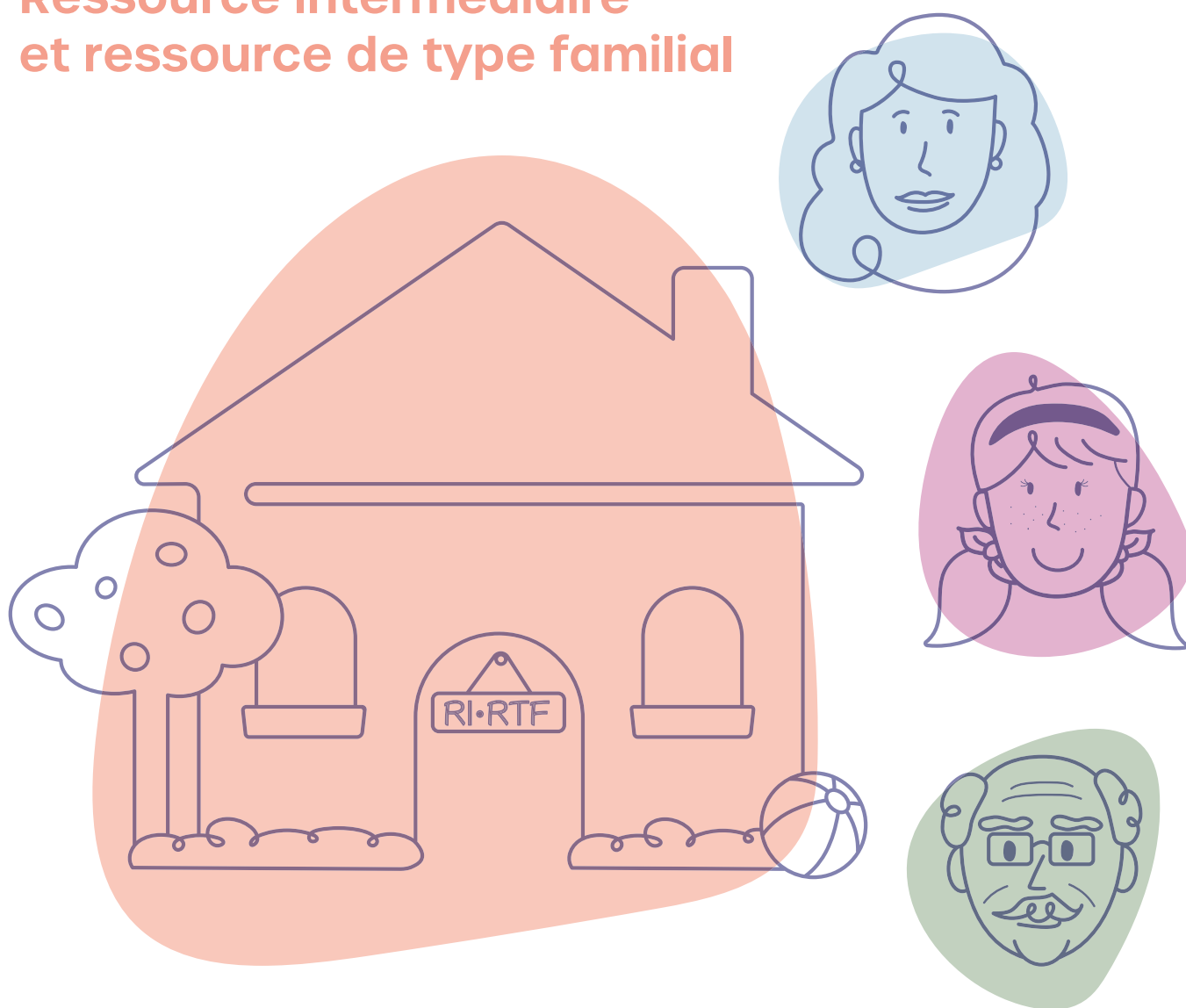


Brochure d'information et d'accompagnement pour les responsables de milieu de vie en RI-RTF

Ressource intermédiaire
et ressource de type familial



Note au lecteur

Veuillez noter que cette brochure d'information et d'accompagnement s'adresse aux responsables des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF). L'information qui s'y retrouve est applicable à toutes les clientèles hébergées en RI-RTF.

Légende



Définition



Recherche
Web



Information
importante

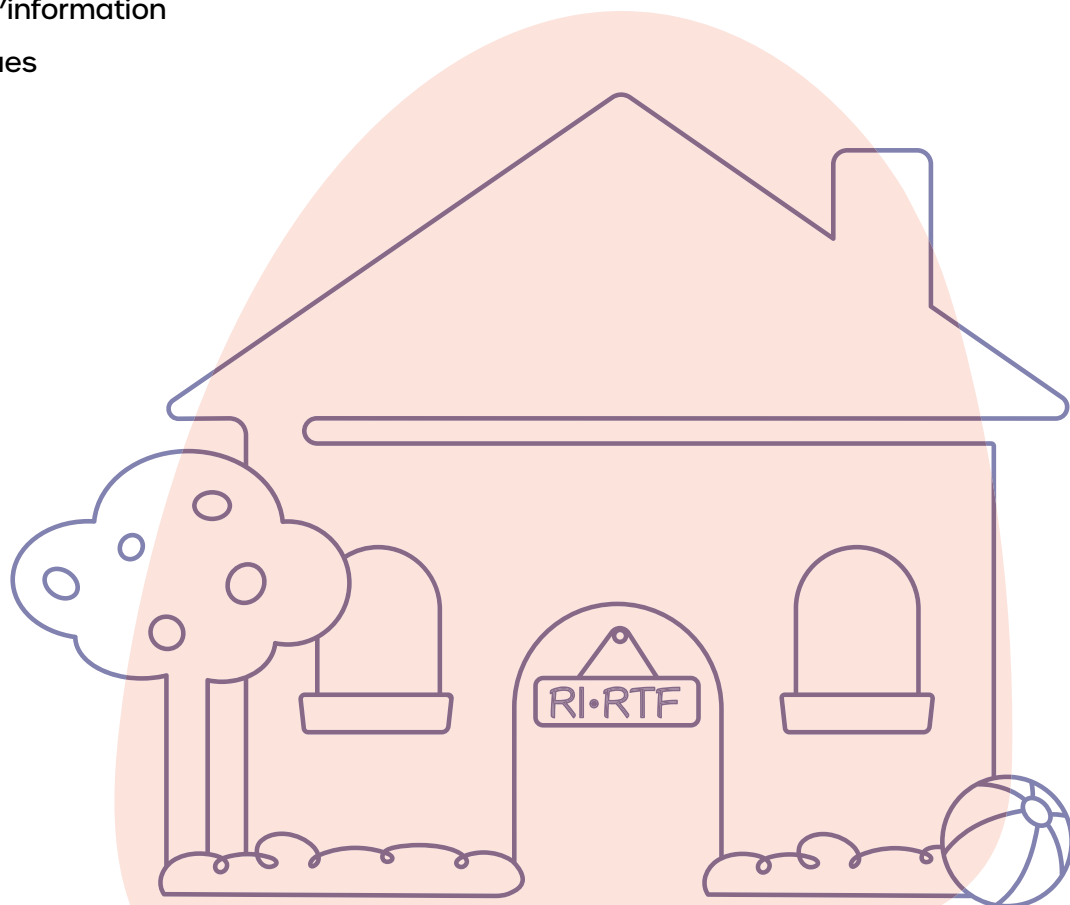
Table des matières

Mot de bienvenue	4
Partenariat	5
CISSS du Bas-Saint-Laurent	7
Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD)	11
Ententes collectives et nationales	12
Cadre de référence pour les RI et les RTF	13
Gestion intégrée de la qualité des milieux de vie	26
Maltraitance	29
Prévention et contrôle des infections	30
Règle de soins nationale (RSN /Loi 90) - Registre des médicaments	31
Consentement et protection des renseignements de l'utilisateur	33
Soutien à la prévention de l'épuisement des responsables des RI-RTF	36
Rétribution	37
Programme d'assurance (DARSSS) et procédure de réclamation	39
Gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers hébergés en RI-RTF	41
Déclarations et divulgation des incidents-accidents (AH-223-I)	42
Déploiement de l'approche de la gestion du risque en sécurité incendie (GRSI) en RI-RTF	43
Usage du tabac, de la cigarette électronique (vapotage) ou du cannabis	44
Utilisation de caméras de surveillance	45
Formations obligatoires et recommandées	46
Mot de la fin	48

Mot de bienvenue

Cette brochure vise à vous soutenir dans la réalisation de votre rôle en tant que responsable d'une ressource d'hébergement. Elle présente également les différents types de soutien offerts par le CISSS du Bas-Saint-Laurent, tant sur les plans clinique, administratif et financier.

