



## 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.

### Liens utiles en hébergement RI-RTF adultes

[Vivre dans une ressource intermédiaire et de type familial](#)

[Guide portant sur les frais particuliers et autres frais liés aux services, aux fournitures et aux biens des usagers adultes hébergés en RI-RTF](#)

Pour toute demande au volet gestion RI-RTF, écrivez-vous à l'adresse : [equipe.ri-rtf.ciasssca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:equipe.ri-rtf.ciasssca@ssss.gouv.qc.ca)

# Le Passager

Bulletin  
d'information

Ressources  
intermédiaires et  
de type familial

Automne 2021

## Rappels contractuels

Le bulletin *Le Passager* est un moyen de communication utile afin de transmettre aux responsables de ressources intermédiaires (RI) et de type familial (RTF) des informations pertinentes de la part de l'établissement. Nous vous invitons à le lire attentivement afin d'éviter de vous placer en situation pouvant induire des écarts qui vous seraient alors adressés. Des rappels importants concernant les obligations contractuelles y sont faits et l'établissement s'assurera rigoureusement du suivi de celles-ci. N'hésitez pas à communiquer avec le représentant de votre Association représentative, le *RESSAQ* ou l'*ARIHQ*, advenant des questions relatives au sujet d'articles publiés.

À titre d'exemple, le présent bulletin aborde des thèmes tels que l'obligation d'être formé sur la **Loi 90** pour réaliser tout acte délégué tel que prodiguer certains soins et administrer la médication. Étrangement, il s'avère que certaines personnes visées ne seraient pas en conformité avec cette obligation et doivent impérativement s'inscrire à une formation sur la **Loi 90**, offerte gratuitement par notre établissement. Le style de vie des responsables de RTF doit également correspondre à la notion du **lieu principal de résidence**. Cet aspect relève de la définition même d'une RTF et nous y porterons une attention particulière lors des suivis de la qualité des services. Assurez-vous de vous conformer à cette exigence.

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| La loi 90 en bref .....                                                                                             | 2  |
| Rappel des obligations contractuelles .....                                                                         | 3  |
| Instrument de détermination et de classification (IDC) descripteurs :<br>Rappeler et surveiller .....               | 4  |
| Compilation des rappels .....                                                                                       | 5  |
| Nouvelles lignes directrices portant sur<br>la déclaration des incidents et accidents<br>touchant les usagers ..... | 6  |
| Info-Social : parler de ses problèmes,<br>c'est le début de la solution .....                                       | 7  |
| Services communs : alimentation et<br>cadre de vie .....                                                            | 8  |
| Offre de formation de 2021-2022 .....                                                                               | 9  |
| Combattons les effets de la pandémie .....                                                                          | 10 |
| Des adultes ayant une déficience<br>ont besoin de vous! .....                                                       | 11 |

De leur côté, les responsables de RI doivent détenir l'**autorisation des marchés publique (AMP)** valide en tout temps. Un blitz auprès des responsables RI fût réalisé ce printemps pour s'assurer que les ententes particulières soient légales.

Enfin, nous profitons de cette tribune pour expliquer et donner des précisions sur certains mots utilisés lors de la démarche de classification (IDC) ou pour définir certains services communs. Cette compréhension commune est essentielle au bon déroulement de la démarche et nous y reviendrons ponctuellement dans de prochains bulletins. Espérant que ces articles sauront apporter des rappels et informations utiles, merci à tous de votre précieuse collaboration.

Caroline Boutin, directrice adjointe DQEPE



## La loi 90 en bref

### Qu'est-ce que la Loi 90?

Le projet de Loi 90 est un projet législatif prévoyant un nouveau partage des champs d'exercice professionnel dans le domaine de la santé qui a été adopté le 14 juin 2002 à l'Assemblée nationale.

