.

Étienne Robert, responsable RTF



Le parcours de la RTF Étienne Robert

Je me souviendrai toujours du 18 mars 2015 comme étant le début d'une merveilleuse aventure. Je déposais officiellement ma demande d'accréditation auprès du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches et, au même moment, ma conjointe perdait ses eaux. Deux rêves se concrétisaient le même jour : la naissance de mon fabuleux fils, qui allait venir seconder son unique et formidable sœur, ainsi que l'aspiration de devenir propriétaire d'une ressource de type familial. Ce fut une journée bien remplie! Je me rappelle bien, je me sentais comme un chien dans un jeu de quilles. Les événements et les changements dans ma vie me brassaient dans tous les sens et je ne savais plus où mettre la tête.

J'avais passé quatre ans à faire mes classes comme éducateur dans les résidences à assistance continue (RAC) de la région avec une équipe expérimentée qui en avait vraiment vu de toutes les couleurs professionnellement. J'apprenais les ficelles du métier et la différence entre la théorie académique et la réalité du terrain. En fait, pour être honnête, j'étais un peu sur le pilote automatique. Je venais de survivre à un baccalauréat en psychoéducation en conjuguant le temps plein des études, le travail au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) et, bien entendu, la vie de famille. Pourquoi se mettre ça simple quand on peut faire compliquer? J'avais confiance en mes moyens et je croyais que mon expérience en RAC allait m'aider dans le borbier de l'administration gouvernementale.

Bien naïf, j'étais! En fait, certaines connaissances m'ont beaucoup aidé, mais j'avais encore beaucoup à apprendre.

J'étais devenu l'administrateur d'une résidence de type familiale (RTF). Dès lors, six merveilleuses personnes déjà établies nous faisaient une place, à moi, ma conjointe et nos deux enfants, dans leur chez-soi. Elles nous ont adoptés, pour la plupart, presque immédiatement. Elles nous ont offert toute leur confiance avec une générosité sans borne et nous sommes vite devenus leur boussole et leur rose des vents. J'avoue que le nord n'a pas toujours été facile à suivre, mais le désir de bien faire et de s'améliorer m'a toujours guidé et aidé à garder le cap malgré les tempêtes et les intempéries.

Qu'on se le dise, être responsable d'une résidence de type familiale (RTF) n'est pas fait pour tout le monde. Ce n'est pas un travail facile. C'est une véritable vocation, c'est un don de soi et de son temps. Cela nécessite un bon système organisationnel, une bonne mémoire ou, du moins, de bons outils pour ne rien oublier. Ça prend aussi une conjointe et des enfants extrêmement compréhensifs, car on ne sait jamais à quelle heure la journée va finir et s'il nous restera du temps pour eux. Les 8 h à 16 h sont rares ou même inexistantes. Une journée typique ressemble davantage à du 6 h à 23 h, avec deux ou trois intermèdes de 30 minutes, lorsque tout va bien.



La PAROLE, second pilier de l'approche relationnelle

Rappelons-nous que dans l'approche relationnelle il est primordial d'entrer en relation avec le résident avant toute intervention. Si la première étape de « l'entrée en relation » est le REGARD, la deuxième étape est la PAROLE.

La parole est constituée de deux éléments principaux : les mots (évidemment) et le ton (élément crucial parfois négligé). En fait, les mots représentent uniquement 7 % du message présent dans la communication et le ton 38 %. Les 55 % restant sont regroupés dans le non verbal de l'interlocuteur. Cela signifie que 93 % du message que nous tentons de communiquer à l'autre ne passe pas par les mots. C'est énorme et il est important d'en tenir compte lorsque nous souhaitons entrer en relation avec un résident.

En tant qu'intervenant, nous sommes notre propre outil de travail. Nous avons donc le devoir d'ajuster notre approche selon la capacité et les spécificités des résidents. Il est aussi de notre responsabilité d'ajuster le débit de nos paroles, le ton de notre voix et de choisir nos mots avec soin. Il faut également adapter notre posture afin que le résident puisse bien comprendre nos intentions et ainsi favoriser sa collaboration.

Entrer dans la chambre d'un résident « en coup de vent », en « marchant du talon » ou en parlant fort d'un ton pressé a de fortes chances de faire naître chez l'usager un sentiment d'insécurité, voire de peur, qui pourrait l'envahir et persister durant la durée du soin. Même si les mots que vous utilisez sont adéquats, le reste de votre message tend à dire : « Je suis pressé, il faut se dépêcher ».

En résumé :

- Les mots choisis doivent être simples, clairs et précis;
- Le ton doit être mélodieux, doux et rassurant;
- Le non verbal doit être agréable, empreint de calme, de douceur et d'ouverture (expressions du visage, gestuelle, regard souriant, etc.).

Au quotidien, il faut se rappeler que si nous parlons fort et vite, nous avons un pouvoir sur l'aspect de la communication et que c'est notre devoir de nous ajuster aux résidents.

