

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 4:

L'organisation des services vise à assurer à l'utilisateur confié à une ressource intermédiaire ou de type familial une stabilité dans son milieu de vie et une continuité des services qui lui sont offerts.

Principes directeurs associés :

- Le maintien et la stabilité de l'utilisateur dans son milieu de vie;
- La continuité des interventions et des services rendus à l'utilisateur tant de la part de la ressource que de l'établissement (professionnels impliqués au dossier);
- La complémentarité des services offerts par les autres établissements du réseau de la santé et des services sociaux de même que par les autres partenaires (réseaux communautaires, scolaires, etc.).

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

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, 2017

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

Québec



Le Passager

Bulletin
d'information

Ressources
intermédiaires et
de type familial

Juin 2017

Les visites ministérielles	p. 2
Le respect des droits	p. 3
La place de la famille	p. 4
Lancement du Guide des valeurs	p. 6
La bientraitance envers les usagers, une nouvelle culture sociétale	p. 7
Le Plan d'intervention vers l'instrument de détermination et de classification de services de soutien et d'assistance ..	p. 8
La chaleur accablante	p. 10
Une Politique pour la création d'environnements sans fumée s'en vient	p. 11

Un mot de la direction

Notre bulletin d'information « Le PASSAGER » est en parution depuis bientôt un an! C'est avec fierté que nous vous présentons l'édition de juin 2017. Celle-ci comporte plusieurs sujets importants dont nous souhaitons vous entretenir.

Au terme d'une fin d'hiver où l'ensemble des partenaires propriétaires de ressources RI-RTF ont été formés au Cadre de référence RI-RTF du Ministère, nous vous remercions pour votre participation active aux sessions offertes. De plus, tous les intervenants au suivi des ressources ont été formés à ce jour. Nous poursuivons donc, ce printemps, avec la formation des intervenants au suivi des usagers et de leurs gestionnaires.

Aussi, c'est avec plaisir que je vous annonce la venue de M^{me} Marie Ouellet dans l'équipe du personnel d'encadrement de ma direction adjointe. Elle sera responsable des ressources RI-RTF du secteur Alphonse-Desjardins, anciennement sous la responsabilité de M^{me} Mariane Tourigny-Roy. M^{me} Tourigny-Roy a récemment accepté un poste de gestionnaire au sein de la direction de la santé mentale du CISSS de Chaudière-Appalaches et je la remercie, au nom de l'équipe : nous lui souhaitons plein de belles réalisations dans ce nouveau défi.

M^{me} Marie Ouellet est une gestionnaire ayant une grande expérience dans le domaine des ressources humaines, incluant notamment le recrutement, les relations de travail et le développement organisationnel. Elle a été responsable de dossiers concernant les RI-RTF au sein de l'ancienne Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, ainsi que depuis la création du CISSS. Elle agira également à titre de chargée de projet pour l'implantation du Cadre de référence RI-RTF. Son bureau est situé au 55 du Mont-Marie à Lévis, son téléphone: 418-833-3218, poste 1425.

Enfin je vous souhaite, à tous et à toutes, un été avec des températures clémentes qui soient propres à vous procurer, ainsi qu'à tous les résidents que vous hébergez, tous les bienfaits de la belle saison! Bonne lecture!

Chantal Kroon
Directrice adjointe

Québec



Les visites ministérielles

Être en mesure de se qualifier comme un « milieu de vie » de qualité signifie que le propriétaire, son personnel et tous ceux qui gravitent dans la ressource sont sensibles à une panoplie de composantes qui favorisent le bien-être et la qualité de vie des usagers qui leur sont confiés.

En plus des pratiques organisationnelles, administratives et professionnelles et des activités de la vie quotidienne, un troisième et dernier thème est évalué lors des visites et fait référence aux lieux adaptés. On valide alors si l'établissement s'assure que les usagers profitent d'espaces de vie chaleureux, adaptés et sécuritaires. On observe donc différentes notions :

Présence de qualité assurée : La ressource garantit-elle la présence en tout temps d'une personne responsable dans son milieu de vie pour veiller à ce que les services de soutien et d'assistance requis soient rendus aux usagers? Comment la ressource s'assure-t-elle que les personnes remplaçantes ont toute l'information nécessaire pour remplir leur rôle et répondre aux besoins des usagers de façon sécuritaire?