Nous vous invitons à consulter cette brochure, conçue comme un outil de référence, pour vous accompagner dans votre rôle et vous guider en cas de questionnements. Si vous souhaitez obtenir des informations additionnelles sur l'un des sujets présentés, nous vous encourageons à visiter le site Web du CISSS du Bas-Saint-Laurent, à la section [Ressources d'hébergement](#) ainsi que la [Boîte à outils | Ressources d'hébergement \(RI-RTF\)](#). Celle-ci donne accès à divers documents de référence, notamment à des lois et à des règlements, à des documents ministériels et aux ententes collectives et nationales. La boîte à outils est un espace en constante évolution afin de faciliter l'accès à l'information et de soutenir vos pratiques au quotidien.



Partenariat

Le **partenariat** entre les responsables de RI ou de RTF, leurs employés (pour les RI) ou leurs gardiens jugés compétents (pour les RTF), ainsi que l'ensemble du personnel de l'établissement, est primordial pour offrir des milieux de vie de qualité aux usagers du réseau de la santé et des services sociaux. Nous vous remercions chaleureusement pour votre dévouement et votre engagement envers la clientèle hébergée. N'hésitez pas à utiliser les informations et les ressources fournies dans cette brochure, qui nous l'espérons, vous sera utile.

Ressources intermédiaires (RI)

Selon l'article 538 de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSS)* :

- « Est une ressource intermédiaire toute ressource exploitée par une personne physique comme travailleur autonome, par une personne morale ou par une société de personnes ayant conclu une entente avec un établissement de Santé Québec pour participer au maintien ou à l'intégration dans la communauté d'usagers par ailleurs inscrits aux services de l'un de ses établissements en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins et en leur fournissant des services de soutien ou d'assistance requis par leur condition. »

Ressource de type familial (RTF)

Selon l'article 552 de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSS)* :

- Pour la clientèle adulte : « Est une résidence d'accueil d'une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf adultes, incluant des personnes âgées, qui leur sont confiés par un établissement de Santé Québec afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel et ayant conclu une entente avec Santé Québec. »
- Pour la clientèle jeunesse : « Est une famille d'accueil d'une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf enfants en difficulté qui leur sont confiés par un établissement de Santé Québec afin de répondre à leurs besoins et leur offrir des conditions de vie favorisant une relation de type parental dans un contexte familial et ayant conclu une entente avec Santé Québec. »

Partenariat



Agissant dans un esprit de partenariat avec les établissements publics qui assurent le suivi professionnel des usagers qui leur sont confiés, les ressources RI-RTF sont complémentaires à la mission de ces établissements publics d'offrir des services de santé et de services sociaux de qualité aux usagers qui le requièrent. Elle repose sur un objectif partagé : rendre des services de qualité à un usager, selon sa condition et ses besoins spécifiques et évolutifs, et s'actualise conformément aux assises, aux orientations et aux principes directeurs.

Famille d'accueil de proximité (FAP)

Selon l'article 552 de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSS)* :

- « Est une famille d'accueil de proximité d'une ou deux personnes qui ont fait l'objet d'une évaluation en application du troisième alinéa de l'article 536 et qui ont conclu une entente avec Santé Québec, après s'être vu confier, en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)*, un enfant nommément désigné pour une durée déterminée. Dans le cadre de son évaluation, l'établissement prend notamment en considération le lien significatif qu'a l'enfant avec cette ou ces personnes. »

Ressource intermédiaire de type maison d'accueil (RIMA)

Selon la page 47 du *Cadre de référence RI-RTF* :

- « Le milieu de vie est la résidence principale d'une ou de deux personnes physiques qui accueillent neuf usagers ou moins. Les services communs offerts sont ceux visés par la section 1 de la partie 1 de l'annexe du *Règlement sur la classification*. Ce type d'organisation résidentielle présente les mêmes particularités administratives et vise l'offre des mêmes services de soutien ou d'assistance qu'une RTF. Les orientations ministérielles prévoient que ce type d'organisation résidentielle devrait être utilisé uniquement en raison d'un impératif, par exemple en matière de protection de la jeunesse. Dans les autres cas, le projet privilégié devra être celui d'une RTF. »

Une entente spécifique doit être signée entre une RTF et l'établissement, ou une entente particulière dans le cas des RI, pour que :

- L'établissement confie une ou des personnes à la ressource;
- La ressource offre à l'usager un milieu de vie et les services de soutien ou d'assistance requis par sa condition.

C'est au CISSS du Bas-Saint-Laurent que revient la responsabilité d'évaluer les besoins des usagers et de déterminer l'ensemble des services nécessaires pour leur bien-être¹.

CISSS du Bas-Saint-Laurent

Notre établissement est un partenaire de la communauté misant sur une approche humaine et responsable.

Notre mission

Notre organisation fait partie de la société d'État Santé Québec qui regroupe tous les établissements de la province. Sa mission est d'offrir des soins et des services accessibles, de qualité et adaptés aux besoins de la population.

Notre vision

Ensemble, pour la santé, le mieux-être et un réseau dont nous sommes fiers.

Nos valeurs

Nos actions reposent sur cinq valeurs clés :

Collaboration

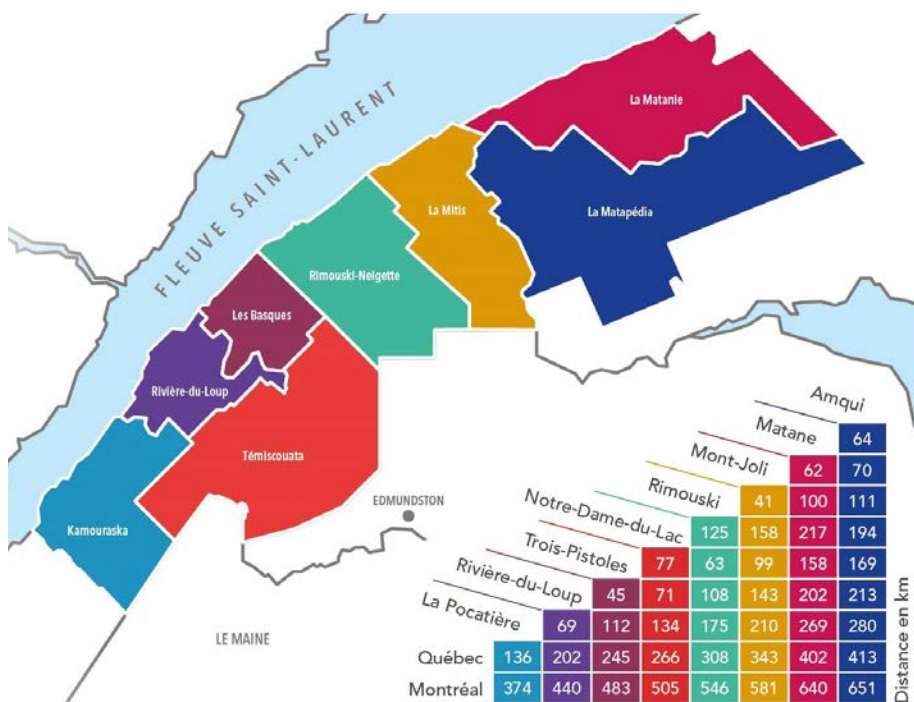
Respect

Bienveillance

Engagement

Excellence

Les RI-RTF du CISSS du Bas-Saint-Laurent sont réparties sur huit MRC, soit Le Kamouraska, Le Témiscouata, Rivière-du-Loup, Les Basques, Rimouski-Neigette, La Mitis, La Matapédia et La Matanie .



