



GUIDE DE SOUTIEN DES SERVICES COMMUNS

Clientèles jeunesse – adulte en ressource intermédiaire ou de type familial

Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation,
performance et éthique

22 décembre 2021

Nous remercions les différentes instances (associations représentatives, équipes cliniques) qui ont participé à la lecture et émis leurs commentaires pour l'élaboration du présent guide.

INTRODUCTION

Le présent guide s'adresse autant aux ressources intermédiaires (RI), aux ressources de type familial (RTF) qu'aux équipes cliniques œuvrant auprès des clientèles jeunesse et adulte vivant dans ces milieux de vie. Son objectif est que l'ensemble des instances concernées puisse partager une même compréhension des 17 services communs offerts par une ressource.

Tel que défini dans le Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance :

« Les services communs représentent l'ensemble des services de soutien ou d'assistance qui constituent la base obligatoire des services à rendre à un usager par la ressource, peu importe son type d'organisation et le type de clientèle visé [...].

La plupart des services communs peuvent être mis en relation avec des normes et des politiques existantes. Ces normes sont importantes, car elles constituent des balises auxquelles la ressource, tout comme l'établissement, pourra se référer afin de rendre des services de qualité à l'utilisateur.

Les services communs restent par ailleurs « adaptables » au sens où la manière dont ils sont rendus par la ressource doit, tout en demeurant conforme à certaines normes, être orientée vers la réponse la mieux adaptée possible aux besoins et à la condition de l'utilisateur. Ils peuvent également présenter des exigences variables selon la clientèle.

[...] En ce qui a trait à **la classification**, les services communs sont utilisés comme une référence concernant le travail attendu de la part d'une ressource et ils constituent la base sur laquelle s'appuieront, s'ajouteront ou se préciseront les services particuliers.

[...] Dans le cas de **l'évaluation d'un postulant**, les services communs font partie des exigences de base auxquelles le postulant devra pouvoir répondre.

Enfin, pour ce qui est du **processus de contrôle de la qualité**, les services communs font partie des services à rendre à l'utilisateur. Ils sont intégrés au processus, notamment en corrélation avec la sécurité, le bien-être et le confort de l'utilisateur. »

**Services communs offerts par une RTF ou
une RI de type maison d'accueil, résidence
de groupe ou autre type d'organisation
nécessitant des services similaires**

1. Entretien le milieu de vie

Les lieux occupés par la ressource, tant intérieurs qu'extérieurs, sont bien entretenus

L'intérieur et l'extérieur de la maison/installation sont propres et en ordre. Les planchers, les murs, les comptoirs et les salles de bain sont exempts de souillures. Le ménage et la vaisselle semblent faits régulièrement. Le milieu est exempt d'odeurs, de moisissures et de déchets. Les issues sont dégagées. L'entretien requis par la présence d'un animal est effectué (exempt d'excréments et d'urine).

Si la résidence est munie d'un ascenseur, celui-ci est propre et éclairé.

La ressource se conforme aux normes d'hygiène et salubrité reconnues

La ressource planifie l'entretien et la désinfection des surfaces, des équipements et des accessoires selon les besoins.

L'entretien des surfaces consiste à dépoussiérer (microfibre sèche, aspirateur ou balai), nettoyer à l'eau avec un détergent multi-usage et aérer.

La désinfection doit être réservée à certaines situations et surfaces, si possible en dehors de la présence de l'usager. Ces situations font référence aux épidémies et en cas de souillure des sols et des surfaces par des liquides biologiques (sang, selles, urines, vomissements, etc.). Se référer au *Protocole hygiène et salubrité des milieux de vie* du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord sous la section « Produits nettoyants et désinfectants » et/ou au *Guide Hygiène et salubrité dans les milieux de vie RI-RPA-CHSLD* produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Des poubelles doivent être prévues pour entreposer les déchets temporairement à l'intérieur. La sortie des ordures doit se faire fréquemment pour éviter tout débordement et odeur. À l'extérieur, les déchets sont placés dans un endroit réservé à cette fin. Il doit être fermé, étanche et inaccessible pour les insectes et animaux.

Les fenêtres, les portes-moustiquaires et les bouches d'aération doivent être ajustées de façon à empêcher l'entrée de toute espèce d'animaux, y compris les insectes et les rongeurs.

L'ameublement et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne sont suffisants et en bon état

L'ameublement et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne sont propres, fonctionnels et en nombre suffisant (mobilier de chambre, du salon, de la salle à manger, etc.). La ressource veille à renouveler l'ameublement et les accessoires nécessaires lorsque ceux-ci présentent des signes d'usure importants ou un risque pour l'usager.

Les réparations requises sont effectuées dans un délai raisonnable

Lors de bris ou de dysfonctionnement d'un élément du milieu, la ressource s'assure d'effectuer les réparations requises. Lorsque le bris occasionne un risque pour l'usager, la réparation se fait rapidement.

*Les rénovations entreprises par une ressource ne font pas référence à ce descripteur.

2. Assurer le confort et la sécurité

Les conditions de température, d'humidité et d'éclairage sont adéquates

La ressource s'assure que la température intérieure et la luminosité soient confortables et adaptées aux besoins et à la condition de l'utilisateur. Elle s'assure que l'utilisateur n'est pas incommodé par la chaleur ou le froid et voit à ajuster la température.

Il y a présence de lumières naturelles ou d'appoint dans toutes les pièces de la maison/installation. La ressource s'assure que l'éclairage soit suffisant et que l'utilisateur n'est pas incommodé par la lumière naturelle (présence de rideaux ou toiles aux fenêtres). Elle veille à ce que l'éclairage d'appoint demeure fonctionnel.

L'humidité devrait se situer entre 30 % et 50 %. Une trop grande humidité peut causer des problèmes de santé, notamment des troubles respiratoires chez les enfants et les personnes à risque. Au contraire, en présence d'un taux d'humidité insuffisant, la peau et les lèvres peuvent devenir gercées, le nez et la gorge peuvent s'irriter et des difficultés respiratoires peuvent survenir.

L'aération est satisfaisante

La ressource s'assure que les pièces sont bien ventilées.

Les fenêtres doivent assurer une ventilation naturelle adéquate dans les chambres et les aires de vie tout en assurant la sécurité des usagers. Un système d'évacuation d'air approprié est présent dans les endroits le requérant (cuisine, salle de bain).

Les actions à poser en cas d'urgence sont prévues

Si requis, la ressource possède un plan d'évacuation en cas d'incendie ainsi que des mesures d'urgence. Des exercices d'évacuation ont lieu.

La ressource s'est assurée de répondre aux normes municipales en matière de sécurité incendie.

L'espace est aménagé de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et selon leur condition

La ressource offre un milieu sécuritaire (revêtement de plancher sécuritaire, milieu organisé pour éviter le risque de chute, main courante, etc.) et des adaptations sont présentes lorsque la condition de l'utilisateur le nécessite (rampe d'accès, barre d'appui, etc.).