Le projet de loi contenait des dispositions permettant à des non professionnels, comme une personne œuvrant dans une ressource intermédiaire (RI) ou de type familial (RTF), dans certaines circonstances et dans certains milieux bien identifiés, d'exercer certaines activités exercées par des professionnels dont les gestes sont encadrés par le Code des professions. Il est important de bien comprendre que la responsabilité légale de confier des actes tels que les activités de soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne (AVQ) ou l'administration de médicaments reviennent à l'établissement public (voir [Cadre de référence RI-RTF](#), page 127) et non aux ressources.

Bien que certains soins peuvent paraître a priori simples et banals, ceux-ci se doivent d'être encadrés. Pour se faire, les **responsables de RI-RTF ainsi que leurs employés doivent avoir obtenu la formation requise au préalable.**

La Loi 90 constitue une base de la prestation sécuritaire des soins et services et il est **obligatoire d'être formé avant d'administrer la médication ou de prodiguer des soins d'assistance invasifs aux usagers qui vous sont confiés.** Des groupes de formation sont organisés par l'établissement sur une base régulière et l'attestation de la formation doit être remise à votre intervenant qualité qui peut vous aider pour toute information ou inscription.

#### Voici quelques exemples faisant l'objet de précisions importantes :

- Toute médication, incluant celle en vente libre, tel qu'Advil et Tylenol, doit être prescrite pour permettre qu'elle soit administrée aux usagers. D'ailleurs, la prise de médication doit en tout temps être supervisée par le responsable ou un employé formé Loi 90 à la ressource, à moins qu'il en soit convenu autrement au plan d'intervention (PI) ou à l'instrument de détermination et de classification (IDC) de l'usager;
- Les crèmes personnelles disponibles à la ressource ne peuvent être appliquées aux usagers sans une évaluation au préalable;
- La prise de glycémie capillaire est un soin invasif devant également être délégué de façon officielle par une infirmière;
- Et plus encore.

Valérie Lavoie, APPR  
Marianne Tourigny, chef de service au suivi de la qualité en milieu de vie, DQEPE



## Des adultes ayant une déficience ont besoin de vous!

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches est à la recherche de ressources de type familial (RTF) pour adultes ayant une déficience, particulièrement dans le secteur de Montmagny-L'Islet.

Comme M. Léo Forcier, vous pouvez faire une différence en vous occupant de personnes adultes ayant une déficience.

*« C'est une passion. J'adore faire ça. C'est un défi quotidien de faire ça. Comme nos enfants, ils finissent par comprendre. Mais des fois, eux, ça prend encore plus de temps à comprendre. Mais ce n'est pas grave. On répète puis on essaie de changer ou de varier la consigne pour qu'ils la comprennent mieux »,* affirme avec enthousiasme M. Forcier.

Devenir RTF permet de vous épanouir, de vous dépasser et de grandir en tant que personne. Si vous êtes bienveillant et que vous désirez accompagner des personnes déficientes qui ont un grand cœur pour qu'elles puissent s'épanouir, vous êtes la personne qu'il nous faut!

*« Ici, j'ai des thèmes permanents : la peinture, le bois, le cuir, les pierres, les fleurs puis les jeux. La plupart des gens disent qu'ils ne s'amélioreront pas, mais moi, je pense le contraire. Je pense toujours qu'ils sont capables de faire plus »,* souligne M. Forcier.

Si vous êtes prêt à faire le grand saut, M. Forcier peut vous accompagner. *« Je peux vous coacher pendant un bout de temps »,* termine M. Forcier avec un grand sourire.



Sonia Mathurin, coordonnatrice professionnelle RI-RTF  
DQEPE



## Combattons les effets de la pandémie

### Besoin de bouger davantage ou de revenir à une certaine normalité?

L'activité physique est un excellent moyen pour garder la forme et le moral. Saviez-vous qu'il existe un organisme prêt de chez vous qui offre, pour les 50 ans et plus, des séances d'exercice VIACTIVE pour bouger en groupe (programmation variable selon le territoire et les mesures sanitaires), des activités extérieures, des défis ainsi que des exercices pouvant être réalisés à la maison par le biais d'une plateforme en ligne?



