

SAVIEZ-VOUS QUE ?



La **perte** ou le **bris** d'un **objet personnel** appartenant à un usager (prothèse, bijou, etc.) par un membre du personnel ou par un autre usager doit être déclaré au moyen du formulaire **AH-223**?

Ce type d'événement peut porter atteinte au bien-être et à la santé de l'usager touché.

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.cisss-ca.gouv.qc.ca
dans la section Publications

www.cisss-ca.gouv.qc.ca/professionnels-medecins-et-partenaires/bulletins/le-passager-bulletin-dinformation-ressources-intermediaires-et-de-type-familial/

Le Passager

Bulletin
d'information

Ressources
intermédiaires et
de type familial

Juin 2019

L'approche relationnelle au cœur du milieu de vie

Le but de toute ressource d'hébergement est d'offrir un espace de vie accueillant et humain, qui propose aux résidents des occasions de continuer d'exercer leurs choix, tant dans leur vie privée que dans leur vie sociale.

Parmi les critères nécessaires à la création d'un milieu de vie de qualité, on retrouve inévitablement l'importance :

- D'un environnement sécuritaire;
- D'un accompagnement personnalisé;
- D'une offre de service qui répond aux besoins des usagers hébergés.

Mais au-delà de ces conditions de base, le plus important n'est-il pas d'adopter une philosophie et des approches teintées d'humanisme?

Au CISSS de Chaudière-Appalaches, nous croyons fermement que l'appropriation de **l'approche relationnelle** est la porte d'entrée de la bientraitance et de la bienveillance.

Nouvelle pochette d'accueil pour les usagers de vos ressources 3

Politique de lutte de la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité 5

Quoi faire en cas de soupçon d'abus sexuel? 6

Notre empreinte écologique, ça laisse des traces! 8

Les OCCI, le sommaire des renseignements, les instruments, comment s'y retrouver? 9

La Maison Saint-Louis: un passage vers l'intégration sociale 10

Cette approche, qui prévaut pour toute clientèle, repose sur l'idée qu'il ne peut y avoir de soins sans relation. Elle met l'accent sur la prise de contact avec chaque usager. L'approche précède toujours le soin. Tout est dans le « savoir-être ».

En d'autres mots, c'est « **l'art de se prédisposer à entrer en relation avec l'autre, de façon à ce que la personne se sente engagée dans la communication et qu'elle participe à l'intervention proposée, et ce, dans le respect de ses capacités et de ses choix.** »

suite à la page suivante ➔



Le regard, la parole et le toucher sont les trois principaux piliers.

- **Le regard** est le premier canal de mise en humanité. Les qualités des regards portés sur la personne devraient être l'amour, la tendresse, la fierté, la protection, l'appartenance, la reconnaissance. Professionnaliser l'approche relationnelle, c'est « apprendre » à regarder.



- Si le regard débute la relation, **la parole** l'accompagne immédiatement. Le ton représente 38 % de la communication, les mots, eux, 7 % alors que le non verbal se chiffre à 55 %. Si le silence est naturel, la parole, elle, est professionnelle et elle s'apprend, se travaille et s'entraîne.



- Après avoir regardé et parlé, **le toucher** vient conclure la mise en relation. Le toucher est le fondement du soin. Il est communication non verbale et est, sans doute, le plus important. Dans le toucher, la douceur tient le rôle principal.



Cette approche vous interpelle?

Nous vous invitons à regarder les cinq capsules vidéo disponibles sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches : <https://www.cisss-ca.gouv.qc.ca/professionnels-medecins-et-partenaires/prevention-promotion/approche-relationnelle-de-soins/>.

Ninon Bourque, chef de programme approche milieu de vie et loisirs



Clientèle

Les clients sont souvent de jeunes adultes vivant avec un ou plusieurs troubles de la santé mentale qui nuisent grandement à leur capacité à vivre seul. Notre objectif principal est donc de les accompagner vers des hébergements moins encadrés comme une famille d'accueil ou un appartement. Nous nous assurons que chacun puisse participer activement, à sa façon, à la communauté. Tout cela en respectant les capacités et les limites de chacun.

