

Les ressources sont considérées comme des partenaires qui font équipe avec le CISSS de Chaudière-Appalaches pour rendre les meilleurs services à l'utilisateur. La qualité des services rendus devient donc une responsabilité partagée.

ORIENTATION 6 :

Les relations entre l'établissement et la ressource sont fondées sur la bonne foi et les valeurs du cadre de référence. Le tout s'actualisant dans le respect des rôles et du statut de chaque partie et dans un esprit de partenariat en vue d'offrir ensemble une réponse adéquate aux besoins de chaque usager.

Principes directeurs associés :

- La reconnaissance que le meilleur intérêt de l'utilisateur est au centre de la relation entre l'établissement et la ressource;
- La réalisation des engagements contractuels de l'établissement et de la ressource;
- La collaboration de l'établissement et de la ressource dans le cadre de l'exercice des rôles et des responsabilités qui leur sont propres;
- Le leadership déployé par les parties afin de développer et d'entretenir des relations durables propices à la concertation et favorisant la satisfaction de chacun.



Cadre de référence, Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, MSSS, 2016.

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

ninon.bourque.csssml@ssss.gouv.qc.ca

ou par téléphone au 418 833-3218, poste 1103.

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

www.ciass-ca.gouv.qc.ca

dans la section Publications

<http://www.ciass-ca.gouv.qc.ca/professionnels-medecins-et-partenaires/bulletins/le-passager-bulletin-dinformation-ressources-intermediaires-et-de-type-familial/>

COM-2016-089

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

Québec 



Le Passager

Bulletin d'information

Ressources intermédiaires et de type familial

Décembre 2017

Les rapports d'incident/accident	p. 4
Résultats du sondage de satisfaction sur le bulletin <i>Le Passager</i>	p. 5
La maltraitance envers les aînés : dépistage et intervention	p. 6
Offre de formation : Cadre de référence RI-RTF et Instrument de détermination et de classification	p. 7

Bonne année 2018 de toute l'équipe!

La gestion de l'accessibilité des produits personnels à risque

Comme nous l'avons mentionné dans le dernier bulletin du Passager, un comité de travail s'est penché sur la présence des produits personnels à risque en hébergement.

Trois questions ont alimenté cette réflexion :

- Quels sont les risques associés à la présence des produits personnels en milieu d'hébergement?
- Ces produits sont-ils normés au niveau des visites ministérielles d'évaluation de la qualité du milieu de vie?
- Comment conjuguer notion de sécurité des usagers et respect de l'approche milieu de vie en hébergement?

... suite à la page suivante

Québec 

Le principal défi consistait donc à se doter d'un guide qui nous permettrait de réduire les risques associés aux produits personnels sans toutefois les bannir. De là l'esprit de la directive : travailler ensemble à la gestion de l'accessibilité des produits pour en réduire les risques. Ainsi, en agissant sur les trois facteurs suivants : l'endroit où on les dispose, sur la grosseur des formats et sur les quantités qui sont accessibles, nous réduisons inévitablement les risques d'incidents ou d'accidents qui pourraient être associés à ces produits.

La directive, qui a été entérinée par la direction, se veut préventive. Elle vise autant les produits accessibles à la chambre de l'utilisateur que ceux qui sont disponibles dans les aires communes de vos espaces de vie. La sécurité des usagers est une responsabilité partagée, c'est pourquoi nous vous invitons à vous référer à la directive et ses outils (aide-mémoire, dépliant, vidéo explicative) qui sont disponibles sur le site web du CISSS de Chaudière-Appalaches : <http://www.cisss-ca.gouv.qc.ca/professionnels-medecins-et-partenaires/prevention-promotion/acces-aux-produits-personnels-a-risque-en-chsld-et-ri-rtf/>.

Il est important que chacun de vous sensibilise son personnel en leur demandant de lire la directive et en affichant l'aide mémoire dans des endroits stratégiques. De plus, il est essentiel que vous informiez les usagers et leurs proches en leur remettant le dépliant explicatif. En faisant tout cela, vous réduirez les risques et vous assurerez une meilleure sécurité des usagers.