Activités du suivi professionnel de l'utilisateur

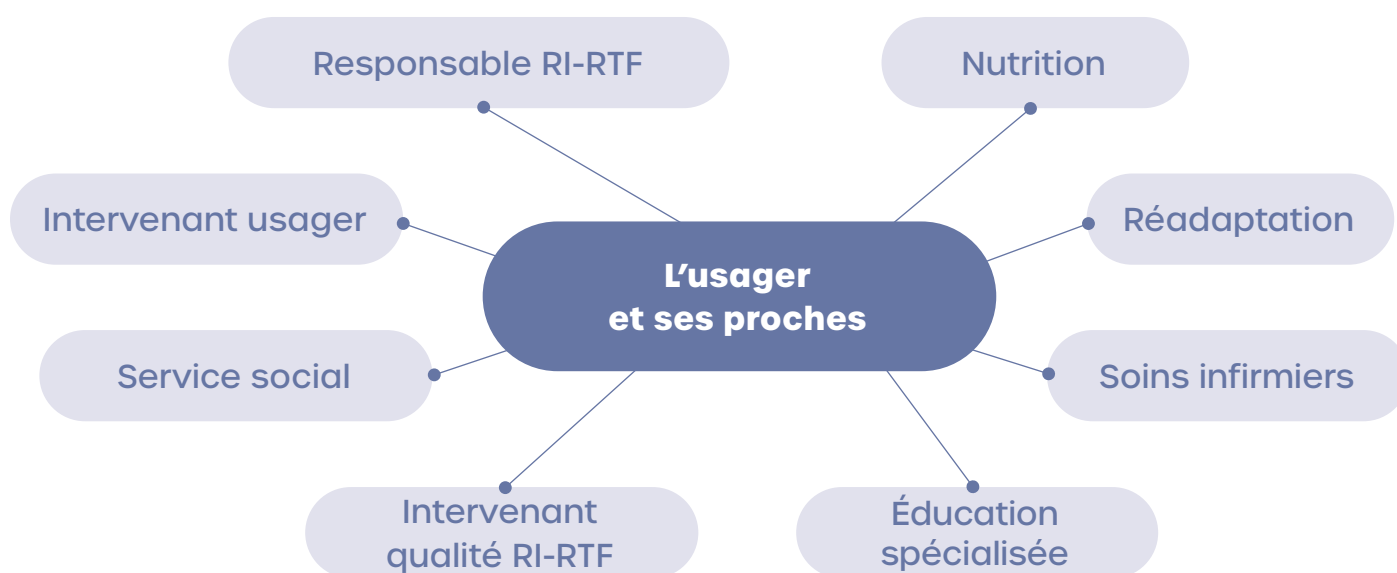
L'établissement est responsable d'assurer le **suivi professionnel de l'utilisateur** qui est confié à une RI ou à une RTF.

Il est réalisé par plusieurs intervenants offrant des services directs à l'utilisateur, dont le service social, les soins infirmiers, la réadaptation, la nutrition, l'éducation spécialisée, etc. Les professionnels impliqués dépendent des besoins de l'utilisateur.

Suivi professionnel de l'utilisateur



Ce suivi regroupe les principales responsabilités cliniques et professionnelles de l'établissement pour tous les services rendus à l'utilisateur. L'établissement est responsable de s'assurer que les services reçus soient de qualité et adaptés à sa condition et à ses besoins



Deux types d'intervenants sont toujours présents pour s'assurer du suivi de l'utilisateur et de la qualité des services qu'il reçoit. Il s'agit de l'intervenant au suivi de l'utilisateur et de l'intervenant qualité.

1. Intervenant au suivi de l'utilisateur

L'intervenant au suivi de l'utilisateur, aussi appelé intervenant pivot, est la personne-ressource pour toute information liée à l'utilisateur : ses besoins, son état de santé, son plan d'intervention (PI) ou son plan d'intervention individualisé (PII), les directives professionnelles et les changements dans sa condition. Il veille à établir et maintenir le lien entre toutes les personnes impliquées auprès de l'utilisateur, incluant ses proches. L'intervenant pivot est désigné par la direction clinique dès que l'utilisateur commence à recevoir des services cliniques de l'établissement. Il participe à tous les **caucus cliniques** concernant les utilisateurs qu'il suit.



Caucus cliniques

Lorsque la situation l'exige, des professionnels, des intervenants de l'établissement et les responsables de la ressource peuvent se réunir lors de rencontres appelées «caucus cliniques» afin de discuter de la situation ou de la condition d'un usager hébergé en RI-RTF.

L'établissement organise ces caucus pour améliorer les services et harmoniser les interventions faites pour chaque personne hébergée. Cette démarche vise à maintenir une bonne communication et à favoriser la fluidité des échanges entre toutes les personnes impliquées dans le suivi de l'usager afin de partager l'information, coordonner les interventions et assurer la continuité et la qualité des soins.

Vous serez informé et invité à participer au caucus clinique si votre contribution est nécessaire, afin que l'établissement puisse bénéficier de votre point de vue.

Ces rencontres sont importantes et permettent :

- De mieux coordonner les actions entre les intervenants;
- D'encourager l'amélioration continue des services offerts à l'usager;
- De favoriser une approche plus cohérente et unie dans le suivi clinique.

2. Intervenant qualité

L'intervenant qualité veille à ce que votre ressource respecte les critères généraux déterminés par le ministre tout au long de votre entente. Il est également la personne de référence pour tout ce qui concerne l'Instrument de classification et s'assure que les services offerts à l'usager par la ressource et l'établissement sont conformes aux obligations prévues.

Les critères généraux déterminés par le ministre et l'Instrument de classification seront présentés dans les prochaines sections.

Comment communiquer avec les intervenants?

Les méthodes à privilégier :

	<p>Les rencontres en personne</p> <ul style="list-style-type: none">• Bureau• Domicile• Dans le milieu de vie (RI-RTF)
	<p>Le courriel</p>
	<p>Les appels téléphoniques et les boîtes vocales</p>
	<p>Les rencontres virtuelles (TEAMS)</p>

Les méthodes à éviter :

	<p>Les réseaux sociaux et la messagerie instantanée</p>
	<ul style="list-style-type: none">• Facebook• Messenger

Coordonnées de votre intervenant au suivi de l'utilisateur

Nom :	
Numéro de téléphone :	
Courriel :	

Coordonnées de votre intervenant qualité

Nom :	
Numéro de téléphone :	
Courriel :	

Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD)

La Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD) précise comment offrir un milieu de vie aux personnes hébergées. Elle souligne que ce milieu doit être en harmonie avec leur histoire, leurs croyances, leurs valeurs, leur culture, leur langue, leurs préférences et leurs besoins.

Les personnes hébergées doivent pouvoir se sentir vraiment chez elles dans leur milieu de vie. Ce milieu s'adapte à leurs besoins et préférences, leur permettant de garder des liens avec leur famille et leurs proches et de continuer à jouer leurs rôles sociaux (par exemple : parent, ami, voisin). Il leur offre également un accès aux soins et services nécessaires, adaptés à leur état de santé.

Les principes directeurs de la PHSSLD :

Respecter la dignité
de la personne

Soutenir
l'autodétermination

Favoriser l'approche
de partenariat

Viser
le mieux-être

Personnaliser les soins
et les services

Promouvoir
la bientraitance

Pour obtenir davantage d'information, nous vous invitons d'abord à consulter la section du site Web de notre établissement portant sur la [Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée](#). Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) met également à votre disposition des [capsules vidéo](#) que vous pouvez visionner sur leur site Web.



Ententes collectives et nationales

Depuis 2009, deux lois encadrent les RI et les RTF définissant leur représentation et la négociation de leurs ententes.

Loi sur la représentation des ressources (LRR)

Elle s'applique aux RTF et à certaines RI. Elle établit un régime de négociation d'entente collective avec des associations comme la Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN, usagers mineurs et majeurs).



Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS)

Depuis 2024, elle remplace pour l'essentiel la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS). Elle couvre les autres RI non visées par la LRR. Ces ressources sont représentées par l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ, usagers majeurs) et la Fédération des Ressources intermédiaires Jeunesse du Québec (FRIJQ, usagers mineurs).



Ces lois définissent la représentation de chaque ressource et précisent les instances avec lesquelles elle négocie ses conditions (salaire, congés, assurances, etc.). Il revient à chaque ressource de connaître la loi qui s'applique à sa situation et de communiquer avec son association représentative afin de bien comprendre ses droits et ses obligations. Au besoin, elle peut également se référer à l'établissement, qui pourra l'orienter vers les ressources appropriées.

Communiquer avec les représentants de votre association pour connaître :

- Les spécificités de votre entente collective ou nationale;
- Les informations nécessaires à vos conditions de travail;
- Vos droits et vos responsabilités.

Les [ententes collectives et nationales](#) sont disponibles sur le site du Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux pour les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF).



Cadre de référence pour les RI et les RTF

Le Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial constitue l'outil de référence principal pour l'organisation, la gestion et la prestation des services en RI-RTF au Québec. Il s'inscrit dans le cadre législatif en vigueur et tient compte du Règlement sur la classification des services ainsi que des ententes collectives et nationales.



Le *Cadre de référence RI-RTF* définit notamment :

- Les critères généraux déterminés par le ministre;
- Le recrutement et l'évaluation des postulants en RI-RTF;
- Les rôles et les responsabilités des établissements, incluant le suivi professionnel des usagers et le contrôle de la qualité des services;
- La relation entre l'établissement et la RI-RTF.