Espaces de vie personnalisés et chaleureux : L'aménagement s'apparente-t-il à un milieu de vie familial ou naturel? Les espaces de vie sont-ils aménagés de façon fonctionnelle et sécuritaire, et ce, en fonction des besoins des usagers et de leur condition? L'utilisateur a-t-il la possibilité de décorer sa chambre selon sa personnalité et ses goûts?

Espaces de vie propres, bien entretenus et sécuritaires : Est-ce que les lieux autant intérieurs qu'extérieurs sont propres, bien entretenus et sans encombrement? La ressource entretient-elle ses espaces en se conformant aux normes d'hygiène et de salubrité reconnues? Dans quel état se trouve la peinture, les couvre-planchers, le mobilier, etc.? Est-ce que les produits et les objets dangereux ou toxiques sont rangés dans des endroits sécuritaires prévus à cet effet?

Et si vous étiez dans les prochaines ressources à être visitées, seriez-vous en mesure de répondre adéquatement à toutes ces composantes? Pourriez-vous surprendre le ministère avec vos initiatives pour offrir un milieu de vie de qualité?

Si vous avez des questionnements sur l'un ou l'autre des éléments évalués, n'hésitez pas à vous référer à un intervenant ressource de votre secteur. La qualité d'un milieu de vie, c'est une responsabilité partagée et ensemble, on peut faire encore mieux.

Ninon Bourque, chef de programme Milieu de vie



Une Politique pour la création d'environnements sans fumée s'en vient

D'où vient cette politique?

La loi concernant la lutte au tabagisme contient plusieurs nouvelles mesures. Certaines mesures ont pris effet dès l'adoption de la loi, et d'autres se sont étalées dans le temps. L'une d'entre elles est l'obligation pour tous les établissements de santé et de services sociaux d'avoir adopté une « Politique pour la création d'environnements sans fumée » au plus tard le 26 novembre 2017. Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches doit donc se doter d'une telle politique d'ici là.

Les ressources intermédiaires (RI) sont-elles concernées?

Les ressources qui peuvent être concernées par cette politique sont les RI hors demeure. Les autres RI ainsi que les ressources de type familial (RTF) ne sont pas assujetties à la loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

Début des étapes à aujourd'hui

Le CISSS de Chaudière-Appalaches est au début du processus d'élaboration de cette politique. Deux étapes doivent être réalisées à très court terme, soit établir un portrait de la situation dans la région concernant l'usage du tabac dans les milieux de vie et identifier les enjeux. Le portrait régional est actuellement en voie de réalisation.

Concernant l'identification des enjeux, une consultation des usagers a cours actuellement dans la région. Pour le volet des RI, quatre résidences ont été sélectionnées à partir des critères suivants : représentation des différents types d'usagers desservis et couvrir différents territoires de la région. La résidence Fortier de Thetford, la résidence Morneau de Montmagny, le Pavillon Baillargeon de Beauce et le Manoir Liverpool de Lévis ont ainsi été choisis. Les consultations auprès de ces résidences se sont terminées le 12 mai dernier. Les ressources de ces installations ont offert une excellente collaboration qui fut très appréciée. Ces consultations ont permis d'entendre les préoccupations des usagers en regard de l'usage du tabac au CISSS de Chaudière-Appalaches.

Les prochaines étapes

Une position sera prise par le CISSS de Chaudière-Appalaches concernant l'usage du tabac en juin 2017. Par la suite, il y aura rédaction de la politique au cours de l'été. Dès l'automne, d'autres consultations se tiendront auprès de différents groupes afin de les impliquer dans le changement que comportera la politique. Viendront ensuite l'adoption et la diffusion de la politique en novembre 2017 et son actualisation se fera à partir de l'hiver 2018.