En conclusion

Depuis l'ouverture de la Maison Saint-Louis, nous pouvons témoigner des succès liés à notre approche. Il est certain que nous ne sommes pas à l'abri de diverses difficultés engendrées par les problématiques de santé mentale avec lesquelles nous travaillons au quotidien. Par contre, la cohérence des intervenants, la chaleur humaine du milieu, les différents liens avec les organismes communautaires et le réel souci du bien-être de nos clients, partagés par tous, semblent favorables au développement du potentiel de notre clientèle.



Nous tenons à remercier toutes les personnes impliquées qui nous permettent de rendre ce projet possible, particulièrement nos clients qui s'engagent jour après jour, nos employés et bénévoles, l'équipe clinique dédiée à la Maison Saint-Louis, le CISSS de Chaudière-Appalaches et les différents organismes de la région.

Alexandra Paré Lambert, copropriétaire de la Maison Saint-Louis

Hugo St-Pierre, copropriétaire de la Maison Saint-Louis

Avec la collaboration de notre clientèle et de notre équipe.



La Maison Saint-Louis : un passage vers l'intégration sociale

Le projet de la Maison Saint-Louis a vu le jour il y a plusieurs années, soit en mai 2016. Pour en arriver là, nous avons longuement réfléchi, en tant que propriétaires, à ce que serait pour nous une résidence spécialisée et adaptée à la clientèle jeune et pleine de potentiel que ce projet visait. Étant tous les deux dans le domaine de la santé mentale, nous avons comme désir de créer un milieu de vie qui permettrait aux personnes atteintes d'un trouble de la santé mentale de se sentir comme chez elles. En partant de cette idée de base, nous avons élaboré un projet reposant sur plusieurs valeurs : acceptation, ouverture, autonomie, empathie et respect.

La Maison Saint-Louis s'inscrit en tant que ressource intermédiaire (RI) dans un continuum de services offerts à la population qui se termine par un retour à la vie autonome en société. Afin d'offrir ce service à nos clients, nous sommes accompagnés d'une équipe d'éducateurs spécialisés dédiés à la Maison Saint-Louis ainsi que de plusieurs intervenants en santé mentale. Depuis peu, nous avons également accès à une spécialiste en activités cliniques qui nous soutient dans notre approche. Nous complétons notre équipe par des bénévoles qui ont comme mandat d'écouter, de soutenir et de divertir notre clientèle.

Approche

Nous misons sur l'équilibre entre l'encadrement et l'actualisation. Dans cette optique, nous visons à ce que nos clients se dépassent tout en respectant leurs limites et celles de la société. En lien avec l'accomplissement de soi, nous croyons que le fait de se

surpasser, de créer des liens positifs, de s'intégrer au sein des organismes communautaires et de participer à des activités quotidiennes permet le développement de l'estime de soi.

Certains clients occupent leurs journées de façon autonome, par exemple certains vont au cégep, travaillent ou font du bénévolat. D'autres, quant à eux, participent à des activités obligatoires quotidiennes de groupe qui ont pour but l'intégration en communauté, le développement de l'estime de soi, la meilleure connaissance de soi, une meilleure santé physique ainsi que l'adaptation et l'acceptation de sa condition psychologique. Une grande partie de notre travail repose sur nos liens avec les organismes communautaires de la région tels que La Chaudronnée, Les entendeurs de voix, le Quatre-vent et le Patro de Lévis. Quelques commerces participent également à notre mission en engageant certains de nos clients et en leur permettant de se découvrir en tant que travailleurs. Nous avons aussi un partenariat avec la Commission scolaire, ce qui nous donne accès à un enseignant plusieurs heures par semaine.