Les normes concernant les poêles à bois, spa et piscine sont respectées. Les appareils de chauffage, qu'ils soient électriques, à l'huile ou au gaz, doivent être sécuritaires et installés de manière à respecter les normes.

Lorsqu'il y a présence de caméras de surveillance dans certaines ressources (clientèle adulte), celles-ci sont visibles, leur présence est indiquée et le consentement de l'utilisateur ou d'un proche a été obtenu.

Si la ressource est munie d'un ascenseur, celui-ci est fonctionnel et les inspections sont faites lorsque nécessaire.

La ressource s'assure que le milieu demeure sécuritaire et sans danger lors de rénovations.

Les produits et les objets dangereux ou toxiques sont rangés dans des endroits sécuritaires prévus à cet effet

Les médicaments, les outils, les armes à feu, les récipients sous pression ainsi que les produits toxiques, corrosifs, inflammables, explosifs, irritants ou nocifs (dangereux pour la santé et pour l'environnement) sont rangés dans des endroits sécuritaires et prévus à cet effet selon les lois et règlements en vigueur, s'il y a lieu.

La ressource prend les mesures nécessaires afin d'éviter les accidents ou les incidents et fait les déclarations selon la procédure prévue à l'article 233.1 de la Loi, le cas échéant

La ressource met en place les actions nécessaires afin d'éviter tout accident ou incident à l'utilisateur.

Tous les incidents et accidents touchant un usager doivent être déclarés, le plus tôt possible, en rapportant ce qui décrit le mieux l'évènement constaté et les faits, de façon objective et détaillée, sans analyse ni interprétation.

Les évènements à déclarer sont ceux se produisant dans le cadre de la prestation de soins et de services à un usager. En ce sens, tout évènement, c'est-à-dire, toute situation non souhaitée, redoutée ou indésirable qui a nuit ou aurait pu nuire à la santé de l'utilisateur, doit être déclarée au moyen du formulaire AH-223-1. L'utilisation du *Guide pour la déclaration des incidents et des accidents* (G1-256-007) vous soutiendra dans votre démarche.

Les incidents ou accidents sont déclarés selon la procédure de l'établissement pour les RI-RTF (G1-253-053).

3. Préparer et assurer le service de repas

La ressource prépare des repas et des collations qui respectent le Guide alimentaire canadien et les besoins de l'utilisateur et favorise une saine alimentation

Les repas et collations sont préparés par la ressource et sont appropriés à l'âge et à la condition de l'utilisateur. Elle s'assure de respecter les particularités alimentaires de l'utilisateur (diète, intolérance, allergie). Des choix de collations et breuvages sont offerts à l'utilisateur et il peut y avoir accès facilement par lui-même ou sur demande.

Les repas se composent d'aliments variés ayant généralement une bonne valeur nutritive

La ressource offre des repas et collations équilibrés au plan nutritionnel. Elle s'assure d'offrir des aliments de tous les groupes alimentaires et en quantité suffisante pour l'utilisateur.

La ressource respecte le rythme, les goûts et les préférences alimentaires de l'utilisateur

L'heure du repas et le temps alloué sont adéquats et adaptés au rythme de l'utilisateur. Pour celui présentant une particularité ou une difficulté, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

La ressource tend le plus possible à respecter les goûts et préférences de l'utilisateur :

À la jeunesse : elle vise à développer les goûts de l'utilisateur avant de lui proposer une alternative.

À l'adulte : elle offre une alternative (sandwiches, restants, œufs, etc.) à l'utilisateur qui ne désire pas le repas proposé.

Elle respecte les normes d'hygiène et de salubrité courantes

- La ressource s'assure que les aliments sont sans danger pour l'utilisateur : éliminer tout aliment altéré (odeur, couleur, texture) ou ayant été contaminé et voit à faire la rotation des aliments.
- Elle respecte les règles de conservation des aliments selon la fiche *Thermoguide – Frais... c'est meilleur!* du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) : <https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/publications/thermoguide.pdf>
- Elle évite la contamination des aliments au moment de la manipulation.
- Elle nettoie les équipements, les ustensiles et les surfaces de travail ayant été en contact avec des aliments crus, et ce, avant de manipuler des aliments cuits ou prêts à manger.
- Elle se lave les mains fréquemment selon les bonnes pratiques : https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/affiche_lavage_mains.pdf
- Elle lave et assainit les brosses, les instruments de récurage, les chiffons de table et les remplace régulièrement.
- Elle évite la contamination des aliments au moment de l'entreposage et de la disposition.
- Elle regroupe les produits selon leur nature et leur état (aliments crus ne sont pas en contact avec les aliments cuits ou prêts à manger).
- Elle entrepose les aliments qui contiennent des allergènes en dessous de ceux qui en sont exempts.
- Elle décongèle les aliments selon les recommandations du MAPAQ (réfrigérateur, micro-ondes si précède la cuisson, au four lorsque sont combinés décongélation et cuisson, dans un contenant placé sous l'eau à une température de 21 degrés Celsius ou moins).
- Elle se réfère au tableau des températures de cuisson sécuritaires au besoin. https://www.canada.ca/content/dam/hc-sc/documents/services/food-nutrition/reports-publications/food-safety/09-30-2016-00_MeatTemperature_FR.pdf

- Elle refroidit le plus rapidement possible les aliments potentiellement dangereux.

4. Entretien des vêtements

Certains facteurs sont à considérer dans la conformité de ce service (situation économique de l'utilisateur, conditions particulières, particularités comportementales de l'utilisateur, implication de la famille, etc.).

La ressource s'assure que le trousseau de linge de l'utilisateur est suffisant pour lui permettre de se changer régulièrement et se vêtir de façon adaptée et appropriée, notamment aux saisons et aux circonstances

La ressource se soucie que l'utilisateur soit habillé convenablement selon son âge, sa condition et que les vêtements correspondent à sa taille. Elle voit à ce que les vêtements soient agencés.

Elle prend les moyens nécessaires afin que les vêtements de l'utilisateur soient propres et en bonne condition

Les vêtements de l'utilisateur sont propres et en bonne condition, et ce, même s'ils ne sont pas neufs. Ils sont bien entretenus et la ressource en prend soin. Elle porte attention au mode d'entretien, si requis. Elle s'assure de les faire réparer lorsque nécessaire.

5. S'assurer que l'utilisateur a une hygiène adéquate

La ressource voit quotidiennement à ce que l'utilisateur soit propre et à ce que ses vêtements soient changés régulièrement

La ressource s'assure que l'utilisateur se lave (corps, cheveux) ou soit lavé régulièrement. Elle voit quotidiennement à ce que son apparence soit soignée et que l'ensemble de ses soins d'hygiène soit adéquat (vêtements propres, dents, barbe, ongles, cheveux, etc.).