Merci de prendre connaissance de cette directive et de l'appliquer dès que possible dans chacune de vos ressources. Si vous avez des questionnements, n'hésitez pas à vous référer à votre intervenant ressource.

Pour 2018, je vous souhaite encore une belle année de partenariat entre nous!

Ninon Bourque, chef de l'approche milieu de vie et responsable du comité de communication des RI-RTF



RAPPEL

Offre de formation : Cadre de référence RI-RTF et Instrument de détermination et de classification

Pour les responsables qui n'auraient pas eu l'occasion de participer à ces formations en 2017, nous vous rappelons qu'il reste quelques dates au calendrier prévu.

Voici les détails en rappel

• Cadre de référence RI- RTF

- Le 20 février 2018 de 8 h 30 à 16 h 30 à l'hôpital de Thetford-Mines, 1717, rue Notre-Dame est, Thetford-Mines, Québec, G6G 2V4, Salle 239

• Instrument de classification

- Le 7 février 2018 de 8 h 30 à 12 h au CLSC de Thetford-Mines, 17, rue Notre-Dame ouest, Thetford-Mines, Québec, G6G 1J1, Salle 112.
- Le 21 mars 2018 de 8 h 30 à 12 h au 253, Route 108, Beauceville, Québec, G5X 2Z3, Salles 1 et 2.

Inscriptions par courriel : gabrielle_guay ssss.gouv.qc.ca

Date limite des inscriptions : maximum une semaine avant la formation

Veillez indiquer le nom de la ressource, le nom des personnes qui assisteront et un numéro de téléphone pour vous joindre en cas de tempête.

Précisions

- Droit d'inscrire deux personnes par résidence.
- Remboursement de certains frais qui sont couverts pour les membres des associations ADRAQ et RESSAQ :
 - Frais de repas;
 - Frais de déplacement;
 - Coûts de remplacement.

Note : Les frais ne sont pas couverts pour les membres de l'ARIHQ.

Pour toute autre information, veuillez communiquer avec votre intervenant ressource.

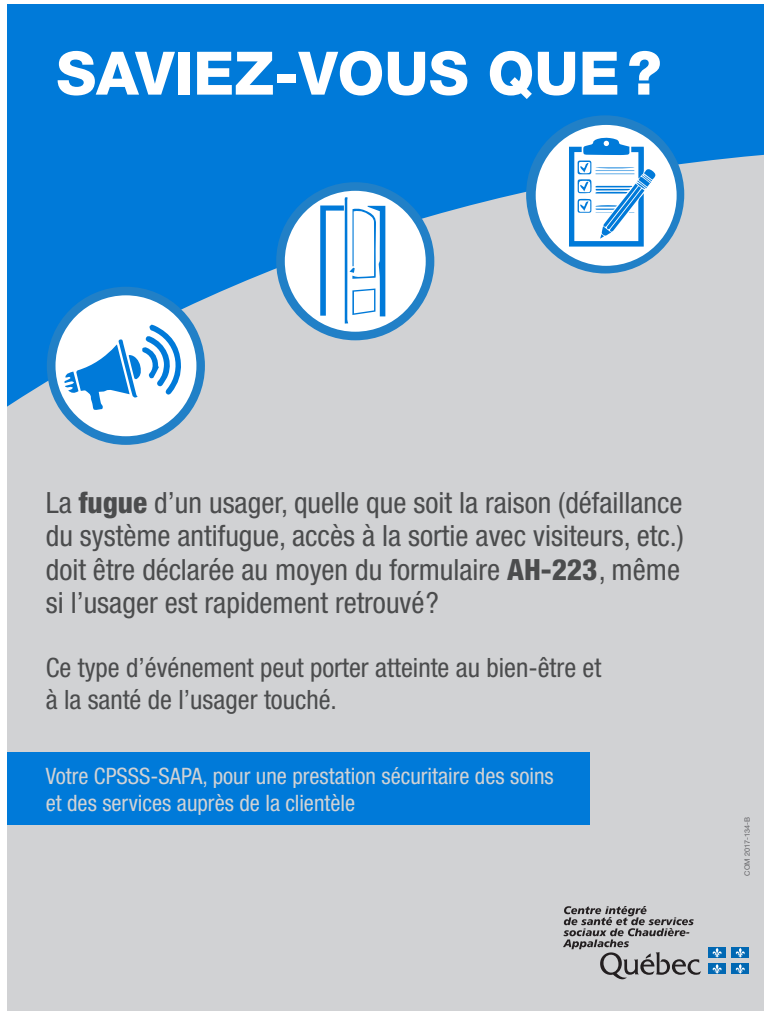
Doris Beaumont, intervenante ressource secteur Montmagny-L'Islet