Finalement, une programmation individuelle est en place en complémentarité afin de personnaliser le processus de rétablissement selon les objectifs de chacun. De façon plus ponctuelle, nous organisons certaines activités permettant la solidification du lien entre les clients et notre équipe (soirées où les familles de notre clientèle se joignent à nous).

suite à la page suivante



Nouvelle pochette d'accueil pour les usagers de vos ressources

L'intégration d'un usager dans une nouvelle ressource d'hébergement est une étape importante et cruciale dans le processus d'adaptation. Pour humaniser et faciliter ce moment, qui peut parfois être une source d'angoisse et d'insécurité pour l'usager et ses proches, il devient essentiel de planifier un temps de rencontre pour bien accueillir, informer et accompagner l'usager dès son arrivée dans son nouveau milieu de vie.

Il existe donc quatre conditions gagnantes pour que l'intégration soit un succès :

1. **L'accompagnement** en présentiel de l'intervenant au suivi de l'usager le jour même de l'arrivée de la personne dans sa ressource;
2. **L'accueil chaleureux** que vous accordez autant à l'usager qu'à ses proches lorsqu'ils arrivent dans votre ressource;
3. **L'information partagée rapidement** à l'usager et à ses proches;
4. **Le soutien postintégration** de l'intervenant pour s'assurer que la personne est satisfaite, qu'elle a compris les informations transmises et que la ressource convient toujours à ses besoins.

Au cours de la dernière année, nous avons revu et harmonisé notre pochette d'accueil pour la clientèle adulte. Cette pochette inclut : un guide d'accueil, un aide-mémoire avec les coordonnées les plus importantes pour l'usager, un document qui fait état des coûts de l'hébergement en RI-RTF et une série de dépliants généraux et complémentaires en fonction des besoins que requiert l'usager (service de transport, organismes

communautaires ou tous les autres services pertinents pour l'usager).

Les objectifs de ce nouvel outil sont :

1. **Inform**er l'usager et sa famille sur la vie en RI-RTF;
2. **Assurer une meilleure compréhension** des services offerts;
3. **Impliquer** rapidement l'usager et ses proches dans les services, les activités et les décisions qui les concernent.

Donc, à partir de l'automne 2019, chaque nouvel usager hébergé en RI-RTF recevra une pochette d'accueil. C'est l'intervenant au suivi de l'usager qui aura la responsabilité de remettre cette pochette. Cela pourra se faire lors de la visite préplacement, directement lors de l'arrivée de l'usager dans sa nouvelle ressource ou encore lors d'une rencontre formelle avec l'usager et ses proches (ex. : rencontre de plan d'intervention). De plus, dans la semaine suivant l'arrivée, ou au plus tard 30 jours après l'intégration, l'intervenant devra valider la compréhension des informations contenues dans la pochette auprès de l'usager.

En tant que ressource, vous pouvez aussi vous permettre de faire la lecture de la pochette d'accueil avec l'usager. Cela représente un moment d'échange avec la personne et un excellent moyen de créer un lien de confiance. Si jamais vous constatez qu'un usager n'a pas reçu sa pochette, nous vous demandons d'aviser votre intervenant ressource. Informer nos gens, c'est important!



Si vous désirez consulter le contenu de la pochette et le présenter à votre équipe, sachez qu'il sera bientôt disponible sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches.

Vivre dans une ressource intermédiaire et de type familial

RI-RTF

Un environnement comme chez toi 2

Quel apport pour se sentir chez soi 2

Les services fournis par la ressource 3

Les services à votre charge 4

Les services professionnels offerts par le CISSS de Chaudière-Appalaches 4

Votre nouveau milieu de vie au cœur de la communauté

Votre responsable de ressource et toute l'équipe du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches vous souhaite la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie. Nous espérons que vous vous y sentirez chez vous.

L'importance de la famille et des proches

La place de la famille et des proches

Nous reconnaissons l'importance des liens qui unissent la personne et sa famille et de ses proches. Nous reconnaissons également l'expérience de la famille et des proches pour identifier les interventions personnalisées qui vont favoriser le développement et la participation sociale de la personne. Nous souhaitons faire «équipe» avec votre famille et vos proches.