La ressource s'assure que l'utilisateur change de sous-vêtements et de bas tous les jours. Elle veille à ce que l'utilisateur change ses vêtements régulièrement.

*Pour l'utilisateur présentant une particularité ou une difficulté, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

6. Effectuer les acquisitions nécessaires

Prendre en considération qu'il est possible que la ressource doive composer avec les ressources financières de l'utilisateur.

Pour l'utilisateur qui le requiert, la ressource effectue les acquisitions nécessaires à ce dernier, notamment en matière de soins personnels, de médicaments, de vêtements, de loisirs ou d'autres besoins spéciaux

La ressource met en place des moyens pour faire le suivi des acquisitions nécessaires pour l'utilisateur et effectue les achats requis dans un délai raisonnable.

La ressource, dans la mesure du possible, tient compte des goûts, des habitudes, des aptitudes, des limitations et des particularités de l'utilisateur dans le choix du bien ou du service à lui procurer

Elle recherche le meilleur rapport qualité-prix et respecte les ressources financières disponibles

Elle obtient les autorisations requises, le cas échéant, et conserve les pièces justificatives des acquisitions effectuées pour l'utilisateur

La ressource se réfère à la politique de l'établissement *Gestion de l'allocation de dépenses personnelles et des avoirs (inventaire des biens) de l'utilisateur en ressource intermédiaire (RI) et en ressource de type familial (RTF) clientèle jeunesse (G1-252-030) ou adulte (G1-252-031).*

7. Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens

Pour être conforme à ce service, la ressource doit s'assurer d'appliquer la politique de l'établissement sur la gestion de l'allocation de dépenses personnelles et des avoirs de l'utilisateur en ressource intermédiaire (RI) et en ressource de type familial (RTF) jeunesse (G1-252-030) ou adulte (G1-252-031).

Lorsque l'utilisateur le requiert, la ressource assure la gestion de son allocation pour dépenses personnelles ou des autres sommes qui en tiennent lieu. Dans la mesure du possible, elle implique l'utilisateur dans la gestion de ces sommes

La ressource respecte les principes d'une saine gestion financière. Les sommes sont dépensées conformément à leur attribut et à bon escient pour l'utilisateur

La ressource tient un registre des dépenses effectuées pour l'utilisateur.

Elle doit rendre compte de sa gestion à l'établissement, sur demande

La ressource présente le registre des dépenses et pièces justificatives, lorsque demandé.

Elle respecte la politique de l'établissement en matière de gestion de l'allocation pour dépenses personnelles

La ressource, en collaboration avec l'intervenant de l'établissement, complète l'inventaire des vêtements de l'usager, de ses effets personnels et autres objets significatifs, lorsque demandé par l'établissement

En collaboration avec l'intervenant usager, la ressource consigne les biens de l'usager dans le registre prévu à cet effet. Cette action doit être réalisée lors de l'intégration et du départ. Il est suggéré de le mettre à jour lors d'achat de biens de valeurs ou à tout moment jugé opportun durant le séjour dans la ressource.

8. Soutenir et assister l'usager dans les activités de la vie courante

La ressource soutient et assiste l'usager dans les activités de la vie courante

Les activités de la vie courante englobent les activités de la vie domestique (AVD) et les activités de la vie quotidienne (AVQ) suivantes :

- se nourrir;
- se laver;
- se vêtir;
- entretenir sa personne;
- les fonctions vésicales et intestinales;
- les fonctions cognitives;
- la mobilité;
- la communication;
- cuisiner;
- nettoyer la maison;
- prendre la médication;
- faire la lessive;
- faire le magasinage;
- voir aux finances et aux transports.

La ressource soutient l'usager de façon positive et constructive et est à l'affût de son développement ou de son évolution.

*Pour l'usager présentant une particularité ou une difficulté, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

Elle exerce une surveillance appropriée de l'usager, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des lieux occupés par la ressource

La ressource fournit une surveillance appropriée de l'usager en s'assurant de son bien-être et de sa sécurité. En fonction de son âge, ses besoins et sa condition, la ressource ajuste l'intensité de la surveillance offerte. Elle s'informe, vérifie et supervise les allées et venues de l'usager pour qu'elles soient adéquates (où, avec qui, heure de retour, etc.). Elle transmet rapidement à l'établissement toute absence imprévue de l'usager.

Elle répond à ses besoins de stimulation et l'aide dans ses apprentissages

La ressource encourage l'usager dans ses efforts lors de nouveaux apprentissages. Elle le stimule et le soutient au besoin. Elle est à l'affût du développement de l'usager et de

son évolution. Elle lui fournit des occasions d'apprentissage et lui permet d'avoir accès à certains outils, pour y parvenir, si requis (ex. : laveuse, sècheuse, cuisinière, etc.).

Pour l'utilisateur le requérant, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

Elle favorise son bien-être ainsi que le développement ou le maintien de ses acquis

La ressource porte attention à l'utilisateur en validant son bien-être et en étant à son écoute. Elle tient compte de ses dimensions affectives, sociales, comportementales, physiques et spirituelles dans la réponse individualisée à ses besoins. Afin de répondre au bien-être de l'utilisateur, la ressource tend à lui offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible d'un chez-soi.

La ressource favorise le développement de nouvelles compétences chez l'utilisateur. Elle lui donne des opportunités d'être fier de lui, de renforcer son estime personnelle et de vivre des réussites. Elle favorise le développement ou le maintien de son autonomie ou de ses acquis. Le milieu de vie est stimulant et enrichissant pour l'utilisateur.

La ressource offre à l'utilisateur des occasions de faire des choix et encourage son autodétermination en considérant son âge, son développement et ses capacités (choix d'activité, vêtements, heure de coucher et de lever, etc.).

Elle favorise la communication et est à l'écoute de l'utilisateur

La ressource interagit avec l'utilisateur en favorisant les échanges et la communication. Elle utilise ses capacités d'écoute, d'observation et ajuste ses interventions, au besoin.

La ressource fait preuve d'ouverture face à l'opinion de l'utilisateur même si elle ne partage pas les mêmes idées. L'utilisateur peut s'exprimer librement. La ressource démontre de l'intérêt et est attentive à ce que l'utilisateur a à dire et tente de décoder correctement les messages non verbaux de l'utilisateur.

Les demandes adressées à l'utilisateur sont adaptées à ses capacités

Les demandes tiennent compte de l'âge, du développement et de la condition de l'utilisateur. La ressource est en mesure de voir les différences individuelles entre les utilisateurs et d'ajuster ses demandes au besoin.

9. Établir un cadre de vie

La ressource informe clairement et simplement l'utilisateur des règles de fonctionnement

La ressource a établi des règles de fonctionnement et en fait part à l'utilisateur. Elle s'assure qu'il les connaît et les comprend bien. Elle voit à lui faire des rappels, au besoin. Si nécessaire, elle se donne des moyens pour faire connaître ses règles de fonctionnement.