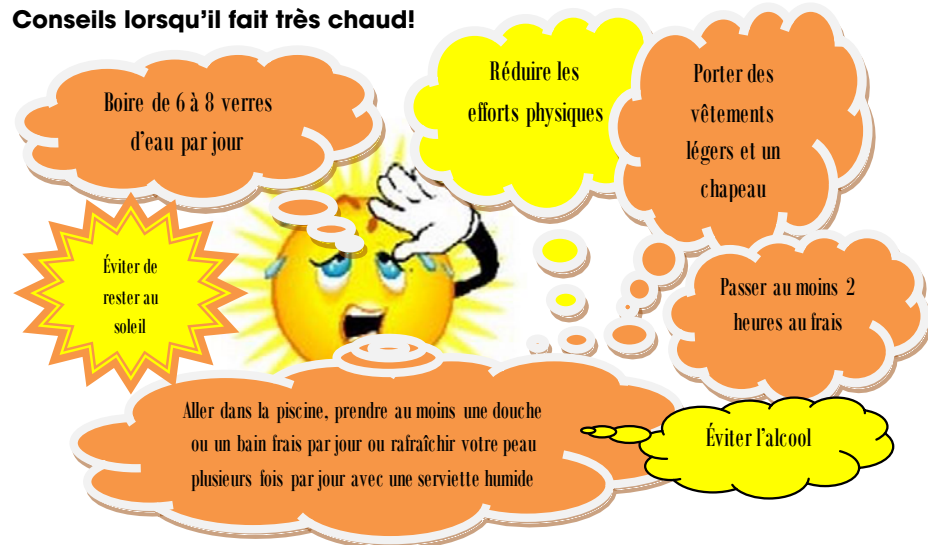
Denis Astell, répondant régional - Lutte contre le tabagisme



La chaleur accablante

L'été, le soleil et le beau temps sont sources de nombreux plaisirs... Par contre, lorsque la chaleur est trop intense, elle devient un stress pour le corps humain. Plusieurs organes, dont le cœur, doivent travailler plus fort pour résister à la chaleur. La chaleur accablante se définit par une température de 30°C ou plus.

Conseils lorsqu'il fait très chaud!



Il est important de surveiller toute dégradation de l'état de santé chez un adulte qui présente les symptômes suivants :

- maux de tête;
- crampes musculaires;
- enflure des mains, des pieds et des chevilles;
- apparition de petits boutons rouges sur la peau, appelés « boutons de chaleur »;
- fatigue inhabituelle ou épuisement;
- malaise généralisé;
- signes de déshydratation : forte soif, diminution du besoin d'uriner, urine foncée, peau sèche, pouls et respiration rapides.

Les personnes avec des problèmes de santé mentale, les malades chroniques, les aînés et les jeunes enfants ainsi que les personnes prenant des médicaments tels que des tranquillisants ou des diurétiques sont vulnérables à la chaleur. Les personnes qui souffrent de maladies cardiovasculaires, neurologiques, respiratoires ou rénales et de diabète peuvent voir leur capacité à répondre adéquatement à la chaleur, s'affaiblir, ce qui peut aggraver leur état de santé. D'où l'importance de demeurer vigilants envers vos usagers.

Sur ce, bon été à tous! Profitez de cette belle saison et amusez-vous!

Nathalie Audet, intervenante ressource



Le respect des droits

Que faire en cas d'insatisfaction ou de mécontentement dans une ressource?
Le travailleur social, l'utilisateur ou son représentant vous rapporte des insatisfactions à votre égard?

Puisque l'utilisateur a droit à des services de qualité, la ressource est toujours imputable à l'égard de la qualité de son milieu de vie et des soins et services rendus.

Face à une situation problématique vécue au sein de la ressource, quelle est la façon d'intervenir auprès de l'utilisateur ou de sa famille voulant exprimer leur insatisfaction?