Les rapports d'incident/accident

Le comité CPSSS-SAPA veut s'assurer de la complétion des rapports d'incident/accident (AH-223) par l'ensemble des personnes concernées, dont les responsables de ressources RI-RTF.

À cette fin, des rappels vous seront transmis ponctuellement par différents moyens, dont cette affiche-rappel : **Saviez-vous que?**



SAVIEZ-VOUS QUE?

La **fugue** d'un usager, quelle que soit la raison (défaillance du système antifugue, accès à la sortie avec visiteurs, etc.) doit être déclarée au moyen du formulaire **AH-223**, même si l'usager est rapidement retrouvé?

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

Votre CPSSS-SAPA, pour une prestation sécuritaire des soins et des services auprès de la clientèle

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

COM-2017-134-8

Nous vous invitons à consulter le site web et à afficher cette affiche afin de sensibiliser votre personnel. Merci de votre attention à compléter les rapports requis.

Sonia Mathurin, coordonnatrice RI-RTF et membre du comité CPSSS-SAPA



Résultats du sondage de satisfaction sur le bulletin *Le Passager*

En octobre nous avons lancé un vaste sondage auprès des partenaires, des intervenants, des gestionnaires et des ressources afin d'évaluer le niveau de satisfaction de notre outil de communication en RI-RTF. Après un premier coup d'oeil, nous sommes en mesure d'apprécier le taux de participation de l'ensemble des gens visés.

Notons que 82 % des répondants sont des propriétaires des ressources. Nous tenons à vous remercier car grâce à vos commentaires nous pourrions améliorer notre bulletin et le rendre encore plus à vos couleurs. L'analyse des réponses obtenues se fera dans un deuxième temps dans le cadre de notre prochaine rencontre du comité de communication prévue en janvier 2018. Soyez assurés que nous nous ferons un devoir et surtout un plaisir de vous transmettre les résultats et les grands constats de ce sondage.

Du nouveau au comité de communication

Maintenir un comité actif et mobilisé nécessite régulièrement le renouvellement de ses membres. À l'automne dernier le comité de communication a donc entrepris une démarche de recrutement visant à intégrer de nouveaux joueurs de chaque programme service qui déservent l'ensemble de la clientèle adultes hébergée en RI-RTF.

Ainsi nous avons le plaisir de vous présenter les nouveaux membres du comité :

- Mariane Tourygnny (Programme santé mentale);
- Suzie Roy (Programme DI-TSA);
- Nathalie Audet (Programme SAPA axe Sud);
- Doris Beaumont (Programme SAPA axe Nord);
- Carmelle Martineau (Propriétaire de ressource RI);
- Marie-Claude Bélanger (usager partenaire);
- Ninon Bourque (Chef de programme milieu de vie).

L'ajout de ces personnes sera définitivement un plus pour nous. Ensemble, nous continuerons à construire de bons canaux de communication!

Nous remercions à l'avance Mariane et Suzie de leur intérêt à faire équipe avec nous et nous leur souhaitons la bienvenue.

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



La maltraitance envers les aînés : dépistage et intervention

Depuis plusieurs années, de nombreux efforts et stratégies sont mis en place pour sensibiliser la population à tous les niveaux concernant la maltraitance envers les aînés. On constate que dans la construction d'une culture de bienveillance, le discours change.