Elle établit une routine de vie équilibrée et adaptée

En établissant une routine de vie équilibrée et adaptée, la ressource assure une bonne hygiène de vie à l'utilisateur. Cette routine permet d'organiser les tâches, structurer le temps et assurer ainsi une meilleure gestion du stress pour l'utilisateur.

Elle permet à l'utilisateur d'avoir un horaire de vie normalisant (soins, repas, couchers, sorties, visites, etc.) et adapté à ses aspirations et capacités. Elle fait un bon dosage entre les tâches et les activités agréables. Elle voit à un partage judicieux et équitable des tâches.

Elle transmet des valeurs positives

La ressource agit comme modèle pour l'utilisateur. Elle l'invite à adhérer à des valeurs positives (respect, politesse, etc.). Elle lui explique les conséquences de ses gestes et de ceux des autres afin de l'aider à mieux comprendre l'importance de certaines valeurs. Elle favorise le renforcement positif.

Elle agit avec constance et cohérence

La ressource démontre de bonnes habiletés à assumer un encadrement constant, cohérent et bienveillant. Elle s'assure du respect de ses règles de fonctionnement et intervient lorsque nécessaire auprès de l'utilisateur. Les actions qu'elle déploie vont de pair avec ce qu'elle préconise. Il y a absence de méthodes coercitives et physiques lors d'intervention auprès de l'utilisateur.

La ressource encourage l'utilisateur à développer ou maintenir des comportements adéquats et sécuritaires

La ressource est bienveillante. Elle guide l'utilisateur et lui enseigne les comportements socialement acceptables et sécuritaires pour éviter les situations à risque. Elle porte attention à l'utilisateur en observant ses comportements. Elle l'accompagne en lui proposant des comportements plus adaptés, s'il y a lieu, en tenant compte de ses capacités et limites.

Elle favorise le renforcement des comportements appropriés adoptés par l'utilisateur.

La ressource s'assure que les frontières et le besoin d'intimité de chacun soient respectés

La ressource est en mesure de respecter les frontières physiques de l'utilisateur (sa bulle) et ses frontières émotionnelles (émotions, histoire de vie, vécu, etc.). Elle s'assure que son besoin d'intimité est respecté par toutes les personnes du milieu (frapper à la porte avant d'entrer, téléphoner en toute confidentialité, recevoir les soins d'hygiène dans l'intimité, etc.). Elle s'adapte aux besoins d'intimité particuliers exprimés par l'utilisateur. Elle le guide dans une affirmation positive.

Elle fait les rappels et l'enseignement nécessaires lorsque les frontières et besoins d'intimité ne sont pas respectés.

Conformément aux lois applicables, elle respecte et s'assure que soient respectés le droit de l'utilisateur à la sauvegarde de sa dignité de même que le respect de sa vie privée et la confidentialité des informations qui le concernent

La ressource s'assure en tout temps de sauvegarder la dignité de l'utilisateur en reconnaissant qu'il est un être à part entière, en tentant de le préserver de discrimination, de diffamation, d'atteinte à son intégrité, d'intimidation, etc.

Elle s'assure également du respect de sa vie privée en reconnaissant les droits de l'utilisateur en ce qui a trait à la vie sentimentale, familiale, au secret des informations médicales et personnelles, au respect de ses croyances, convictions, souvenirs personnels, etc.

Elle met en place des mécanismes afin d'assurer la confidentialité des renseignements qui concernent l'utilisateur. La ressource évite de parler ouvertement de la situation de l'utilisateur et de ses renseignements personnels avec autrui, d'autres usagers, dans des endroits publics, sans son autorisation. Elle respecte les obligations prévues à la procédure *Gestion du dossier de l'utilisateur en RI-RTF (G1-253-052)* » et applique la *politique d'utilisation des médias sociaux (G1-252-005)* de l'établissement.

10. Favoriser l'accès de l'utilisateur aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté

La ressource est en mesure d'organiser et d'animer des activités de la vie quotidienne qui répondent aux besoins et aux intérêts de l'utilisateur

La ressource offre un environnement, tant intérieur qu'extérieur, où des loisirs et activités sont disponibles et accessibles. Elle invite l'utilisateur à y participer. Elle organise et anime des activités en tenant compte des besoins, goûts, intérêts et capacités de l'utilisateur.

La ressource participe au maintien ou à l'intégration de l'utilisateur dans la communauté

La ressource est attentive aux offres d'activités offertes dans la communauté. Elle informe l'utilisateur et l'encourage à y participer.

Elle favorise l'accès de l'utilisateur à des activités de loisirs et à la vie communautaire

La ressource inscrit l'utilisateur, qui le désire, à des activités de loisirs, sportives ou culturelles. Elle prend des arrangements pour faciliter et assurer l'accès aux activités.

11. Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires

La ressource assure un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis par la condition de l'utilisateur

La ressource s'assure de façon quotidienne que l'utilisateur maintienne une bonne santé et qu'il reçoive les soins requis à son bien-être physique et psychologique. Elle assure un suivi rigoureux des rendez-vous avec les professionnels de la santé et des services

sociaux. Au besoin, elle planifie les rendez-vous, échange avec le professionnel lors du rendez-vous et fait un suivi auprès de l'intervenant usager.

À la jeunesse, la ressource s'assure de transmettre à l'intervenant usager, les besoins de l'enfant en termes de suivi de santé et services sociaux afin que le parent puisse être impliqué, si applicable.

Pour l'utilisateur le requérant, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

Elle porte attention aux malaises que l'utilisateur peut ressentir et y répond adéquatement, selon les circonstances

Elle porte attention à l'état de l'utilisateur et tout signe de malaise qu'il pourrait démontrer. Elle réagit rapidement. Lors de doutes, elle ne tarde pas à consulter un professionnel (pharmacien, infirmière, médecin, 811, etc.) afin d'orienter ses interventions et en respectant les trajectoires établies, s'il y a lieu. Elle transmet, à l'intervenant usager, l'information concernant tout changement dans l'état de l'utilisateur.

Elle veille à ce que les traitements appropriés lui soient prodigués et l'accompagne, au besoin

La ressource s'assure que soient respectés les recommandations, traitements, plans de soins et les prescriptions qui lui sont transmis pour l'utilisateur. Elle lui apporte le soutien nécessaire.

Pour l'utilisateur le requérant, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

Elle s'assure que les équipements et les aides techniques servant aux services de santé et aux services sociaux sont propres et vérifie leur bon état de fonctionnement

La ressource s'assure de laver et maintenir en bon état les équipements et aides techniques utilisés par l'utilisateur tels que lunettes, appareils auditifs, orthèse ou prothèse, fauteuil roulant, glucomètre, chaise haute, siège d'appoint, etc. Elle communique rapidement avec les personnes responsables de leur maintenance et réparation, lorsque requis.