Ce cadre est une ressource précieuse pour les établissements de santé et de services sociaux, les associations représentatives et les responsables de RI-RTF. Il se base sur six orientations spécifiques² :

Orientation 1

Favoriser l'intégration et la participation sociale de l'utilisateur.

Orientation 2

Assurer des services de qualité.

Orientation 3

Favoriser l'accès à une ressource intermédiaire ou de type familial.

Orientation 4

Assurer la stabilité de l'utilisateur dans son milieu de vie et la continuité des services qui lui sont offerts.

Orientation 5

Mettre en place une organisation de services efficace et efficiente qui s'inscrit dans une culture et une gestion intégrée de la qualité.

Orientation 6

Assurer des relations entre l'établissement et la ressource intermédiaire ou de type familial qui sont fondées sur la bonne foi et les valeurs du présent cadre de référence.

Critères généraux déterminés par le ministre

En tant que ressource, vous êtes responsable de respecter les critères généraux déterminés par le ministre pendant toute la durée de votre entente. De son côté, l'établissement doit mettre en place les moyens pour vérifier et s'assurer du maintien de la conformité notamment par des visites dans votre milieu. Un intervenant qualité vous informera de ces suivis et sollicitera votre collaboration.

Les critères généraux déterminés par le ministre évaluent les trois composantes d'une ressource, soit :

Les critères liés à la personne responsable	Les critères liés au milieu de vie	Les critères liés au projet
Qu'elle soit une personne physique, morale ou une société de personnes.	Qu'il s'agisse de la résidence principale de la personne responsable ou d'une installation.	C'est-à-dire le type de ressource et le type d'organisation résidentielle proposés ainsi que la clientèle visée joints à l'offre de services, de soutien ou d'assistance.
<ol style="list-style-type: none">1. Majorité2. Citoyenneté3. Reconnaissance ou entente antérieure4. Place d'affaires*5. Antécédents judiciaires en lien avec la fonction**6. Solvabilité7. Immatriculation*8. Assurances9. Formation	<ol style="list-style-type: none">10. Accessibilité du milieu de vie11. Aménagement extérieur12. Aménagement intérieur13. Chambres à coucher14. Salles de bain15. Système d'appel16. Sécurité et salubrité du milieu de vie	<ol style="list-style-type: none">17. Conformité avec les orientations de l'établissement18. Type de ressource19. Lien contractuel

***La place d'affaires et l'immatriculation sont des critères qui concernent seulement les RI.**

****S'applique aux personnes majeures agissant auprès des usagers.**

À noter : de nouvelles directives ministérielles modifiant les critères généraux du ministre pour les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) destinées à la clientèle jeune en difficulté sont désormais en vigueur. Toutefois, certaines précisions demeurent à venir quant à leur interprétation et leur application. Des informations complémentaires vous seront communiquées ultérieurement.

Une vérification des critères généraux peut être effectuée à tout moment lorsqu'un changement se produit dans l'une ou l'autre des composantes énumérées plus haut.

Vous devez informer rapidement l'établissement de tout changement concernant votre situation, votre milieu de vie ou votre projet afin d'assurer la conformité de votre ressource. Par exemple, tout changement dans la composition de votre famille ou de votre entourage immédiat, comme une séparation ou l'arrivée d'un nouveau conjoint, doit être communiqué afin que l'établissement puisse procéder aux évaluations nécessaires.

Lorsqu'une ressource souhaite déménager ou modifier l'environnement physique du milieu de vie, il est primordial que celle-ci en avise immédiatement l'établissement.

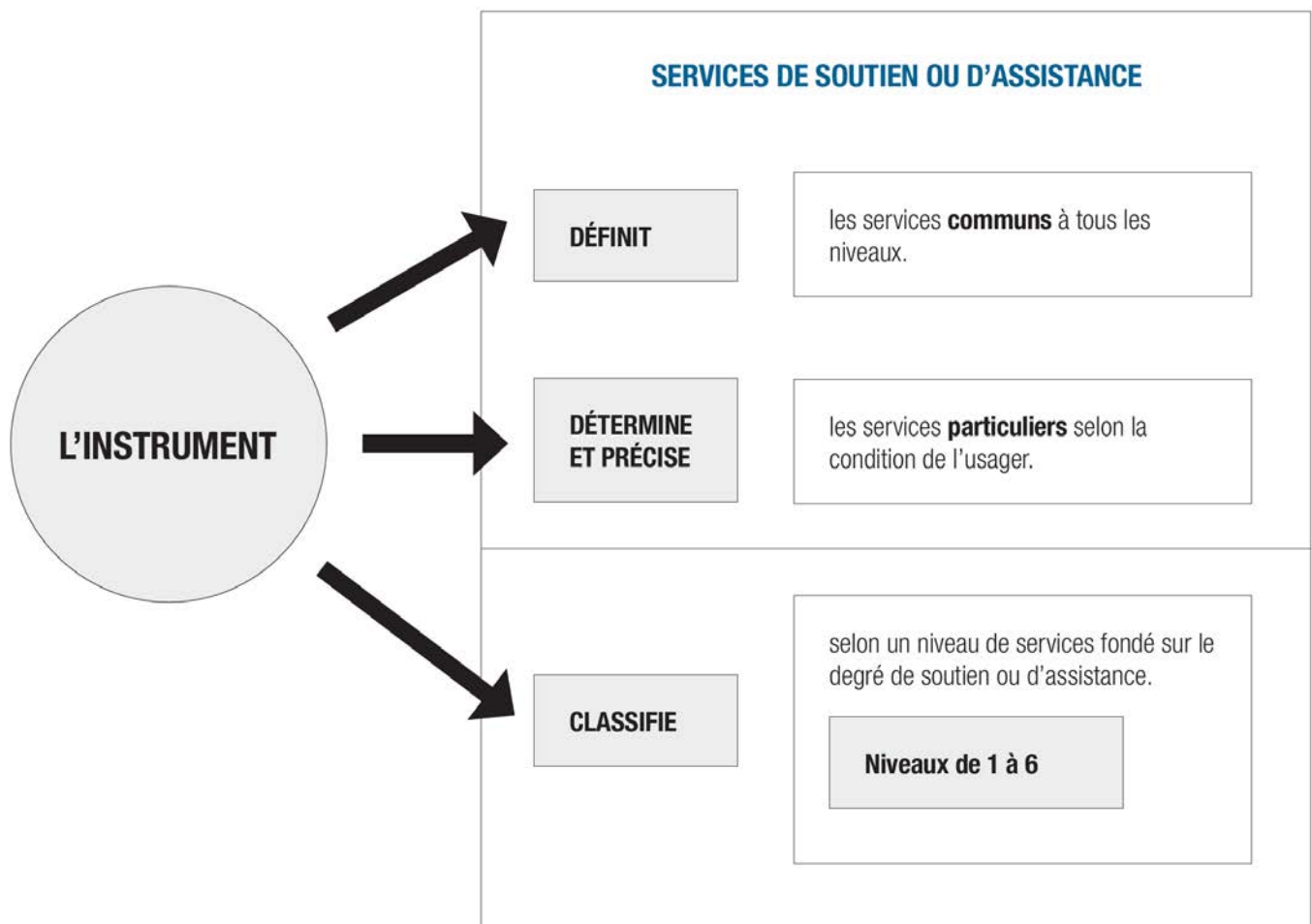
Une évaluation préalable sera effectuée pour s'assurer que le projet envisagé demeure en concordance avec les besoins des usagers et de l'établissement.

Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance

- L'Instrument de détermination et de classification regroupe tous les services de soutien ou d'assistance visant à répondre aux besoins de l'utilisateur selon sa situation.
- Il sert à identifier les services particuliers que la ressource doit rendre à un usager hébergé dans son milieu de vie en tenant compte des besoins de ce dernier.
- Il fait partie du [*Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial*](#).
- Il permet d'assurer une réponse adaptée aux besoins des usagers, conformément à la [*Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux \(LGSSSS\)*](#).



L'Instrument favorise la concertation dans l'évaluation des besoins de la personne hébergée et précise les responsabilités de chacun. Il doit toujours être accessible au personnel offrant des soins ou des services dans votre milieu de vie afin que celui-ci puisse répondre adéquatement aux besoins spécifiques de l'utilisateur³.



Services de soutien ou d'assistance

L'Instrument

- Définit les services communs à tous les niveaux;
- Détermine et précise les services particuliers selon la condition de l'utilisateur;
- Classifie selon un niveau de services fondé sur le degré de soutien ou d'assistance. (Niveaux de 1 à 6).