Les règles des visiteurs

Les visites sont des moments privilégiés. Votre famille et vos amis sont les bienvenus tout en respectant les heures de visite ainsi que les règles du milieu de vie établies par la ressource. Notamment :

- Agir de façon respectueuse avec tous les gens présents dans la ressource;
- Le respect de la Loi sur le tabac;
- Les mesures générales et particulières de prévention et de contrôle des infections. En situation d'éclosion, la ressource pourrait limiter les visites pour une période déterminée.

Pochette d'accueil pour l'usager et ses proches

La vie sociale continue 5

Dans le respect de vos droits 6

En toute sécurité 8

Frais liés à l'hébergement 10

Québec

Merci de mettre de la chaleur dans l'accueil des usagers, de vous assurer qu'ils soient bien informés et de faire équipe avec nous. Il est important qu'ils se sentent le plus possible comme chez eux dans un milieu de vie où la dignité humaine est présente au quotidien.

Ninon Bourque, chef de programme milieu de vie et responsable du comité de communication RI-RTF

Les OCCI, le sommaire des renseignements, les instruments, comment s'y retrouver?

Les OCCI sont des Outils de Cheminement Clinique Informatisés qui permettent aux intervenants d'évaluer les besoins des usagers et de planifier avec eux les interventions qu'ils désirent selon leurs besoins.

On y retrouve donc trois outils : l'OEMC (Outil d'évaluation multiclientèle), la synthèse et le plan d'intervention. Ils permettent d'identifier les facteurs de risque, les incapacités, les situations de handicap ainsi que les attentes de l'usager. Par la suite, l'intervenant cible les interventions que l'usager désire travailler, ses attentes ou les difficultés ressenties. Le tout est consigné dans le plan d'intervention de l'usager. Ces outils sont remplis minimalement une fois par année afin de s'assurer que l'usager a réponse à ses besoins.

Les OCCI permettent également de déterminer vers quel type d'hébergement l'usager pourrait être orienté, selon son profil d'autonomie. Normalement, les OCCI sont produits avant la rencontre de complétion de l'instrument pour avoir un portrait juste de l'usager (profil à jour).

Le sommaire des renseignements est la grille de renseignements qui vous est remise lors de l'admission d'un nouvel usager ou, au plus tard, dans les 72 heures après l'arrivée de l'usager. Le sommaire des renseignements est rempli par l'intervenant ayant complété l'OCCI de ce nouvel usager. Ce sommaire doit vous permettre de savoir qui est cet usager et quels sont les renseignements nécessaires à sa prise en charge.

L'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance vient préciser les services particuliers à rendre à l'usager. Rappelons que cet outil comporte trois parties : les services communs à tous les usagers de votre ressource, les services particuliers et le sommaire des renseignements propre à chacun d'eux. La partie 2 doit être remplie dans les 30 jours suivant l'arrivée de l'usager dans votre ressource. Elle est faite en collaboration avec vous, l'intervenant ayant complété l'OCCI et le classificateur (intervenant ressource).

N'hésitez jamais à contacter vos intervenants si vous avez besoin de précisions supplémentaires.

Doris Beaumont, TS aux ressources, en collaboration avec Karine Fournier, chargée de projet RSIPA qualité pour l'axe Nord.



Notre empreinte écologique, ça laisse des traces!

En tant que ressource intermédiaire (RI), je me pose la question suivante : « Que pouvons-nous faire en tant que RI et famille d'accueil pour réduire notre empreinte écologique? »

Bien sûr, nous pouvons recycler. Cette action n'est pas négligeable, mais au-delà de cela, est-ce qu'il y a des gestes quotidiens que nous pourrions poser afin de réduire davantage notre quantité de recyclage?