### Ce service est gratuit, sécuritaire et accessible!

Appelez l'organisme de votre secteur ou cliquez sur le lien (en souligné) pour connaître leur programmation VIACTIVE automnale qui variera selon les mesures sanitaires. Chose certaine, se joindre à un groupe VIACTIVE ça donne le goût de bouger.

| MRC, Ville        | Organismes mandataires                                        |
|-------------------|---------------------------------------------------------------|
| Lévis             | <a href="#">La Maison des Aînés de Lévis</a>                  |
| Bellechasse       | <a href="#">Entraide Solidarité Bellechasse</a>               |
| Nouvelle-Beauce   | <a href="#">Lien-Partage inc.</a>                             |
| Lotbinière        | <a href="#">Carrefour des personnes âgées de Lotbinière</a>   |
| Beauce-Sartigan   | <a href="#">Association Bénévole Beauce-Sartigan</a>          |
| Robert-Cliche     | <a href="#">Centre d'action bénévole Beauce-Etchemins</a>     |
| Etchemins         | <a href="#">Nouvel Essor</a>                                  |
| Montmagny-L'Islet | <a href="#">CAB des MRC de Montmagny et L'Islet</a>           |
| Appalaches        | <a href="#">Association de l'action volontaire Appalaches</a> |

Édith Dumont



## Rappel des obligations contractuelles

Nous souhaitons faire quelques rappels importants aux responsables de ressource intermédiaire (RI) concernant leurs obligations contractuelles :

- Il est essentiel de détenir une **autorisation des marchés publics (AMP)** valide (3 ans) en tout temps et d'en transmettre une copie à l'établissement. Il incombe aux responsables de maintenir cette attestation à jour.
- Au moment de signer une nouvelle entente particulière ou lors de votre renouvellement, vous devez détenir une **Attestation de Revenu Québec** en vigueur (60 jours).
- Maintenir une **assurance entreprise** permettant de couvrir les risques de dommages à la propriété et aux biens meubles, civile générale et professionnelle protégeant la ressource et son personnel et également une assurance responsabilité des administrateurs et dirigeants, lorsqu'applicable. L'ARIHQ peut soutenir les membres qui auraient une difficulté à trouver un assureur.

Nous désirons également rappeler aux responsables de ressources de type familial (RTF) qu'ils doivent respecter la notion de « **lieu principal de résidence** » pour les personnes signataires à l'entente spécifique. Le ministère du Revenu énonce qu'il s'agit de « *l'endroit où le particulier vit régulièrement, normalement ou habituellement* ». Nous vous invitons à consulter la page 48 du Cadre de référence RI-RTF pour des précisions à cet effet. Vous pouvez aussi en discuter avec votre intervenant au suivi de la qualité.

Les ressources doivent s'assurer de répondre en tout point à ce qui est prévu au Cadre de référence RI-RTF afin de se conformer à la LRR, à leur entente avec l'établissement et également d'être en conformité avec les règles fiscales en vigueur.

Merci de votre précieuse collaboration au maintien de ces éléments contractuels.

Marie Ouellet, chef de service Gestion RI-RTF, certification RPA et suivi des visites ministérielles CHSLD  
DQEPE



## Instrument de détermination et de classification (IDC) descripteurs : Rappeler et surveiller

Lorsque nous utilisons les termes « rappeler » et « surveiller » dans les services à rendre à l'instrument de détermination de la classification (IDC), nous nous référons à des services particuliers d'intensité régulière.

**Rappeler** : Ce terme consiste à faire se remémorer à l'usager des actions déjà apprises, qu'il connaît et qu'il sait normalement faire. Ramener à sa conscience des situations qu'il a déjà expérimentées. Des rappels peuvent être faits pour de multiples raisons. Voici quelques exemples :

- Un usager avec des problèmes cognitifs pour lequel vous devez, plusieurs fois par jour, lui remémorer de ne pas entrer dans la chambre des autres;
- Un client en DI qui adore manger et pour qui vous devez rappeler plusieurs fois par repas de manger lentement.