L'Instrument divise les services en deux groupes :

1. Les services de soutien ou d'assistance communs

Ce sont les **services de base** offerts à tous les usagers, peu importe leur condition ou le type de ressource. Ils couvrent le soutien quotidien et le milieu de vie et sont présents dans chacun des six niveaux de services prévus par le *Règlement*. Voici des exemples :

Services de soutien ou d'assistance communs

1. Entretenir le milieu de vie;
2. Assurer le confort et la sécurité;
3. Préparer et assurer le service des repas;
4. Entretenir les vêtements;
5. S'assurer que l'usager a une hygiène adéquate;
6. Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers;
7. Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens;
8. Soutenir et assister l'usager dans les activités de la vie courante;
9. Établir un cadre de vie;
10. Favoriser l'accès de l'usager aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté;
11. Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires;
12. Assurer la protection contre les abus;
13. Assurer une présence de qualité;
14. Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et sociale;
15. Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'usager;
16. Collaborer avec l'établissement;
17. Favoriser le maintien des liens de l'usager avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui.

2. Les services particuliers

Ce sont des **services adaptés** aux besoins spécifiques de chaque usager. Ils s'ajoutent aux services communs pour répondre à des besoins physiques, sociaux ou affectifs. L'Instrument permet de déterminer exactement quels services particuliers sont nécessaires pour chaque usager. Voici des exemples :

Services particuliers	
1. Alimentation	9. Conduite (impulsions)
2. Habillement	10. Conduite (émotions)
3. Hygiène	11. Conduite (capacité émotionnelle)
4. Hygiène (suite)	12. Conduite (comportements autodestructeurs)
5. Élimination	13. Intégration
6. Mobilité (transfert)	14. Vie autonome
7. Mobilité (déplacement)	15. Physique (médicaments)
8. Mobilité (escaliers)	16. Physique (soins)
	17. Rendez-vous

Détermination des services particuliers

- **À l'arrivée de l'usager**

L'intervenant au suivi de l'usager doit évaluer les besoins de cet usager. Ceci l'amènera à vous poser des questions pour bien comprendre ce que l'usager vit chez vous. Par la suite, il crée ou met à jour un plan d'intervention (PI) ou un plan d'intervention individualisé (PII). Vous connaîtrez les besoins et objectifs à travailler, mais vous n'aurez pas le plan en main, car il contient des informations confidentielles.

La détermination des services particuliers à rendre à l'usager se fait lorsque nous remplissons l'Instrument. Il permet de préciser les services qu'un usager doit recevoir. Il est rempli avec vous, l'intervenant au suivi de l'usager et l'intervenant qualité.

Situation de l'usager	Délai maximum pour compléter l'Instrument
Usager adulte	30 jours après son arrivée
Enfant pris en charge par un Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse	60 jours après son arrivée

Ces délais s'appliquent à tous les types de placement (continu ou intermittent), catégories de service (régulier, dépannage, répit ou réadaptation), et ce, peu importe le nombre de jours de présence de l'usager.

- **Lors de la révision annuelle ou d'un changement à la condition de l'utilisateur**

L'intervenant au suivi de l'utilisateur, l'intervenant qualité et vous (personne responsable de la ressource) devez réviser l'Instrument au moins une fois par année. Si l'utilisateur a 2 ans ou moins, cette révision doit être faite tous les 6 mois⁴.

Chaque fois que la condition de l'utilisateur change, il faut mettre à jour les services et les soins qu'il reçoit. Par exemple, si l'utilisateur est absent temporairement (hospitalisation, détention ou séjour en centre de réadaptation), il faut aussi faire une révision.

Un séjour chez la famille ou en camp de vacances n'est pas considéré comme une absence temporaire.

Communiquez avec l'intervenant au suivi de l'utilisateur pour tout changement de sa condition ou pour toute question concernant les services particuliers qui lui sont offerts.

Situation de l'utilisateur	Fréquence de la révision de l'Instrument
Usager de plus de 2 ans	Au moins une fois par année
Enfant de 2 ans et moins	Tous les 6 mois
Changement de condition ou absence temporaire	Dans les 30 jours suivant le changement ou l'absence
Retour après une absence	Révision à nouveau à son retour

Mesures particulières

Dans des cas exceptionnels et lorsque cela est jugé nécessaire, l'établissement peut demander à la ressource des services dépassant les services communs et particuliers normalement offerts. Ces services peuvent inclure des **mesures particulières** adaptées à la situation, aux besoins de l'utilisateur, aux conditions d'admissibilité et selon votre [entente collective ou nationale](#).



Dans des cas exceptionnels et lorsque cela est jugé nécessaire, l'établissement peut demander à la ressource des services dépassant les services communs et particuliers normalement offerts. Ces services peuvent inclure des mesures particulières adaptées à la situation, aux besoins de l'utilisateur, aux conditions d'admissibilité et selon votre entente collective ou nationale .

1. Rétribution quotidienne supplémentaire (RQS)

La rétribution quotidienne supplémentaire (RQS) est un montant versé à la ressource lorsque l'établissement demande des services plus importants que ceux habituellement offerts à un usager. Ces demandes sont analysées et approuvées par le MSSS. Une fois approuvée, la RQS est accordée pour une période déterminée.

Consultez la **Lettre d'entente n°3** présentée dans votre entente collective ou nationale pour savoir si vous y avez droit.

2. Mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnelle (MSSAE)

Lorsque la condition de l'utilisateur le nécessite, celui-ci peut avoir besoin d'une intensité de services élevée, tous les jours et pendant au moins 12 heures, pour les RI et au moins 10 heures pour les RTF afin de le maintenir ou de l'intégrer dans une ressource. Dans ces situations particulières, l'établissement peut demander qu'un ou deux intervenants soient présents en continu pour fournir un soutien direct adapté aux besoins de l'utilisateur. Cette aide correspond à la mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnelle (MSSAE).

Consultez la **Lettre d'entente n°2** nationale ARIHQ-FRIJQ ou la **Lettre d'entente n°7** de l'entente collective FSSS-CSN pour savoir si vous y avez droit.

3. Mesure relative à la reconnaissance d'exigences particulières (MEP)

Dans le cas où la condition de l'utilisateur le requerrait, une ressource doit bénéficier d'aides qualifiées (formation technique ou universitaire reconnue par les autorités compétentes) pour assurer le soutien de l'utilisateur. Il s'agit d'une aide spéciale réservée aux ressources membres de la Fédération des Ressources intermédiaires Jeunesse du Québec (FRIJQ). Cette aide correspond à la Mesure liée aux exigences particulières (MEP).

Consultez la **Lettre d'entente n°4** de l'entente nationale FRIJQ pour les modalités applicables et pour savoir si vous y avez droit.

Remise de l'Instrument à la ressource

Une fois complété ou révisé, vous recevrez les copies de l'Instrument selon les modalités convenues avec l'intervenante qualité.



IMPORTANT!

Afin de respecter les délais, comme prévu dans le *Règlement sur la classification des services* offerts par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial, il est important de retourner dès que possible les copies à l'intervenant qualité.

Vous pourrez convenir avec l'intervenant qualité des modalités pour la remise, la signature et le retour du document à l'établissement.

À noter :

- La signature de l'Instrument constitue uniquement un accusé de réception.
- Elle ne signifie pas votre consentement ni votre approbation de son contenu.