J'ai quelques idées à vous soumettre :

- Utilisez une bouteille réutilisable et durable à la place de la bouteille d'eau de plastique traditionnelle. Non seulement vous diminuez votre quantité de plastique envoyée au recyclage, mais vous économisez aussi sur le prix des bouteilles d'eau/achat par semaine. Conséquemment, vous réduisez votre empreinte écologique.
- Prenez des sacs réutilisables ou des sacs en tissu au lieu de prendre les sacs de plastique donnés en magasin. Saviez-vous qu'un sac de plastique prend entre 100 et 400 ans à se décomposer? C'est un pensez-y-bien avant d'en utiliser.
- Est-il vraiment nécessaire d'utiliser des essuie-tout? Personnellement, j'utilise des « guenilles » pour ramasser les dégâts ainsi ça me coûte moins cher et je réduis mon empreinte écologique.
- Allez faire remplir vos cartouches d'imprimante au lieu de les remplacer par des cartouches neuves.
- Choisissez d'utiliser des batteries rechargeables au lieu des batteries jetables du style « Duracell » (pour ne nommer que cette marque).
- Baissez le chauffage d'un ou deux degrés pendant la nuit, ce qui réduira la facture d'électricité.
- Plantez un arbre. Les arbres offrent gratuitement de l'ombre, produisent de l'oxygène et consomment le dioxyde de carbone. D'ailleurs, saviez-vous qu'un seul arbre, même jeune, absorbe 6 kg de dioxyde de carbone par an? Une fois adulte, un arbre absorbe jusqu'à 22 kg de dioxyde de carbone. Un seul arbre de 10 ans d'âge est suffisant pour produire assez d'oxygène pour la survie de deux personnes.

Je sais que ce n'est pas évident pour une RI ou une famille d'accueil de faire attention à son empreinte écologique. Toutefois, ce sont de petits gestes, comme ceux nommés ci-dessus, qui font une énorme différence dans la vie de tous les jours.

Et vous, que faites-vous pour réduire votre empreinte écologique?

Carolyn Legault, RI



Politique de lutte de la maltraitance envers une personne aînée et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité

La Loi 6.3 visant à lutter contre la maltraitance¹ envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité², a obligé les établissements du réseau de la santé et des services sociaux à adopter et à mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité.

Objectifs visés

- Prévenir et gérer les situations de maltraitance;
- Lutter contre la maltraitance;
- Soutenir les personnes engagées dans une démarche visant à mettre fin à de la maltraitance.

Valeurs et principes sous-jacents

- Respect des droits, de l'intégrité et de la qualité de vie des usagers;
- Offrir des soins et services de qualité et sécuritaires;
- Être vigilant à l'égard des facteurs de risque et des indices de maltraitance;
- Signaler tout indice ou indicateur de maltraitance avec rapidité et diligence;
- Respecter la confidentialité et la protection de l'identité de la personne qui signale ainsi que l'identité de la présumée victime.

Clientèle visée

- Usagers aînés;
- Usagers majeurs en situation de vulnérabilité.

Qui doit appliquer la politique?

- Ressources intermédiaires, ressources de type familial, résidences privées pour aînés;
- Personnes œuvrant au CISSS de Chaudière-Appalaches/ prestataires de services de santé et de services sociaux³;
- Tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de ses services.

La politique ainsi que toutes les règles d'application seront communiquées prochainement à l'ensemble des personnes qui doivent appliquer la politique.

Julie Forgues, coordonnatrice régionale en matière de lutte à la maltraitance envers les aînés



1. Geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.

2. Une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, pouvant être d'ordre physique, cognitif ou psychologique.

3. Toute personne ou organisme auquel recourt l'établissement pour assurer des soins de santé ou des services sociaux directement aux usagers. Ceci exclut les bénévoles de même que les personnes qui n'offrent pas de services de santé ou des services sociaux directement aux usagers.



Quoi faire en cas de soupçon d'abus sexuel?

Pour débiter, il est important de spécifier que le CISSS de Chaudière-Appalaches s'est doté d'une trajectoire pour soutenir les ressources et les divers acteurs à la suite d'une situation d'abus sexuel chez la clientèle présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Les personnes recevant des services du CISSS de Chaudière-Appalaches ont les mêmes droits et les mêmes besoins que la population générale. Une vie affective, amoureuse et sexuelle saine est une composante importante dans le développement personnel. Cela représente un attachement, un lien avec une autre personne, qui généralement est source de bonheur et de bien-être.