Lorsque vous faites des rappels, vous pouvez laisser le client faire l'action seul sans demeurer à ses côtés du début à la fin. À noter qu'un rappel peut être fait de nombreuses fois dans la journée sans que cela devienne pour autant de l'accompagnement. Faire des rappels peut demander du temps et des interventions importantes, cependant cette intervention est catégorisée d'intensité régulière.

**Surveillance** : Ce terme réfère au fait d'observer avec attention l'usager durant le déroulement d'une activité ou situation et de façon à pouvoir intervenir au besoin. Elle est applicable pour plusieurs descripteurs.

Par exemple :

- Surveiller un résident afin qu'il ne s'étouffe pas lors des repas tout en nettoyant la vaisselle;
- Surveiller un résident à distance lorsqu'il descend les escaliers sans lui apporter une aide physique;
- Surveiller un résident en cuisinant lorsqu'il est au salon, car il entre constamment en conflit avec un autre usager.

Bref, lorsque vous effectuez une surveillance, vous pouvez quitter temporairement des yeux un usager pour vaquer à d'autres occupations telles que répondre au téléphone ou autre. Pour la remise de la médication, un client autonome qui connaît sa médication pourrait nécessiter uniquement de la surveillance, c'est-à-dire que la médication est prise au pilulier, s'il y a lieu. En ce qui concerne les soins physiques, il est important d'effectuer une surveillance régulière de l'état général de l'usager ainsi qu'une surveillance de l'intégrité de la peau. Il faut s'assurer de l'absence de rougeurs, de boutons, d'œdème, d'irritation, de fièvre, de vomissements, etc.

C'est lors de l'échange avec l'intervenant au suivi de l'usager et du classificateur que vous conviendrez de l'intervention la plus appropriée pour l'usager concerné. Il est important de se rappeler que toutes les personnes qui ont à rendre les services prévus à l'IDC doivent en être informées de son contenu. Elles doivent bien les comprendre et avoir accès au document (formulaire IDC) en tout temps. Celui-ci donne les précisions quant à l'intervention à réaliser auprès de l'usager.

Merci de votre précieuse collaboration à cet effet!