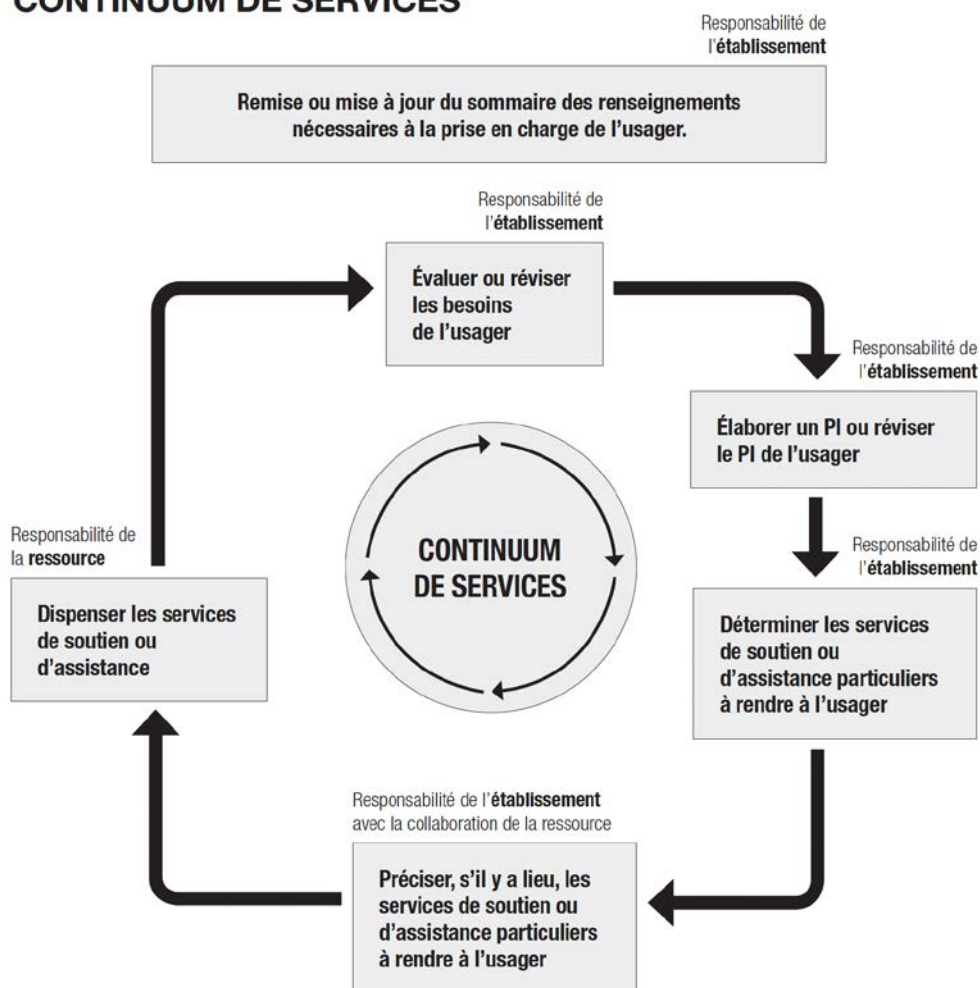
Sommaire des renseignements

Le sommaire des renseignements regroupe plusieurs informations concernant l'utilisateur. Il permet à la ressource de l'identifier et de connaître sa situation globale afin de lui assurer une prise en charge appropriée, personnalisée et sécuritaire. L'objectif est de vous permettre de répondre rapidement à ses besoins et vous pourrez ainsi adapter votre approche et vos interventions en fonction de ses besoins particuliers (langue, habitudes, état de santé, etc.).

L'établissement doit vous envoyer le sommaire des renseignements de l'utilisateur dès que possible, mais au plus tard 72 heures après son arrivée⁵.

- En général, c'est l'intervenant qui suit l'utilisateur qui vous remet ce document.
- Si l'intervenant ne peut pas vous donner le document avant l'arrivée ou pendant l'intégration, l'établissement doit alors vous transmettre les informations essentielles pour que vous puissiez bien accueillir l'utilisateur.

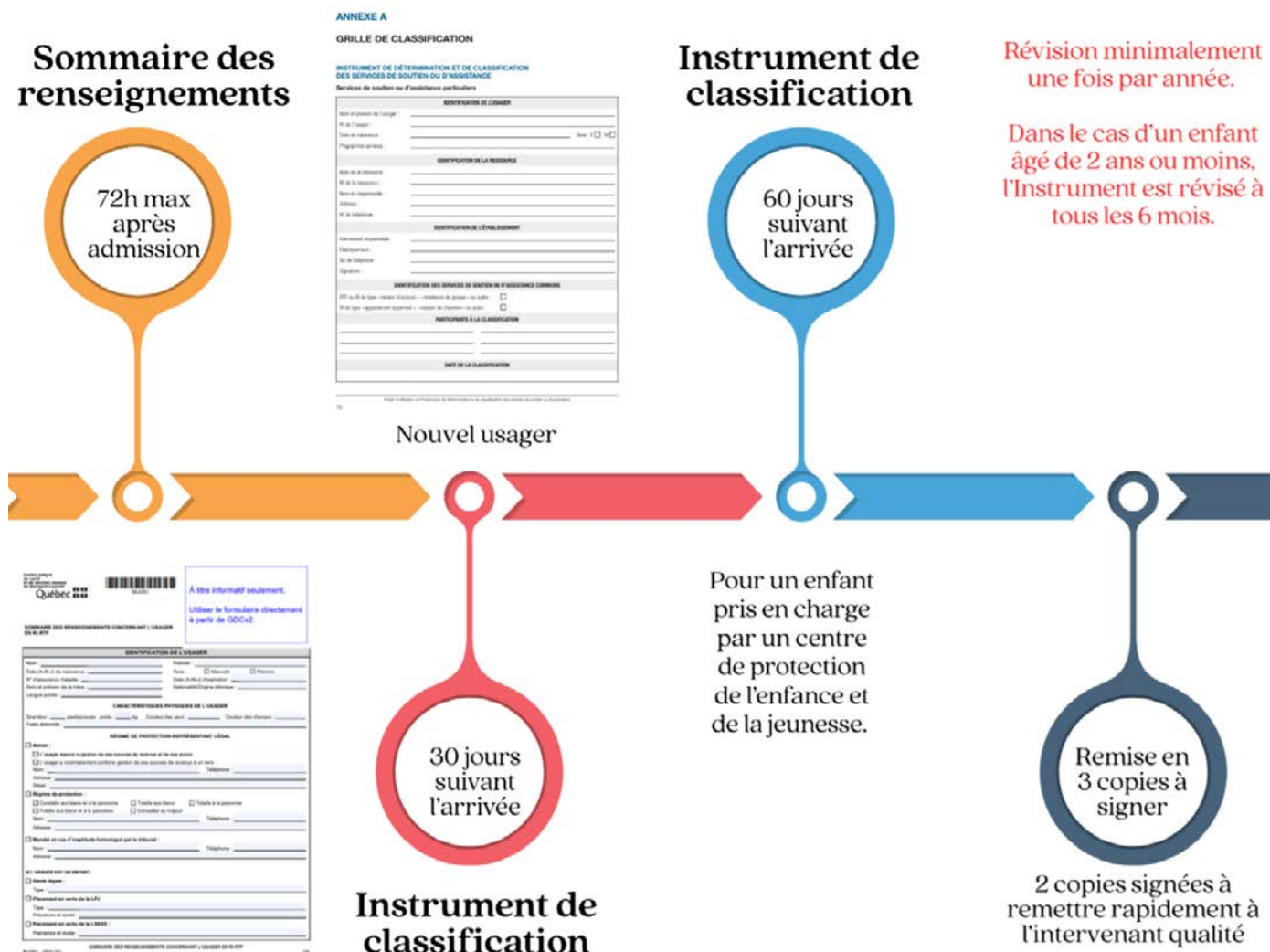
CONTINUUM DE SERVICES



Application en continu du processus de contrôle de la qualité des services offerts par l'établissement et par la ressource

Résumé

Voici une présentation imagée de chacune des composantes ainsi que les délais associés.