Tout d'abord, la ressource doit accueillir et inviter l'utilisateur (seul ou accompagné) ou sa famille à identifier le problème et essayer d'en discuter avec eux. Que ce soit au niveau des soins ou des services, la ressource doit demeurer à l'écoute des insatisfactions transmises. Dans un premier temps, cette discussion peut permettre aux deux parties d'obtenir un résultat satisfaisant concernant la situation. Bien entendu, aviser l'intervenant de l'utilisateur de la situation est plus que nécessaire afin que ce dernier puisse accompagner la ressource et l'utilisateur dans cette démarche afin de trouver des solutions au problème.

Advenant que l'utilisateur ou sa famille demeure non satisfait de l'issue de la discussion, la ressource doit respecter le droit de l'utilisateur ou de sa famille de porter plainte et ce, tel que le prévoit la Loi sur les services de santé et les services sociaux. La ressource dans son milieu de vie doit mettre à la disposition les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit de porter plainte et informer au besoin, l'utilisateur ou sa famille de l'assistance disponible pour le faire. Il est important de renseigner l'utilisateur ou sa famille que la plainte doit être adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Lorsque des situations d'insatisfaction ou de mécontentement sont signifiées à la ressource, elle doit toujours considérer que l'enjeu le plus important qui doit en ressortir est, sans contredit, l'amélioration possible des sphères touchant la qualité de son milieu de vie, la qualité des soins et services rendus aux usagers et la qualité des relations humaines.

Brigitte Landry, commissaire aux plaintes et à la qualité des services



La place de la famille

Entrevue réalisée avec madame Carmelle Martineau, propriétaire d'une RI pour personnes vivant l'Alzheimer concernant la place de la famille dans sa RI.

Bonjour! J'aimerais que l'on puisse échanger sur la place de la famille dans votre RI. Quelle est la place de la famille pendant l'épisode de vie de la personne hébergée?

« Oh! C'est un travail d'équipe avec la personne et ses proches. Notre RI devient le milieu de vie de la personne, donc nous faisons beaucoup de place à la famille et aux proches, toujours dans le respect de l'un et de l'autre. »

Quelle est la plus grande contribution de la famille lors de la période d'accueil de la personne?

« Je dirais que c'est l'élaboration détaillée de l'histoire de vie de la personne. L'histoire de vie est recueillie sur un formulaire, mais par un échange avec la famille, nous pouvons aller davantage dans les détails, ce qui nous permettra d'individualiser nos interventions auprès de la personne dans les bons et les moins bons moments de vie. »

De quoi les familles ont besoin pour bien vivre l'étape d'hébergement dans un autre milieu que celui connu depuis bien des années?

« Avec la clientèle atteinte d'Alzheimer et tout type de clientèle, les membres de la famille ont besoin de réponses; c'est bien beau de lire dans les livres, mais de le vivre ... Nous sommes auprès de la personne pour des soins, des services et une vie quotidienne, mais nous sommes pour la famille l'information, le support et l'accompagnement. La famille sait qu'elle aura toujours quelqu'un en référence quelque soit la situation et surtout lors d'événements plus émotifs tels que les étapes d'une fin de vie. »

J'imagine que la famille prend davantage d'importance quand la personne est inapte à prendre ses décisions?

« Oui, en effet la famille est impliquée davantage pour que la personne continue d'avoir sa VOIX dans les décisions à venir et l'expression de ses choix. Tout le support leur est apporté par le personnel concerné selon la situation à vivre. »

le plan d'intervention « consiste à déterminer les besoins de l'utilisateur, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée prévisible pendant laquelle des services devront être fournis ». Le plan d'intervention ne contient jamais 17 objectifs comme c'est le cas pour l'instrument qui lui, contient 17 descripteurs.

Le cadre de référence précise que le plan d'intervention ne doit jamais être remis à la ressource étant donné la confidentialité de son contenu. Toutefois, l'établissement doit transmettre à la ressource toute l'information nécessaire pour qu'elle puisse rendre les services à l'utilisateur. Lorsqu'il est complété selon les balises établies, l'instrument indique toutes les informations nécessaires à la ressource pour rendre les services à l'utilisateur (encore plus d'informations pertinentes pour la ressource que le plan d'intervention).