Karen Turcotte, TTS, DQEPE, intervenante classificatrice



## Offre de formation de 2021-2022

### Cadre de référence RI-RTF et Instrument de détermination et de classification (IDC)

| INFORMATIONS GÉNÉRALES | Cadre de référence RI-RTF et Instrument de détermination et de classification (IDC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>En conformité aux orientations ministérielles et du nouveau cadre de référence et dans un objectif d'offrir des formations de perfectionnement, il nous fait plaisir de vous inviter à ces deux formations.</p> <p>Au plaisir de vous rencontrer!</p> <p><b>INFORMATIONS :</b></p> <p><b>FORMATIONS OBLIGATOIRES</b></p> <p>Droit d'inscrire deux (2) personnes par ressource (RI-RTF).</p> <p>Remboursement de certains frais qui sont couverts pour les membres d'associations RESSAQ et ARIHQ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Frais de repas;</li> <li>▪ Frais de déplacement;</li> <li>▪ Coûts de remplacement.</li> </ul> <p><b>Qui?</b> Responsables des ressources intermédiaires et de ressources de type familial (propriétaires, responsables ou gestionnaires).</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| DATES ET LIEUX         | Cadre de référence RI-RTF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Instrument de détermination et de classification                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                        | <p><b>PAR TEAMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 13 octobre 2021 : 9 h à 16 h (15 personnes), formatrice : Geneviève Robichaud</li> </ul> <p><b>PAR TEAMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 23 novembre 2021 : 9 h à 16 h (12 personnes), formatrices : Geneviève et Patricia Wickens</li> </ul> <p><b>PAR TEAMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 9 février 2022 : 9 h à 16 h (15 personnes), formateurs : Cathy Pouliot et Andrée-Ann Laporte-Lévesques</li> </ul> <p><b>PAR TEAMS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 6 avril 2022 : 9 h à 16 h (12 personnes), formateurs : Cathy Pouliot et Andrée-Ann Laporte-Lévesques</li> </ul>                                                                                              | <p><b>THETFORD MINES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 22 septembre 2021, Édifice Donat Grenier au CRDI de Thetford Mines, 1637 Rue Notre Dame Est, 2e étage, Thetford Mines (Québec), salle 203, 13 h à 16 h, (12 personnes), formatrices : Karen Turcotte et Chantal Drouin.</li> </ul> <p><b>LÉVIS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 27 octobre 2021, au CRDI, 55, rue du Mont-Marie, Lévis, G6V 0B8, salle 228, de 13 h à 16 h (12 personnes), formatrices : Rachel Fecteau et Chantal Brochu.</li> </ul> <p><b>SAINT-MARIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 16 mars 2022, au CLSC de Sainte-Marie, 775, rue Étienne-Raymond, Sainte-Marie, G6E 0B9, salle Chaudière, de 13 h à 16 h (15 personnes), formatrices : Sonia Bilodeau et Chantal Brochu.</li> </ul> <p><b>BEAUCEVILLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 18 mai 2022, au CLSC de Beauceville, 253, route 108, Beauceville, G5X 2Z3, Salle 34 de 13 h à 16 h, (12 personnes), formatrices : Chantal Drouin et Karen Turcotte.</li> </ul> |
| INSCRIPTIONS           | <p><b>INFORMATIONS À FOURNIR LORS DE L'INSCRIPTION :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nom de la ressource;</li> <li>▪ Nom et prénom de la personne ou des personnes (2) qui assisteront à la formation ;</li> <li>▪ Numéro de téléphone où vous joindre</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>POUR VOUS INSCRIRE, VEUILLEZ CONTACTER MADAME LINDA VEILLEUX</b></p> <p>Par courriel : linda.veilleux@ssss.gouv.qc.ca</p> <p>Par téléphone : 418 386-3363, poste 41585</p> </div>                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Pour toutes autres informations, veuillez communiquer avec votre intervenant qualité.

\* LE NOMBRE DE PLACES DISPONIBLES EST LIMITÉ \*.





## Services communs : alimentation et cadre de vie

Les détails des services devant être rendus par les ressources intermédiaires (RI) et de type familial (RTF) se retrouvent dans l'annexe du *Règlement sur la classification des services offerts par une RI et une RTF* et le *Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance*. Voici quelques éléments d'information supplémentaires à cet égard.

### Préparer et assurer le service des repas

Offrir des menus variés, équilibrés et qui répondent aux recommandations du Guide alimentaire canadien sont les bases d'actions à considérer afin d'assurer un service de qualité pour l'alimentation des usagers. La planification des menus s'avère un moyen efficace pour bien répondre à ce service. Demander aux usagers, à leur famille ou leurs proches, leurs goûts et leurs intérêts alimentaires, permet de cibler les choix de menus en conséquence. Offrir des collations variées, des fruits et des légumes accessibles sont des exemples d'actions que vous pouvez poser comme responsable et vous assurer d'en indiquer les règles de fonctionnement aux résidents. Assurément, l'alimentation doit toujours répondre aux précisions alimentaires de l'usager prévues à l'instrument de détermination et de classification. Il est de votre devoir de trouver des moyens afin que l'ensemble de vos employés possèdent les outils nécessaires (ex. : accès à l'IDC) pour respecter ce qui est demandé pour chacun par l'établissement. Adapter les recommandations selon les besoins, les goûts et les habitudes alimentaires est tributaire du bien-être des usagers. Votre intérêt comme responsable à améliorer le service des repas est de participer à leur confort et de stimuler le plaisir de manger. D'autant plus que le service des repas représente un moment privilégié et essentiel de plaisir et de sociabilité pour tous.