12. Assurer la protection contre les abus

La ressource met en place des mécanismes de protection contre toute forme d'abus (physique, sexuel, de pouvoir, financier, psychologique, etc.) à l'égard de l'utilisateur

La ressource s'assure que les personnes qu'elle s'adjoit ne présentent aucun risque pour l'utilisateur et intervient aussitôt qu'un élément est porté à son attention.

Dans le cas d'une RI, la ressource peut mettre en place des procédures internes à l'intention de son personnel permettant de protéger l'utilisateur de situations d'abus.

La ressource reste à l'affût de situations pouvant présenter un risque d'abus pour l'utilisateur (fréquentations, dynamique entre les usagers, etc.). Elle réagit rapidement et avise

l'intervenant usager lorsqu'elle soupçonne que celui-ci peut être dans une situation le mettant à risque.

À la jeunesse, la ressource doit signaler à la protection de la jeunesse toute forme d'abus.

À l'adulte, la ressource applique la politique *Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* (G1-252-025) de l'établissement. La ressource doit signaler toute situation à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

13. Assurer une présence de qualité

La ressource s'assure de la présence en tout temps d'une personne responsable au sein du milieu de vie ou, selon le degré d'autonomie de l'usager, qu'une telle personne puisse être jointe au besoin.

La ressource s'assure qu'une personne compétente est présente en tout temps dans le milieu, tel que spécifié dans les différentes ententes. Elle laisse à la disposition de la personne responsable, les numéros pour la joindre puisque la ressource conserve la direction et la responsabilité de la prestation de services.

À la jeunesse, la famille d'accueil peut faire appel à un service de gardiennage ponctuel pour de courtes périodes (moins de 24 heures).

Cette personne doit posséder les attitudes et les habiletés suffisantes pour assurer la dispense des services de soutien ou d'assistance requis par les usagers et ainsi assurer la stabilité et la continuité des services

Cette personne connaît les services de soutien et d'assistance communs et particuliers requis par l'usager. La ressource, ses employés ou ses gardiens sont en mesure d'en assurer la dispensation permettant ainsi la stabilité et la continuité des services.

La ressource s'assure de posséder ou que son personnel possède toutes les formations requises (RCR, Loi 90, etc.). Elle voit aussi à ce que ses employés soient exempts d'antécédents judiciaires liés à leurs fonctions.

14. Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social

La ressource favorise l'intégration de l'usager au sein de son milieu de vie

La ressource se montre chaleureuse et accueillante dès les premiers instants en mettant l'usager à l'aise. Elle démontre de l'ouverture, s'intéresse à lui et favorise son implication dans la vie de la maison/installation (activités, fêtes, tâches domestiques, personnalisation de sa chambre, etc.). L'usager a accès et peut utiliser les pièces communes de la maison/installation.

Elle le considère et le traite avec équité

L'utilisateur est accueilli et traité comme faisant partie intégrante du milieu. Il a droit aux mêmes traitements, sans discrimination, que toutes les autres personnes demeurant dans le milieu.

Elle lui offre des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel

Le cadre de référence définit le milieu de vie comme étant un endroit où l'utilisateur réside et où il se sent chez lui. C'est un endroit où l'on est à son écoute, que l'on tient compte de ses dimensions affectives, sociales, comportementales, physiques et spirituelles dans la réponse individualisée à ses besoins. Les lieux physiques sont organisés de façon chaleureuse et accueillante. La ressource permet à l'utilisateur de personnaliser sa chambre. L'utilisateur est reconnu et valorisé comme un membre de la collectivité. La dignité humaine est présente au quotidien dans les services rendus à l'utilisateur.

La ressource met tout en place afin d'offrir à l'utilisateur un milieu de vie se rapprochant le plus possible d'un chez-soi. Le milieu est apaisant, sécurisant, stable, chaleureux et stimulant.

La ressource permet à l'utilisateur de s'investir dans son milieu de vie. Par ailleurs, elle l'encourage, lorsque possible, à avoir une vie sociale active et adéquate

La ressource invite l'utilisateur à s'impliquer dans son milieu pour lui permettre de demeurer actif. Elle favorise sa participation à tout type d'activité auquel il désire prendre part (tâches, préparation d'un repas, sortir les vidanges, pelleter, jardiner, etc.). Elle offre à l'utilisateur des opportunités d'interagir avec les autres afin d'avoir une vie sociale active.

15. Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur

La ressource s'informe de la participation, du comportement et des besoins de l'utilisateur lors de ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres) auprès des responsables de ces activités et assure le suivi nécessaire

La ressource s'informe de l'évolution et du rendement de l'utilisateur auprès des responsables des milieux qu'il fréquente (travail, école, centre de jour, garderie, etc.). Elle collabore avec eux et s'acquitte des responsabilités qui lui incombent.

Elle transmet des observations pertinentes aux différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur

La ressource transmet, aux responsables des milieux qu'il fréquente, les informations nécessaires sur l'utilisateur, ayant un impact sur son fonctionnement et permettant de comprendre sa situation. Elle s'assure de toujours respecter les principes de confidentialité.

Lorsque requis, elle participe aux échanges et aux discussions

La ressource participe aux rencontres, échanges et discussions lorsque sa présence est requise. Elle convient du meilleur moment avec les responsables de ces milieux.

16. Collaborer avec l'établissement

La ressource collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à réduire ou résoudre les difficultés observées chez celui-ci

La relation entre l'établissement et la ressource repose sur un objectif partagé, c'est-à-dire rendre des services de qualité à un usager en fonction de ses besoins évolutifs et spécifiques. La relation se définit par un ensemble d'actions à travers lesquelles les parties s'expriment, se comportent et s'influencent réciproquement. Elle est bidirectionnelle, s'inscrit dans un esprit de partenariat et implique les valeurs d'humanisme, de respect, d'engagement, d'intégrité et de simplicité.

La ressource connaît la situation et la condition de l'utilisateur. Elle démontre de l'initiative ou de l'autonomie en s'impliquant dans la recherche de moyens pour réduire ou résoudre les difficultés de l'utilisateur. Elle agit dans l'intérêt de celui-ci et reconnaît son potentiel. Elle n'hésite pas à interpeller les intervenants.

S'il y a lieu, elle participe à préciser les services requis par l'utilisateur

Lors de la rencontre servant à préciser les services à rendre à l'utilisateur, la ressource participe à l'échange, est proactive et propose des moyens afin de rendre le service requis. Elle suggère des actions qu'elle peut poser. Elle est en mesure de nommer aux intervenants ses limites, ses craintes et ses incapacités à rendre le service tel que demandé au moment de la précision.