Mais comment fait-on pour dépister les situations de maltraitance? Comment peut-on intervenir lorsque l'on constate qu'un aîné subit des comportements maltraitants?

Le dépistage demeure la clé pour que les situations soient dénoncées surtout considérant qu'elle est faite par un proche dans la majorité des cas et qu'il est donc très difficile pour un aîné de dénoncer. Ces derniers vivent avec de la honte, de la culpabilité, dans la peur des représailles ou encore ne sont même pas conscients qu'ils vivent une situation de maltraitance.

Dépister implique que tous et chacun demeurent à l'affût des indices des différents types de maltraitance. Ces indices peuvent prendre différentes formes :

- Ecchymoses, blessures, perte de poids, manque d'hygiène;
- Changement de comportement, dépression, isolement;
- Augmentation du nombre de transactions bancaires, disparition d'objets de valeur, etc.

Plusieurs indices peuvent être présents en même temps et bien qu'ils ne soient pas nécessairement reliés à de la maltraitance, cela nécessite une évaluation plus poussée.

L'intervention en situation de maltraitance demeure la responsabilité des professionnels, car les situations sont très souvent complexes et précaires. Elle nécessite une évaluation complète des risques reliés à l'intervention, des dynamiques relationnelles, des droits de la personne, de l'aptitude, etc. Plusieurs éléments sont à considérer avant de déterminer ce qui peut ou devra être fait pour venir en aide à un aîné vivant une situation de maltraitance.

Il importe donc de se référer aux bonnes ressources lorsque des indices de maltraitance transparaissent dans la situation d'un aîné ou d'un adulte vulnérable, afin que ceux-ci soient évalués. La ligne AIDE ABUS AÎNÉS (1 888 489-2287) demeure une ressource d'aide, de soutien et d'accompagnement spécialisé et prioritaire qui peut être utilisé par tous 7 jours sur 7 de 8 h à 20 h. Vous pouvez aussi vous référer au 811 (Info social) ou à l'accueil social de votre CLSC pour obtenir de l'aide.

Accompagnons avec bienveillance et vigilance nos aînés et adultes vulnérables afin que les situations soient dénoncées et que la maltraitance cesse.

Joanie Mercure-Leclerc, travailleuse sociale



Aide-mémoire sur la gestion de l'accessibilité des produits personnels à risque

DANS LA CHAMBRE

PRODUITS À PLACER SOUS VERRONS

- Boules à mites
- Engrais pour les plantes
- Produits d'entretien ménager (ex. : liquide à vaisselle, détergent à lessive, dépoussiéreur en aérosol)
- Protecteur pour chaussures en pompe ou en aérosol



PRODUITS À PLACER HORS DE LA VUE ET HORS DE LA PORTÉE

- Bijoux
Retirer tous les bijoux pouvant occasionner un risque d'étouffement, selon le jugement et la condition clinique de l'usager
- Cire pour chaussures
- Coupe-ongles, lime à ongles et rasoir
- Crème anti-inflammatoire (ex. : Arthriflex, Voltaren Emulgel, Antiphlogistine)
- Pastille de nettoyage pour prothèse dentaire (ex. : Polident)
- Piles
- Vernis à ongles et dissolvant à vernis
Privilégier les petits formats et les produits sans acétone

Prendre note que dans les unités prothétiques, d'errance ou de troubles de comportement, tous ces produits doivent être sous verrous.



PRODUITS POUVANT ÊTRE LAISSÉS À LA PORTÉE

- Adhésif pour prothèse dentaire (ex. : Polygrip, Fixodent)
- Crème et lotion hydratantes
- Dentifrice
- Déodorant ou antisudorifique
- Désodorisant en pompe ou en aérosol (Privilégier les petits formats en pompe)
- Gel coiffant et fixatif à cheveux en pompe ou en aérosol
- Maquillage
- Parfum ou eau de toilette en pompe ou en aérosol
- Peinture/gouache
- Produits hydroalcooliques (Privilégier les petits formats)
- Rince-bouche (Privilégier les petits formats et sans alcool)
- Savon
- Shampoing