**Établir un cadre de vie** : est un service obligatoire à rendre aux usagers hébergés en RI-RTF. Il représente des règles de vie et de fonctionnement dans votre ressource. Offrir un milieu où l'usager peut se sentir comme « chez lui » où on lui permet de participer à la routine de vie améliore considérablement le bien-être de ce dernier. La validation de la routine établie, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de votre ressource, auprès de l'intervenant au suivi de l'usager et des précisions prévues à l'IDC permet de vous assurer que ce service soit bien rendu.

Ainsi, adapter un service alimentaire ainsi qu'une routine sécurisante et participative contribue à offrir des services de qualité qui peuvent faire l'objet d'échange avec les intervenants impliqués auprès de votre ressource. N'hésitez pas à les consulter!

Geneviève Robichaud, APPR équipe RI-RTF DQEPE



## Compilation des rappels

### Les produits d'incontinence

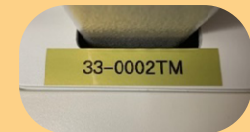
Lorsqu'un usager atteint l'âge de **65 ans**, la ressource doit :

- Informer l'intervenant au suivi de l'usager;
- Si vous n'avez pas votre numéro de compte : contacter madame Gabrielle Guay au 418 833-3218, poste 1419 ou à l'adresse courriel : [gabrielle\\_guay@ssss.gouv.qc.ca](mailto:gabrielle_guay@ssss.gouv.qc.ca)
- Commander les produits d'incontinence auprès du fournisseur unique du CISSS de Chaudière-Appalaches, Cardinal Health (obligatoire) : <https://shop.cardinalhealth.ca>
- Précision pour l'achat de gants en complément des produits d'incontinence : depuis le 31 juillet 2021, vous devez communiquer avec M<sup>me</sup> Gabrielle Guay pour vous approvisionner.

### Récupération des aides techniques

Lors du décès d'un usager hébergé en RI ou en RTF qui bénéficiait d'un prêt d'aides techniques de l'établissement, les responsables doivent interpellier rapidement l'intervenant de suivi à l'usager. Celui-ci doit alors remplir un formulaire et le transmettre à l'équipe du parc des aides techniques dans les cinq jours suivant le décès, pour assurer la récupération de l'équipement.

Une aide technique appartenant au CISSS de Chaudière-Appalaches est facilement identifiable par un autocollant qui y a été apposé.



### Utilisation de l'adresse unique

La présente est pour vous rappeler que nous avons mis en place **une adresse courriel unique** dans le but de traiter et d'assurer un suivi accéléré à toutes demandes concernant les ententes spécifiques et particulières intervenues avec le CISSS de Chaudière-Appalaches.

À titre d'exemple, pour nous informer ou nous demander :

- Demande de renseignements pour devenir responsable d'une ressource;
- Décision de mettre fin à une entente (ex. : retraite);
- Ajout ou retrait de place à l'entente;
- Ajout ou retrait d'un responsable à l'entente;
- Ajout ou retrait d'un type d'usager;
- Modification d'une adresse ou du nom de la ressource;
- Tout autre type de questionnement relatif aux ententes.

**[equipe.ri-rtf.cisssca@ssss.gouv.qc.ca](mailto:equipe.ri-rtf.cisssca@ssss.gouv.qc.ca)**

### Guide des frais particuliers

Le *Guide des frais particuliers* est disponible sur le site Web du CISSS de Chaudière-Appalaches dans la section **Nos outils** aux liens suivants : <https://www.cisssca.com/soins-et-services/hebergement/adultes/hebergement-de-type-familial-pour-les-adultes/> et <https://www.cisssca.com/soins-et-services/hebergement/adultes/ressource-intermediaire>



## Nouvelles lignes directrices portant sur la déclaration des incidents et accidents touchant les usagers

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a révisé les lignes directrices concernant la déclaration des incidents et accidents (AH-223-1). Ces lignes directrices s'adressent à l'ensemble des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'à leurs partenaires (RI-RTF) et s'appliquent depuis le 1<sup>er</sup> avril 2021.