Et le plan de services individualisé (PSI)? Selon le cadre de référence, un PSI sera élaboré lorsqu'un usager doit recevoir pour une période prolongée, des services de santé et services sociaux nécessitant, outre la participation d'un établissement, celle d'autres intervenants, art. 103 de la LSSSS. Il sera de la responsabilité de l'intervenant au suivi de s'occuper de cette partie et de vous convoquer à un PSI pour un usager, s'il y a lieu.

En conclusion, pour rendre les services requis à l'utilisateur, vous devez avoir en main 3 choses:

- Les renseignements sommaires de cet usager au moment de l'arrivée;
- L'instrument complété dans les 30 jours;
- La maîtrise des services communs à lui offrir.

Vous devez retenir que l'instrument se veut une référence quotidienne pour une pratique de qualité, tant pour vous que pour les intervenants au suivi.

Doris Beaumont, intervenante ressource



Le Plan d'intervention versus l'instrument de détermination et de classification de services de soutien et d'assistance

Comme responsable d'une ressource RI ou RTF, vous entendez régulièrement parler du plan d'intervention de l'utilisateur, de l'instrument, du sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge et parfois du plan de services individualisé (PSI). Comment s'y retrouver et surtout, quel document devez-vous avoir en main pour guider votre pratique quotidienne auprès des usagers qui vous sont confiés?

Lors du dernier bulletin « Le Passager » de février 2017, nous avons parlé du Sommaire des renseignements, document qui doit vous être remis à l'arrivée d'un nouvel usager. Tel que mentionné, ce document vous permet d'assurer une prise en charge appropriée, personnalisée et sécuritaire de l'utilisateur au moment de son arrivée.

Dans les 30 jours suivant l'arrivée de l'utilisateur, vous êtes conviés à participer à la complétion de l'instrument en collaboration avec l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur et l'intervenant responsable de compléter l'instrument. Comme vous le savez, l'instrument contient 17 descripteurs en commençant par l'alimentation jusqu'au rendez-vous. Si les services communs sont généraux à tous vos usagers, l'instrument vient cibler les services particuliers pour chacun de ceux-ci. À noter que le dernier bulletin du « Le Passager » faisait un rappel quant aux services communs. Il importe de bien les connaître.

Quand vous recevez l'instrument de l'utilisateur et une fois complété, il est de votre devoir d'en prendre connaissance, descripteur par descripteur, pour vous assurer que les services demandés correspondent bien à ce que vous faites quotidiennement pour l'utilisateur. Il importe de conserver cet instrument à portée de main et de partager son contenu avec la ou les personnes qui vous remplacent sur une base régulière afin d'assurer la poursuite des services particuliers en votre absence.

L'instrument complété devient votre principal outil de travail pour l'utilisateur. Et le plan d'intervention, qu'en est-il? Le plan d'intervention appartient à l'intervenant pour le suivi de l'utilisateur. Pour compléter l'instrument, l'intervenant au suivi doit avoir complété son plan d'intervention qui donne l'orientation sur laquelle s'appuie l'instrument. Selon le cadre de référence,

Est-ce que vous pouvez dire qu'habituellement vous avez une bonne collaboration des familles?

« Oui, je peux dire que nous formons une équipe et les familles participent aussi à différents temps du quotidien, par exemple pour des repas, des soins d'hygiène et, comme de raison, des temps de visite. Ils savent que les portes de la résidence sont ouvertes et ils respectent les particularités lorsqu'elles sont présentes, par exemple, avant d'offrir des chocolats aux résidents, ils s'informent des allergies ou des particularités, ce qui est très respectueux et aidant pour nous. »

En finissant notre entretien, qu'est-ce qui est le plus important selon vous pour une relation saine avec la personne et sa famille?