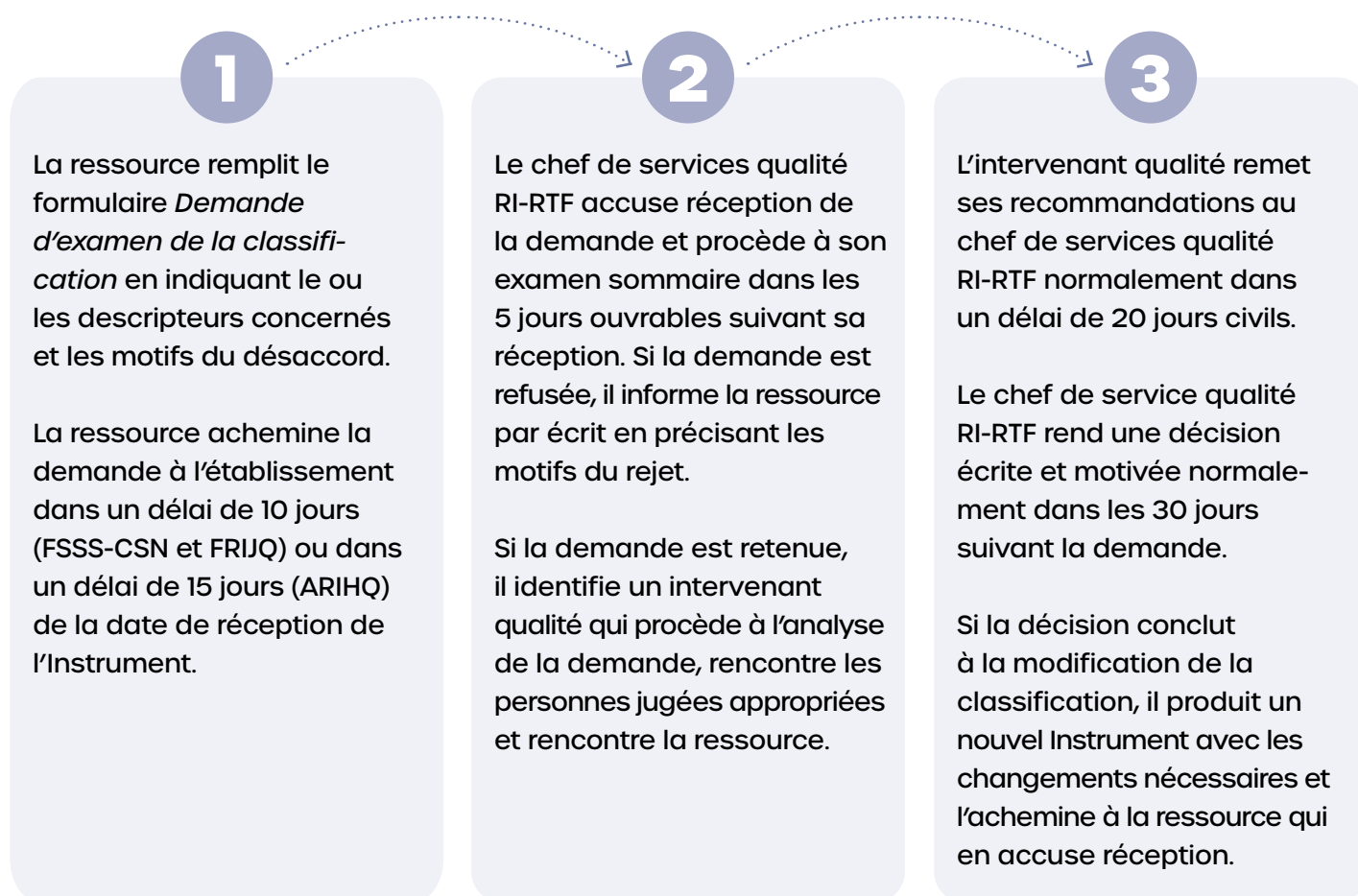


Procédure d'examen de la classification

Un responsable de ressource peut exprimer un désaccord concernant un service inscrit à l'Instrument de classification d'un usager. Si tel est le cas, il doit communiquer avec l'intervenant responsable du suivi de l'usager pour lui faire part de son désaccord et lui fournir les précisions nécessaires sur les services à rendre. Si l'intervenant au suivi confirme qu'une modification doit être apportée à l'Instrument, il fera la démarche auprès de l'intervenant qualité.

Après cette étape, si le responsable de la ressource demeure en désaccord avec le service identifié dans l'Instrument, il peut soumettre une demande d'examen de la classification :

Processus d'une demande d'examen de la classification



N'hésitez pas à contacter l'intervenant qualité pour toute question ou précision quant à la procédure d'examen de la classification.

Intégration d'un usager en RI-RTF

L'intégration d'un usager dans une ressource est une étape importante qui demande de la préparation, de la collaboration et de la communication. Elle débute dès qu'une décision de jumelage est prise entre la ressource et l'établissement.

Comme responsable, vous jouez un rôle clé dans cette transition. Votre accueil, votre écoute et votre capacité à créer un climat rassurant aideront grandement l'usager à s'adapter à son nouveau milieu de vie. L'établissement vous transmettra les renseignements essentiels pour bien connaître la personne, ses besoins et ses habitudes, afin de favoriser un accueil personnalisé et sécuritaire.

Avant l'arrivée de l'usager, l'établissement s'assure que le milieu de vie et les compétences requises sont en place : aménagements, équipements, formations, etc. Une visite préparatoire peut aussi être organisée pour permettre à l'usager et à ses proches de découvrir la ressource.

Le jour de l'arrivée, l'intervenant désigné accompagne généralement l'utilisateur et ses proches. Ensemble, ils visitent les lieux, installent les effets personnels et confirment que tout est prêt. Votre participation active à ce moment facilite la transition et contribue à ce que l'utilisateur se sente « chez lui ».

Dans les jours qui suivent, l'établissement communique avec vous pour faire le point sur l'intégration et s'assurer que tout se déroule bien. Ces échanges permettent d'ajuster au besoin les interventions et de maintenir une collaboration continue entre la ressource et l'équipe clinique, toujours dans l'intérêt de la personne hébergée.

Inventaire des biens (À l'arrivée de l'utilisateur et en continu)

La ressource, en collaboration avec l'intervenant au suivi de l'utilisateur, complète l'inventaire des biens appartenant à l'utilisateur tel que ses vêtements, ses effets personnels et autres objets significatifs. Ce document est rempli à l'arrivée de l'utilisateur dans la ressource, lors du remplacement d'un bien en cas de bris ou autre ainsi qu'au départ de l'utilisateur.

Départ de l'utilisateur

Le départ d'un utilisateur est une étape importante qui marque la fin d'un parcours de vie dans votre ressource. Il peut survenir pour différentes raisons : changement de besoins, retour dans un autre milieu de vie, réorientation ou encore transfert vers une autre ressource.

L'établissement demeure responsable de planifier et de coordonner ce départ. Vous êtes toutefois un acteur essentiel pour que la transition se fasse dans le respect, la sécurité et la dignité de la personne hébergée. Votre collaboration permet d'assurer la continuité des soins et de transmettre les informations nécessaires à la nouvelle équipe ou au nouveau milieu de vie.

Avant le départ, l'établissement vous informe de la date prévue et des démarches à effectuer. Ensemble, vous préparez l'utilisateur en l'accompagnant dans cette transition : discussion, organisation des effets personnels, rappel des prochaines étapes. Vous devez également remettre les documents et les biens de l'utilisateur selon les modalités convenues.

Différents contextes peuvent occasionner un départ de l'utilisateur :

- Un changement d'orientation de milieu de vie de l'utilisateur à la suite de l'évaluation de ses besoins;
- Un jumelage/pairage qui n'est plus adéquat;
- Une demande de l'utilisateur ou de son représentant légal;
- Une demande de déplacement formulée par la ressource, selon les modalités des ententes collectives et nationales;
- Une décision de la ressource de mettre fin à sa prestation de service;
- L'exercice d'un droit de la ressource prévu aux ententes collectives et nationales;
- Une décision de l'établissement pour des raisons d'ordre clinique;
- Une décision de l'établissement pour des raisons d'ordre administrative (ex. : enquête administrative);
- Une décision d'une autre personne désignée ou d'une instance;
- Le décès de l'utilisateur.

Le processus de départ doit être planifié pour assurer une intégration adéquate de l'utilisateur dans son nouveau milieu de vie. En cas de départ en urgence, les principes d'un départ planifié doivent être respectés autant que possible. Les actions nécessaires pour le bon déroulement du départ sont mises en œuvre avec votre collaboration.

Après le départ, l'établissement poursuit le suivi auprès de l'utilisateur dans son nouveau milieu pour s'assurer que son intégration se déroule bien. Une bonne communication entre vous et l'équipe clinique contribue à une transition harmonieuse et à une expérience positive, tant pour l'utilisateur que pour la ressource.

Gestion intégrée de la qualité des milieux de vie

Dans un esprit de partenariat et de collaboration, le CISSS du Bas-Saint-Laurent et les ressources intermédiaires (RI) et les ressources de type familial (RTF) travaillent ensemble afin d'assurer la meilleure qualité de services possible pour chaque usager hébergé.

L'établissement a la responsabilité légale d'offrir des services adaptés, sécuritaires et de qualité à toute la population, tant dans ses propres services que dans ceux fournis par les RI et les RTF qui accueillent des personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers.

La gestion intégrée de la qualité des milieux de vie est une responsabilité partagée entre l'établissement et les ressources. Elle peut être soutenue par différents mécanismes d'assurance qualité qui sont applicables aux RI-RTF.

Les mécanismes d'assurance qualité

1. La vigie de la qualité

La vigie de la qualité est une assise de base du continuum de gestion intégrée de la qualité visant à porter un regard évaluateur, de façon formelle ou informelle, par plusieurs acteurs, sur l'ensemble de la prestation de services rendus à un usager hébergé en RI-RTF.

À chaque contact avec un usager ou lors d'une visite dans un milieu de vie, toute personne présente devient un acteur important dans la vigie des soins et services offerts par la ressource. Pour ce faire, cette personne doit rester attentive aux soins et services offerts, veiller à leur qualité et à leur sécurité et contribuer à leur amélioration.

Si un écart de qualité est soupçonné ou constaté, l'établissement doit :

- Informer sans tarder la RI-RTF de l'écart;
- Discuter de la situation avec la RI-RTF et déterminer les causes;
- Collaborer à la recherche d'actions et de moyens pour corriger la situation avec le soutien de son supérieur immédiat;
- Offrir du soutien à la ressource, si requis;
- Effectuer un suivi pour que les mesures mises en place durent dans le temps;
- Si l'écart persiste malgré les mesures mises en place, le suivi qualité pourra être intensifié vers un autre volet du continuum de gestion intégrée présenté ci-dessous.