Elle partage avec l'établissement toute information pertinente au sujet de l'utilisateur, notamment celle qui est susceptible d'apporter des changements à l'évaluation de la condition de ce dernier et aux services à lui rendre

La ressource fait un suivi auprès des intervenants de l'établissement sur l'évolution et le fonctionnement de l'utilisateur, dans toutes les sphères de sa vie, en fournissant des faits et observations. Elle évite de porter des jugements à ce moment. Elle partage rapidement, aux bonnes personnes, toute information nouvelle sur la condition de l'utilisateur susceptible d'apporter des changements dans les services à lui rendre.

La ressource participe aux processus visant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement

Lorsque la ressource constate que l'établissement ne rend pas un service à l'utilisateur, elle interpelle l'intervenant ou le gestionnaire concerné. Elle peut faire appel à l'intervenant RI-RTF afin d'être supportée ou accompagnée dans sa démarche. L'établissement et la ressource collaborent et se concertent afin d'identifier des pistes de solution ou d'amélioration.

La ressource pourrait interpeller toute autre instance permettant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement (commissaire aux plaintes, direction qualité, etc.).

Lorsque sollicitée, elle collabore à tout processus permettant d'améliorer la qualité des services rendus à l'utilisateur (contrôle de la qualité, Agrément Canada, etc.). Elle se mobilise

lorsque des améliorations sont à apporter aux services qu'elle rend (services communs et particuliers).

17. Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui

La ressource se montre respectueuse à l'égard des membres de la famille de l'utilisateur et des personnes significatives pour lui

La ressource démontre une bonne capacité à rester neutre, sans jugement à l'égard de la famille naturelle et des personnes significatives pour l'utilisateur. Elle se montre polie, courtoise et aimable lors de ses échanges avec eux. Elle est en mesure de donner suite à la famille lorsque nécessaire.

Elle respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers ces personnes

La ressource accompagne, rassure et respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers sa famille et les personnes significatives. Elle intervient auprès de l'utilisateur qui se comporte de façon inadéquate envers son entourage en le sensibilisant à agir autrement.

Lorsqu'indiqué, elle favorise les contacts de l'utilisateur avec celles-ci

Elle travaille en collaboration avec les intervenants, dans l'intérêt de l'utilisateur.

À l'adulte, la ressource permet à l'utilisateur de recevoir sa famille et les personnes significatives pour lui ou de les visiter en respectant les modalités prévues. Elle met à la disposition de l'utilisateur tout moyen lui permettant de les contacter lorsqu'il en ressent le besoin.

À la jeunesse, la ressource, lorsqu'indiqué, favorise les contacts de l'enfant avec sa famille et les personnes significatives pour lui en respect des modalités prévues et acceptées entre elle et l'établissement.

Services communs offerts par une RI de type appartement supervisé, maison de chambre ou autre type d'organisation nécessitant des services similaires

1. Offrir un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnel

La ressource offre un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnelle et prend les moyens nécessaires pour que ces conditions soient maintenues.

L'appartement ou la chambre est propre. L'ameublement (lit, table, chaises, bureaux, etc.) et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne (appareils ménagers, vaisselle, serviettes, débarbouillettes, literie, etc.) sont en bon état, fonctionnels et en nombre suffisant pour assurer les routines et le confort de l'utilisateur. La ressource veille à renouveler l'ameublement et les accessoires lorsque ceux-ci présentent des signes d'usure importants ou un risque pour l'utilisateur.

La ressource veille à ce que l'appartement ou la chambre soit accessible et bien aménagée. Les escaliers sont munis de mains courantes et les balcons de garde-corps. Les entrées sont dégagées en tout temps et déglacées en hiver.

Si la condition de l'utilisateur le requiert, des adaptations sont présentes dans l'appartement ou la chambre afin de lui permettre de réaliser ses AVQ ou ses AVD de façon sécuritaire.

Lors de bris ou de dysfonctionnement d'un élément du milieu, la ressource s'assure d'effectuer les réparations requises. Lorsque le bris occasionne un risque pour l'utilisateur, la réparation se fait rapidement. La ressource s'assure que le milieu demeure sécuritaire et sans danger lors de rénovations.

Il y a présence de lumières naturelles ou d'appoint dans l'appartement ou la chambre. La ressource s'assure que l'éclairage soit suffisant et que l'utilisateur n'est pas incommodé par la lumière naturelle (présence de rideaux ou toiles aux fenêtres).

Les fenêtres doivent assurer une ventilation naturelle adéquate tout en assurant la sécurité des usagers. Un système d'évacuation d'air approprié est présent dans les endroits le requérant (cuisine, salle de bain). Les fenêtres, les portes-moustiquaires et les bouches d'aération doivent être ajustées de façon à empêcher l'entrée de toute espèce d'animaux, y compris les insectes et les rongeurs. Les appareils de chauffage, qu'ils soient électriques, à l'huile ou au gaz, doivent être sécuritaires et installés de manière à respecter les normes.

Si la ressource est munie d'un ascenseur, celui-ci est fonctionnel et les inspections sont faites lorsque nécessaire.

Lorsqu'il y a présence de caméras de surveillance dans certaines ressources (clientèle adulte), celles-ci sont visibles, leur présence est indiquée et le consentement de l'utilisateur ou d'un proche a été obtenu.

La ressource s'est assurée de répondre aux normes municipales en matière de sécurité incendie. Elle possède un plan d'évacuation ainsi que des mesures d'urgence. Des exercices d'évacuation ont lieu.

Tous les incidents et accidents, dont la ressource a observés ou constatés touchant un usager, doivent être déclarés le plus tôt possible en rapportant ce qui décrit le mieux

l'évènement et les faits, de façon objective et détaillée, sans analyse ni interprétation à l'aide du formulaire AH-223-01 fourni par l'établissement.

2. S'assurer de la réalisation des activités de la vie domestique (AVD) de l'utilisateur

La ressource s'assure de la réalisation des tâches domestique de l'utilisateur, tels entretenir la maison, préparer les repas, faire la lessive, gérer son budget ou faire les courses, s'assurer qu'il utilise adéquatement les moyens de transport et de communication

La ressource s'assure que l'utilisateur effectue l'entretien de son appartement ou de sa chambre en validant que les planchers, les murs, les comptoirs et la salle de bain sont exempts de souillures. Le ménage et la vaisselle semblent faits régulièrement. L'appartement ou la chambre sont exempts d'odeurs et de moisissures. La ressource vérifie que l'utilisateur sorte ses ordures régulièrement.

La ressource fournit à l'utilisateur le soutien nécessaire à la préparation des repas (conseils, matériel, aide, etc.).

Elle voit à ce que l'utilisateur réalise ses tâches de la vie domestique (faire la lessive, gérer le budget, faire les courses), le conseille et le supporte, au besoin. Elle le stimule, l'encourage à maintenir ses acquis et à développer de nouvelles compétences.

Elle veille à ce que l'utilisateur utilise adéquatement les moyens de transport et de communication. Elle le supporte si requis.