Si votre curiosité concernant le pilier suivant ne peut attendre la prochaine parution de ce journal, nous vous proposons de vous rendre sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches pour [visionner les capsules vidéo](http://www.cisssca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/prevention-promotion/approche-relationnelle-de-soins/) : www.cisssca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/prevention-promotion/approche-relationnelle-de-soins/



Louis-Frédéric Lessard, conseiller en milieu de vie au CISSS de Chaudière-Appalaches



La pochette remise aux usagers hébergés en RI-RTF

Contexte

Dans le cadre des travaux d'implantation du cadre de référence RI-RTF, il a été convenu d'élaborer une pochette d'accueil pour chacun des usagers qui intègre une ressource d'hébergement de type RI ou RTF. À noter que les pochettes ont été préparées par des usagers de l'Atelier occupationnel Rive-Sud. Un gros merci pour leur rapidité et leur rigueur.



L'objectif de la pochette d'accueil

L'objectif principal est d'assurer à l'utilisateur et sa famille une meilleure compréhension des services offerts en RI-RTF. Il s'agit d'un outil clinique qui permet d'impliquer l'utilisateur et sa famille dans les services qu'il reçoit. En effet, il ne faut pas hésiter à l'utiliser pour amener les usagers et leur famille à s'y référer, à s'informer et à les faire sentir partie prenante de l'équipe. Il permet également de créer des opportunités d'échange avec les usagers sur les services reçus.

Le rôle des intervenants au suivi de l'utilisateur est primordial dans l'actualisation de la pochette d'accueil. Ils ont la responsabilité de faire vivre l'outil. D'abord, en s'assurant de remettre la pochette à chacun des usagers au moment d'intégrer une RI-RTF.

La remise de cette pochette peut se faire lors des visites préplacement, lors de l'arrivée de l'utilisateur dans sa nouvelle ressource ou lors des rencontres formelles avec les usagers et leurs proches (ex. : rencontre de plan d'intervention). La pochette doit ensuite être présentée par section à l'utilisateur ou à ses proches selon la situation. D'ailleurs, l'intervenant doit s'assurer de vulgariser l'information ou d'adapter les méthodes de communication pour favoriser la meilleure compréhension possible de l'utilisateur et de ses proches. Lors de la remise de la pochette ou lors d'un changement d'intervenant, un autocollant sera apposé indiquant le nom et les coordonnées de l'intervenant au suivi de l'utilisateur sur le rabat intérieur de la pochette et sur la fiche aide-mémoire.

De plus, il est important de mettre régulièrement à jour le contenu de la pochette, surtout en ce qui concerne le document qui fait état des coûts de l'hébergement en RI-RTF. Le contenu de la pochette sera adapté par l'intervenant afin qu'il fournisse des informations reliées aux besoins de l'utilisateur. C'est-à-dire qu'en plus des dépliants généraux de l'établissement, l'intervenant y ajoute ceux des organismes et des services de sa région tels que les services de transports, les organismes communautaires ou tous les autres services pertinents pour l'utilisateur. Dans les semaines suivant l'intégration de l'utilisateur dans sa nouvelle ressource, il est important de valider la compréhension des informations contenues dans la pochette.

Merci de votre collaboration, comme responsable de ressource, à recommander vos résidents à cet outil au besoin. Une version électronique vous sera transmise sous peu.

Sonia Mathurin, coordonnatrice professionnelle service RI-RTF, DQEPE



La sexualité chez les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme

On se pose bien des questions quant à la façon de parler de sexualité avec les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Pourtant, la sexualité est une dimension fondamentale de l'être humain.

Les usagers de vos résidences doivent être considérés comme des individus et des citoyens à part entière. Néanmoins, ils ont besoin de repères pour cheminer vers une sexualité saine et épanouie. Ces personnes ont le droit de recevoir l'information et l'éducation nécessaires afin de vivre pleinement cet aspect de leur développement.



Pour y arriver, nul besoin d'avoir les connaissances d'un sexologue. En tant que responsable d'une ressource, vous représentez un modèle d'homme ou de femme et, à ce titre, vous faites déjà de l'éducation à la sexualité.

Peu importe où l'utilisateur est rendu dans son cheminement, il est nécessaire qu'il sache vers qui se tourner pour avoir réponse à ses questions.

Le rôle des responsables de ressources est de guider, de soutenir et de renseigner les usagers. Vous devez également aborder les thèmes de la sexualité lorsque la situation l'exige. Si vous n'êtes pas à l'aise d'en parler ouvertement avec les usagers, vous pouvez demander l'aide d'un professionnel tel que l'intervenant assigné au dossier.

Saviez-vous que chaque utilisateur a le droit de vivre des moments d'intimité seul ou avec un partenaire à l'intérieur de son milieu de vie?

Si une situation semblable se produit dans votre résidence, vous devez vous assurer que les deux personnes connaissent bien la notion de consentement, qu'elles aient les connaissances nécessaires et que le tout se fasse dans le respect.

Pour vous [sensibiliser à l'éducation sexuelle et au consentement](#) référez-vous au :

- <http://calacsivesud.org/wp-content/uploads/2016/08/DepliantDI-2016.pdf>
- <https://www.educationsensuelle.com/>

Vicky Lemieux, TTS, DQEPE