Malheureusement, certaines situations sans consentement viennent à l'encontre de ce besoin. 50 % des personnes présentant une DI auraient été victimes d'inceste au cours de leur vie (Stromsness, 1993). Le risque pour ces personnes serait de 10,7 fois plus élevé que la population générale (Wilson & Brewer, 1992).

Voici une liste des différents types d'agression à ne pas négliger :

- **Appels obscènes :** souvent anonymes et répétés dans le but d'intimider.
- **Attouchements sexuels :** toucher que l'agresseur pose sur la personne ou lui demande de poser sur lui que ce soit sur les organes génitaux ou non.
- **Exploitation sexuelle :** utiliser une personne à des fins pornographiques ou de prostitution en la contraignant par le chantage, l'intimidation, la manipulation ou la violence physique ou psychologique.
- **Harcèlement sexuel :** paroles, gestes et

tout autre acte à connotation sexuelle répétitifs ou non désirés provoquant l'inconfort et la crainte, menaçant le bien-être de la personne agressée.

- **Exhibitionnisme :** montrer ses organes génitaux, des illustrations ou des vidéos dans l'intention de mettre la personne agressée dans l'embarras ou de lui faire peur.
- **Voyeurisme :** chercher à surprendre l'intimité d'une personne à son insu.
- **Viol :** relation sexuelle avec pénétration faite avec le pénis, avec une autre partie du corps ou un objet.
- **Aggression sexuelle collective :** agression commise par deux agresseurs ou plus sur une même personne au même moment.

Distinction entre soupçon et confiance d'abus

Soupçon : doute sur l'authenticité de quelque chose, fondé sur des indices, des observations, etc.

Confiance : action de révéler un fait, un sentiment, une situation personnelle à quelqu'un.

Quoi faire?

- Ne pas poser de question à la personne qui se confie (pour éviter de compromettre l'enquête);
- Ne pas émettre de commentaire;
- Noter le verbatim de la personne;
- Rassurer la personne.

Il est important de spécifier que nous ne pouvons pas décider s'il y a eu abus ou non. Seul le juge peut le faire.

Qui contacter?

Vous devez contacter l'intervenant au suivi du client (sur les heures de bureau) ou le gestionnaire de garde au 1 866 681-7111. Celui-ci s'assurera de contacter Urgence-Détresse pour être dirigé vers un centre désigné (si agression récente).

Enfin, validez qui est la meilleure personne pour accompagner l'usager au centre désigné.

L'intervenant pivot a la responsabilité de contacter la famille.

Quoi faire par la suite?

- Ne pas revenir sur la situation;
- Sécuriser, accompagner, rediriger la personne dans sa routine, à ses activités habituelles, etc.
- Collaborer avec l'équipe clinique qui guidera l'intervention;
- Éviter que la personne se trouve seule dans des lieux ou circonstances susceptibles de réactiver des souvenirs de l'événement;
- Utiliser une approche visant à augmenter la qualité de vie de la personne (ex. : activité valorisante, autonomie, autodétermination, approche positive);
- Travailler sur ses forces, aptitudes, valeurs, etc.;
- Doser l'attention portée sur l'événement et la personne afin d'éviter que celle-ci ait des bénéfices secondaires (victimisation).



Si l'événement est récent

Éviter que la personne prenne une douche, se lave les mains, se brosse les dents, se nettoie les ongles et se change de vêtements. Si la personne insiste pour changer ses vêtements, mettre ceux-ci dans un sac en papier sans les avoir nettoyés.

Les prélèvements faits par le médecin peuvent être congelés pendant 14 jours, laissant à la victime environ 19 jours pour déposer une plainte appuyée sur les échantillons.

Une poursuite judiciaire peut être entreprise en tout temps après une agression.

Il faut se rappeler que dans ce genre de situation on ne travaille jamais seul, le travail d'équipe est primordial (ressource, intervenants, gestionnaires, famille, etc.).

Suzie Roy, spécialiste aux activités cliniques
Programme DI-TSA et DP