3. S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ) de l'utilisateur

La ressource s'assure de la réalisation des activités de la vie quotidienne de l'utilisateur, tels se nourrir, se laver, entretenir sa personne ou s'habiller convenablement

La ressource s'informe ponctuellement auprès de l'utilisateur des repas qu'il se prépare et de ce qu'il a mangé.

Elle veille à ce que l'utilisateur réalise les actions liées à son hygiène corporelle, telles que se laver le corps et les cheveux en le vérifiant ponctuellement et en s'informant qu'il a tout le matériel nécessaire pour le faire. Elle vérifie également que l'utilisateur effectue régulièrement l'entretien de sa personne : faire sa toilette partielle, réaliser les activités quotidiennes (brosser les dents, peigner, raser, etc.) et périodiques (prendre soin de ses ongles, sa coupe de cheveux, etc.).

La ressource vérifie que l'utilisateur est habillé de manière adaptée aux saisons, aux circonstances et qu'il veille à ce que ses vêtements soient propres et en bonne condition.

Elle lui suggère de changer de vêtements lorsque ceux-ci ne sont pas convenables et l'encourage à porter des sous-vêtements propres.

4. S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'utilisateur

La ressource s'assure que l'utilisateur ait de bonnes habitudes de vie notamment en regard de l'alimentation, du sommeil ou de ses activités

Elle le stimule à avoir de bonnes habitudes quant à sa routine de vie.

La ressource s'assure que l'utilisateur se nourrit adéquatement et à des heures régulières (trois repas par jour et collations si nécessaire). Elle encourage l'utilisateur à faire des bons choix afin d'avoir une alimentation équilibrée composée des différents groupes alimentaires.

La ressource encourage l'utilisateur à adopter de bonnes habitudes de sommeil (dormir la nuit, être éveillé le jour) favorisant ainsi un meilleur fonctionnement social.

La ressource stimule l'utilisateur à participer à des activités et à développer des comportements favorisant une meilleure santé (être actif, boire de l'eau, aller dehors, marcher, etc.).

5. Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des utilisateurs et faire l'inventaire des biens

Pour être conforme à ce service, la ressource doit s'assurer d'appliquer la politique de l'établissement sur la gestion de l'allocation de dépenses personnelles et des avoirs de l'utilisateur en ressource intermédiaire (RI) et en ressource de type familial (RTF) jeunesse (G1-252-030) ou adulte (G1-252-031).

Lorsque l'utilisateur le requiert, la ressource assure la gestion de son allocation pour dépenses personnelles ou des autres sommes qui en tiennent lieu. Dans la mesure du possible, elle implique l'utilisateur dans la gestion de ces sommes

La ressource respecte les principes d'une saine gestion financière. Les sommes sont dépensées conformément à leur attribut et à bon escient pour l'utilisateur

La ressource tient un registre des dépenses effectuées pour l'utilisateur.

Elle doit rendre compte de sa gestion à l'établissement, sur demande

La ressource présente le registre des dépenses et pièces justificatives, lorsque demandé.

Elle respecte la politique de l'établissement en matière de gestion de l'allocation pour dépenses personnelles

La ressource, en collaboration avec l'intervenant de l'établissement, complète l'inventaire des vêtements de l'utilisateur, de ses effets personnels et autres objets significatifs, lorsque demandé par l'établissement

En collaboration avec l'intervenant usager, la ressource consigne les biens de l'utilisateur dans le registre prévu à cet effet. Cette action doit être réalisée lors de l'intégration et du départ. Il est suggéré de le mettre à jour lors d'achat de biens de valeurs ou à tout moment jugé opportun durant le séjour dans la ressource.

6. Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires

La ressource assure un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis par la condition de l'utilisateur

La ressource s'assure que l'utilisateur maintienne une bonne santé et qu'il reçoive les soins requis à son bien-être physique et psychologique. Elle assure un suivi rigoureux des rendez-vous avec les professionnels de la santé et des services sociaux. Au besoin, elle planifie les rendez-vous, échange avec le professionnel lors du rendez-vous et fait un suivi auprès de l'intervenant usager.

Pour l'utilisateur le requérant, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

Elle porte attention aux malaises que l'utilisateur peut ressentir et y répond adéquatement, selon les circonstances

Elle porte attention à l'état de l'utilisateur et tout signe de malaise qu'il pourrait démontrer. Elle réagit rapidement. Lors de doutes, elle ne tarde pas à consulter un professionnel (pharmacien, infirmière, médecin, 811, etc.) afin d'orienter ses interventions et en respectant les trajectoires établies, s'il y a lieu. Elle transmet, à l'intervenant usager, l'information concernant tout changement dans l'état de l'utilisateur.

Elle veille à ce que les traitements appropriés lui soient prodigués et l'accompagne, au besoin

La ressource s'assure que soient respectés les recommandations, traitements, plans de soins et les prescriptions qui lui sont transmis pour l'utilisateur. Elle lui apporte le soutien nécessaire.

Pour l'utilisateur le requérant, des précisions seront inscrites à l'Instrument de classification.

Elle s'assure que les équipements et les aides techniques servant aux services de santé et aux services sociaux sont propres et vérifie leur bon état de fonctionnement

La ressource s'assure de maintenir propre et en bon état les équipements et aides techniques utilisés par l'utilisateur. Elle communique rapidement avec les personnes responsables de leur maintenance et réparation, lorsque requis.

7. Assurer la protection contre les abus

La ressource met en place des mécanismes de protection contre toute forme d'abus (physique, sexuel, de pouvoir, financier, psychologique, etc.) à l'égard de l'utilisateur

La ressource s'assure que les personnes qu'elle s'adjoit ne présentent aucun risque pour l'utilisateur et intervient aussitôt qu'un élément est porté à son attention. Elle peut mettre en place des procédures internes à l'intention de son personnel permettant de protéger l'utilisateur de situations d'abus.

La ressource reste à l'affût de situations pouvant présenter un risque d'abus pour l'utilisateur (fréquentations, dynamique entre les usagers, etc.). Elle réagit rapidement et avise l'intervenant usager lorsqu'elle soupçonne que celui-ci peut être dans une situation le mettant à risque.

À la jeunesse, la ressource doit signaler à la protection de la jeunesse toute forme d'abus.

À l'adulte, la ressource applique la politique *Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute personne majeure en situation de vulnérabilité* (G1-252-025) de l'établissement. La ressource doit signaler toute situation à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

8. Assurer la disponibilité d'une personne responsable en tout temps

La ressource s'assure qu'une personne soit disponible en tout temps pour l'utilisateur

La ressource s'assure qu'une personne compétente puisse être jointe en tout temps par l'utilisateur. Elle laisse à la disposition de l'utilisateur, les numéros nécessaires.

Cette personne doit posséder les attitudes et les habiletés suffisantes pour assurer la dispense des services de soutien ou d'assistance requis par les usagers et ainsi assurer la stabilité et la continuité des services

Cette personne connaît les services de soutien et d'assistance communs et particuliers requis par l'utilisateur. La ressource ou ses employés sont en mesure d'en assurer la dispensation permettant ainsi la stabilité et la continuité des services.