« Assurément le lien de confiance. Le premier contact est important, l'approche, le respect mutuel, les premières interventions auprès de la personne est un élément super important, l'écoute de part et d'autre. Les familles sont habituellement très ouvertes, mais il faut toujours penser que ce n'est pas nécessairement un choix pour eux d'avoir recours à un milieu de remplacement pour leur proche. »

Merci à M^{me} Martineau pour cet entretien d'une grande qualité humaine.

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



Lancement du Guide des valeurs ... notre nouveau code d'éthique

Il y a déjà un an, nous avons identifié les valeurs du CISSS Chaudière-Appalaches que nous voulions porter et incarner dans nos actions quotidiennes à l'égard des usagers, de nos collègues et de nos partenaires. Depuis, plusieurs activités d'intégration ont été réalisées pour s'approprier les valeurs de l'humanisme, de la collaboration et de l'équité.

En effet, à travers différents comités, conseils, instances et directions de l'établissement, plus de 700 employés ont été sollicités pour réfléchir sur leur conception des valeurs organisationnelles ainsi que pour identifier les moyens et les attitudes propices à véhiculer celles-ci dans leur exercice professionnel.

Encore plus, ces différentes consultations et ces échanges entre collègues nous ont permis d'amasser une grande quantité d'informations nous permettant ainsi de refléter l'image de notre vision commune des valeurs. Cette représentation, qui est le fruit d'un exercice collectif, a pris la forme d'un Guide des valeurs.

Ce dernier présente les caractéristiques suivantes :

- Il constitue le code d'éthique de l'établissement;
- Il est un outil de réflexion et n'a pas de caractère prescriptif;
- Il présente des exemples de conduites recherchées et valorisées au sein de l'établissement.

À la lecture du Guide des valeurs, il est facilement observable de quelles manières peuvent se décliner de façon concrète les valeurs que nous privilégions. Par conséquent, nous utiliserons cet outil :

- Pour reconnaître que la personne (usager, membre du personnel et partenaire) est au cœur de nos préoccupations;
- Pour développer un sens commun de nos responsabilités à l'égard des personnes auprès desquelles et avec lesquelles nous œuvrons;
- Pour renforcer les liens entre nous;
- Pour se mobiliser autour de l'affirmation et de la promotion de valeurs importantes à nos yeux;
- Pour dénouer une impasse ou une problématique.

Enfin, considérant que le Guide des valeurs est non-prescriptif et qu'il ne présente pas de directives préconstruites, profitons de celui-ci pour inspirer nos actions ... un Guide ne remplacera jamais une vraie réflexion.

Le Guide des valeurs est disponible pour consultation sur le site du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Le Bureau de l'éthique clinique et organisationnelle
Direction de la qualité, de l'évaluation de la performance
et de l'éthique



La bientraitance envers les usagers, une nouvelle culture sociétale

La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et des besoins doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée, une présence. La bientraitance implique que les professionnels agissent avec les clients de la manière dont ils aimeraient qu'on traite leurs proches.

La bientraitance s'inscrit dans une notion qui vise à promouvoir le respect des droits et libertés, l'écoute et la prise en compte des besoins de l'ainé.

Au plan individuel, la bientraitance implique de prendre le temps d'être à l'écoute du vécu de la personne, de son histoire, afin d'adapter l'approche à l'individu singulier qui se trouve en face de nous. Elle implique de se doter de stratégies de communication afin de rejoindre la personne et de remettre constamment notre pratique en question. Une approche bientraitante se veut personnalisée à chaque individu.

Au plan collectif, il importe de valoriser chacun des professionnels qui œuvrent auprès des usagers et de développer le réflexe empathique de se mettre à la place de la personne dans le développement de nos services et de nos approches. Cela implique aussi de créer des lieux d'échanges pour les professionnels, les familles/les proches et les usagers, afin que tous puissent partager ouvertement leurs visions.

Le concept peut sembler un peu utopique mais, au contraire, il s'inscrit dans une culture et une vision de responsabilité collective du bien-être, où chacun a la possibilité d'améliorer la communauté dans laquelle il vit. Si je pense et j'agis de façon bientraitante, je contribue à bâtir un monde meilleur.

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.