### Quelques changements

#### Dans l'interprétation des activités quotidiennes :

Dans le cadre d'activités quotidiennes dans un milieu de vie, on déclare maintenant les accidents où l'on **répondrait par l'affirmative aux trois questions suivantes** :

1. Est-ce que l'événement est relié directement à une prestation de soins et services (gestes posés ou omis)?
2. Est-ce qu'il relève d'un dysfonctionnement des processus de l'établissement?
3. Est-ce que c'est un événement qui aurait pu être évitable?

**Si oui aux trois questions = remplir un rapport AH-223**

À l'inverse, il n'y aurait pas lieu de déclarer, par exemple :

- Une chute à trottinette, si l'endroit est conforme à ce qui est déterminé;
- Un usager qui se coupe en apprenant à cuisiner tout en ayant la surveillance adéquate.

Vous pouvez vous référer à l'aide-mémoire activités quotidiennes reçu par courriel en septembre 2021.

#### Dans ce qui est considéré comme un événement répétitif (chute et automutilation) :

Si le risque a été évalué et que des mesures préventives sont présentes dans l'instrument de détermination et de classification (IDC) et que les conséquences sont similaires à celles vécues habituellement, l'événement pourrait être considéré comme étant répétitif. Dans ce cas, aucun AH-223 ne serait rempli.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous référer à l'algorithme des chutes répétitives et à l'aide-mémoire pour les événements répétitifs que vous avez reçu par courriel en septembre 2021.

**Nous vous rappelons qu'en tout temps le responsable de la RI-RTF a l'obligation d'aviser l'intervenant de l'usager de l'accident, de ses conséquences et de documenter l'événement.**



## Nouveaux formulaires AH-223-1

Une nouvelle version est rendue disponible depuis avril 2021. Vous devez utiliser exclusivement la nouvelle version et détruire les anciens formulaires. La révision a eu lieu en février 2021. Vous pouvez valider la date dans la bande orange au bas du formulaire pour vous assurer de la validité du formulaire. Si vous avez des questionnements liés à la gestion des risques et les outils s'y rattachant, vous pouvez vous référer à votre intervenant qualité pour la complétion des formulaires et à l'intervenant de l'usager pour des questionnements cliniques.

Marie-Josée Neault, conseillère à la gestion intégrée des risques  
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

## Info-Social : parler de ses problèmes, c'est le début de la solution

En composant le 811 et en choisissant l'option 2, toute personne a accès rapidement à des services d'un intervenant psychosocial lorsqu'elle vit une difficulté ou de la détresse. Ce service permet de recevoir des conseils psychosociaux, une analyse de vos besoins et une référence personnalisée vers différents services du CISSS de Chaudière-Appalaches ou vers divers organismes, si nécessaire.

Info-Social devient ainsi la porte d'entrée, mais non exclusive, aux demandes d'intervention psychosociale.

Info-Social répond aussi à la ligne **1 866 APPELLE**. Les intervenants répondent, entre autres, à toutes les situations en lien avec la problématique du suicide, c'est-à-dire les inquiétudes d'un proche ou d'un partenaire, les idées suicidaires ou des gens endeuillés par le suicide d'un proche qui ont besoin de parler.

À titre de responsable de ressource, vous avez également accès à ces services, que ce soit pour vous ou pour un usager. Les équipes ont accès à toute l'information pertinente pour être en mesure de vous offrir le soutien requis.

Lors des heures d'ouverture régulières de service, nous favorisons que l'appel soit d'abord logé auprès de l'intervenant au suivi usager ou de votre intervenant qualité. Toutefois, n'hésitez jamais à contacter le 811.

Équipe en santé mentale et dépendance  
en collaboration avec et l'équipe qualité DQPE