La ressource s'assure de posséder ou que son personnel possède toutes les formations requises (RCR, Loi 90, etc.). Elle voit aussi à ce que ses employés soient exempts d'antécédents judiciaires liés à leurs fonctions.

9. Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social

La ressource favorise l'intégration de l'utilisateur au sein de son milieu de vie

La ressource se montre chaleureuse et accueillante dès les premiers instants en mettant l'utilisateur à l'aise. Elle démontre de l'ouverture, s'intéresse à lui et l'aide à s'intégrer à son appartement/chambre.

Elle le considère et le traite avec équité

L'utilisateur est accueilli et traité comme faisant partie intégrante du milieu. Il a droit aux mêmes traitements, sans discrimination, que toutes les autres personnes demeurant dans la ressource.

Elle lui offre des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel

Le cadre de référence définit le milieu de vie comme étant un endroit où l'utilisateur réside et où il se sent chez lui. C'est un endroit où l'on est à son écoute, que l'on tient compte de ses dimensions affectives, sociales, comportementales, physiques et spirituelles dans la réponse individualisée à ses besoins. Les lieux physiques sont organisés de façon chaleureuse et accueillante. L'utilisateur est reconnu et valorisé comme un membre de la collectivité. La dignité humaine est présente au quotidien dans les services rendus à l'utilisateur.

La ressource met tout en place afin d'offrir à l'utilisateur un milieu de vie se rapprochant le plus possible d'un chez-soi. Le milieu est apaisant, sécurisant, stable et chaleureux.

La ressource permet à l'utilisateur de s'investir dans son milieu de vie. Par ailleurs, elle l'encourage, lorsque possible, à avoir une vie sociale active et adéquate

La ressource permet à l'utilisateur de personnaliser son appartement ou sa chambre.

Elle permet à l'utilisateur d'avoir accès à l'information concernant les activités qui ont lieu dans la communauté et l'encourage à y participer.

10. Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur

La ressource s'informe de la participation, du comportement et des besoins de l'utilisateur lors de ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres) auprès des responsables de ces activités et assure le suivi nécessaire

La ressource s'informe de l'évolution et du rendement de l'utilisateur auprès des responsables des milieux qu'il fréquente (travail, école, centre de jour, etc.). Elle collabore avec eux et s'acquitte des responsabilités qui lui incombent.

Elle transmet des observations pertinentes aux différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur

La ressource transmet, aux responsables des milieux qu'il fréquente, les informations nécessaires sur l'utilisateur, ayant un impact sur son fonctionnement et permettant de comprendre sa situation. Elle s'assure de toujours respecter les principes de confidentialité.

Lorsque requis, elle participe aux échanges et aux discussions

La ressource participe aux rencontres, échanges et discussions lorsque sa présence est requise. Elle convient du meilleur moment avec les responsables de ces milieux.

11. Collaborer avec l'établissement

La ressource collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à réduire ou résoudre les difficultés observées chez celui-ci

La relation entre l'établissement et la ressource repose sur un objectif partagé, c'est-à-dire rendre des services de qualité à un usager en fonction de ses besoins évolutifs et spécifiques. La relation se définit par un ensemble d'actions à travers lesquelles les parties s'expriment, se comportent et s'influencent réciproquement. Elle est bidirectionnelle, s'inscrit dans un esprit de partenariat et implique les valeurs d'humanisme, de respect, d'engagement, d'intégrité et de simplicité.

La ressource connaît la situation et la condition de l'utilisateur. Elle démontre de l'initiative ou de l'autonomie en s'impliquant dans la recherche de moyens pour réduire ou résoudre les difficultés de l'utilisateur. Elle agit dans l'intérêt de celui-ci et reconnaît son potentiel. Elle n'hésite pas à interpeller les intervenants.

S'il y a lieu, elle participe à préciser les services requis par l'utilisateur

Lors de la rencontre servant à préciser les services à rendre à l'utilisateur, la ressource participe à l'échange, est proactive et propose des moyens afin de rendre le service requis. Elle suggère des actions qu'elle peut poser. Elle est en mesure de nommer aux intervenants ses limites, ses craintes et ses incapacités à rendre le service tel que demandé au moment de la précision.

Elle partage avec l'établissement toute information pertinente au sujet de l'utilisateur, notamment celle qui est susceptible d'apporter des changements à l'évaluation de la condition de ce dernier et aux services à lui rendre

La ressource fait un suivi auprès des intervenants de l'établissement sur l'évolution et le fonctionnement de l'utilisateur, dans toutes les sphères de sa vie, en fournissant des faits et observations. Elle évite de porter des jugements à ce moment. Elle partage rapidement, aux bonnes personnes, toute information nouvelle sur la condition de l'utilisateur susceptible d'apporter des changements dans les services à lui rendre.

La ressource participe aux processus visant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement

Lorsque la ressource constate que l'établissement ne rend pas un service à l'utilisateur, elle interpelle l'intervenant ou le gestionnaire concerné. Elle peut faire appel à l'intervenant RI-RTF afin d'être supportée ou accompagnée dans sa démarche. L'établissement et la ressource collaborent et se concertent afin d'identifier des pistes de solution ou d'amélioration.

La ressource pourrait interpeller toute autre instance permettant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement (commissaire aux plaintes, direction qualité, etc.).

Lorsque sollicitée, elle collabore à tout processus permettant d'améliorer la qualité des services rendus à l'utilisateur (contrôle de la qualité, Agrément Canada, etc.). Elle se mobilise

lorsque des améliorations sont à apporter aux services qu'elle rend (services communs et particuliers).

12. Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui

La ressource se montre respectueuse à l'égard des membres de la famille de l'utilisateur et des personnes significatives pour lui

La ressource démontre une bonne capacité à rester neutre, sans jugement à l'égard de la famille naturelle et des personnes significatives pour l'utilisateur. Elle se montre polie, courtoise et aimable lors de ses échanges avec eux. Elle est en mesure de donner suite à la famille lorsque nécessaire.

Elle respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers ces personnes

La ressource accompagne, rassure et respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers sa famille et les personnes significatives. Elle intervient auprès de l'utilisateur qui se comporte de façon inadéquate envers son entourage en le sensibilisant à agir autrement.

Lorsqu'indiqué, elle favorise les contacts de l'utilisateur avec celles-ci

Elle travaille en collaboration avec les intervenants, dans l'intérêt de l'utilisateur.

La ressource permet à l'utilisateur de recevoir sa famille et les personnes significatives pour lui ou de les visiter en respectant les modalités prévues. Elle met à la disposition de l'utilisateur tout moyen lui permettant de les contacter lorsqu'il en ressent le besoin.

**CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET
DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD**

www.cisss-cotenord.gouv.qc.ca