2. Le processus de contrôle de la qualité

Le contrôle de la qualité en RI-RTF vise à s'assurer que les services offerts à l'utilisateur sont adéquats, sécuritaires et adaptés à ses besoins. Il porte autant sur les services rendus par la ressource que sur ceux fournis par les intervenants du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Cette démarche s'appuie sur une collaboration entre la ressource et l'établissement afin d'évaluer la qualité des services à un moment précis et d'identifier, au besoin, les ajustements à apporter. Lorsque des améliorations sont nécessaires, les actions correctives sont déterminées conjointement pour assurer la meilleure réponse possible aux besoins de l'utilisateur.

Le contrôle de la qualité vise à évaluer, de manière objective et planifiée, la qualité des services offerts à un usager en particulier par la ressource et par le CISSS du Bas-Saint-Laurent. Cette démarche permet de s'assurer que les services répondent réellement aux besoins de l'utilisateur, tels qu'ils sont prévus à son plan d'intervention et à son instrument de détermination ou de classification des services.

Le processus s'appuie sur des critères et des indicateurs de qualité prédéfinis et comprend des activités d'observation, d'évaluation et d'échanges avec les différents acteurs concernés : l'utilisateur, la ressource, les intervenants de l'établissement et parfois ses proches ou d'autres partenaires.

Lors du contrôle, une visite est réalisée dans le milieu de vie pour recueillir les informations nécessaires. Un bilan est ensuite produit et, au besoin, un plan d'amélioration est élaboré conjointement avec la ressource et les gestionnaires concernés afin de corriger les écarts observés et d'assurer le maintien de la qualité des services.

Cette démarche se fait dans un esprit de collaboration et de respect des rôles de chacun. Elle vise avant tout à soutenir la qualité des milieux de vie et le bien-être des usagers, tout en favorisant des pratiques cohérentes, sécuritaires et bienveillantes.

3. Le suivi intensif de la qualité

Le suivi intensif de la qualité est réalisé lorsque des défis importants, persistants ou récurrents sont observés en lien avec des écarts de qualité identifiés à l'un ou l'autre des volets du continuum de gestion intégrée de la qualité. Ce suivi, instauré pour une période déterminée, vise à soutenir de façon intensive la correction de ces écarts dans des délais relativement courts.

Cette démarche est utilisée lorsqu'une situation a un impact important, réel ou appréhendé, sur un ou plusieurs usagers lorsqu'il y a absence de mobilisation pour mettre en œuvre les mesures d'amélioration convenues, ou encore en cas de difficultés de collaboration entre la ressource, l'établissement ou un partenaire.

Le suivi intensif a pour objectif de mesurer et évaluer la qualité des services offerts par la ressource ou par l'établissement, tout en s'assurant de protéger la santé, la sécurité et le bien-être des usagers. Ce suivi est une démarche collaborative, structurée et mobilise plusieurs intervenants de l'établissement, les responsables de RI-RTF et, au besoin, les associations représentatives.

Il permet de mesurer et d'évaluer la qualité des services rendus, d'analyser les causes des écarts observés, de déterminer les actions à déployer et d'évaluer leur efficacité. Tout au long du processus, une structure de coordination assure la supervision du suivi et la prise de décision en cas d'enjeux ou de non-amélioration.

À l'échéance, un bilan final est produit par les gestionnaires concernés. Ce bilan permet de confirmer la conclusion des plans de correction ou, à défaut de résultats satisfaisants, de recommander d'autres mesures. Ces mesures sont notamment l'enquête administrative, la résiliation de l'entente liant la ressource à l'établissement ou, s'il s'agit d'un usager pris en charge par la DPJ-PJe, un signalement lorsqu'il y a risque pour la santé, la sécurité ou l'intégrité de la personne.

4. Le signalement en protection de la jeunesse

La *Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)* rappelle que la protection des enfants est une responsabilité partagée par toute la société. Toute personne qui a des raisons de croire qu'un enfant pourrait être victime de maltraitance ou en situation de danger a le devoir de le signaler à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Dès qu'un signalement est reçu, la DPJ analyse rapidement la situation. Selon les informations obtenues à ce moment, la DPJ décide de retenir ou non le signalement. L'identité de la personne qui a fait le signalement à la DPJ est confidentielle et ne peut être révélée.

Pour obtenir davantage d'information, consultez la page de notre site Web sur la [Protection de la jeunesse](#).



5. L'enquête administrative

Il peut toutefois arriver que des préoccupations importantes soient soulevées concernant la prestation des services ou la sécurité d'un usager. Dans ces situations et conformément aux ententes collectives nationales (ARIHQ, FSSS-CSN, FRIJQ) ainsi qu'à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux, l'établissement peut entreprendre une enquête administrative*.

Cette démarche vise à établir les faits et les circonstances entourant la situation, notamment lorsqu'une conduite inacceptable, un écart de qualité significatif ou un signalement à la protection de la jeunesse est en cause. Elle est menée de manière équitable, objective et confidentielle, dans le respect des droits de toutes les personnes concernées.

Deux enquêteurs désignés par l'établissement sont mandatés pour réaliser l'enquête de façon impartiale. La personne responsable de la ressource est rencontrée et peut être accompagnée par un représentant de son association tout au long de la démarche.

Conformément à la désignation de Santé Québec, cette dernière agit comme entité enquêtrice et succède aux droits et obligations du ministre en vertu de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et des services sociaux (RLRQ, chapitre G-1.021)*.

L'enquête administrative a pour objectif premier de protéger la santé, la sécurité et le bien-être des usagers. Cette démarche peut notamment mener à des mesures d'amélioration lorsque des ajustements sont requis, ou à des mesures plus contraignantes comme la modification ou à la résiliation de l'entente spécifique ou particulière liant la ressource et l'établissement.

Maltraitance

Au sein de notre établissement de santé et services sociaux, le bien-être des personnes âgées et vulnérables est une priorité. Toute personne qui intervient auprès d'un usager doit agir avec bienveillance, rester attentive et signaler toute situation de **maltraitance**. La bientraitance au quotidien est encouragée et valorisée.

Maltraitance



Il y a maltraitance lorsqu'une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte.

Les 7 types de maltraitance

1. Maltraitance psychologique;
2. Maltraitance physique (blessures);
3. Maltraitance sexuelle;
4. Maltraitance matérielle ou financière (vol, argent);
5. Maltraitance organisationnelle (mauvaise gestion ou manque de personnel);
6. Âgisme (discrimination liée à l'âge);
7. Violation des droits (traiter une personne comme si elle n'avait pas de droits).

Comment signaler une situation de maltraitance?

Voici les options qui s'offrent à vous :

- Appeler la [Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés](#) au 1 888 489-2287;
- Parler à l'intervenant ou au personnel du CISSS qui suit la personne concernée;
- Contacter l'accueil du CISSS du Bas-Saint-Laurent au 1 833 422-2267;
- En cas d'urgence, appelez le 911;
- Déposer une plainte auprès du [commissaire aux plaintes et à la qualité des services](#).
- Par téléphone : 1 844 255-7568 | Par courriel : plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca

Pour obtenir davantage d'information et accéder à la documentation, consultez la [page consacrée à la maltraitance](#) sur notre site Web.



Prévention et contrôle des infections (PCI)

Le programme de prévention et de contrôle des infections est d'une grande importance dans la qualité des services offerts en RI et RTF. Son objectif est de protéger la santé des usagers et du personnel en diminuant le risque de contamination. Ce programme assure un environnement sécuritaire et prévient diverses formes d'éclosion. Quand une éclosion (par exemple : gastroentérite, grippe, etc.) survient dans votre milieu de vie, l'équipe de la PCI peut vous donner des consignes pour limiter la propagation ou raccourcir la durée de celle-ci (ex. : hygiène accrue, isolement des personnes malades, vigilance accrue, etc.).

Si vous avez des questions à ce sujet, parlez-en à l'intervenant au suivi de l'usager, ce dernier pourra vous fournir de la documentation pertinente ou vous mettre en contact avec l'équipe PCI de l'établissement.

La PCI propose des mesures de base simples pour le maintien en bonne santé des usagers :

1. Pratiquer fréquemment l'hygiène des mains

- Se laver les mains avec du savon ou utiliser du gel hydroalcoolique;
- Avant et après certains gestes comme donner des soins ou manipuler des objets.

2. Nettoyer les espaces de vie régulièrement

- Comme les chambres, les salles communes et les surfaces souvent touchées.

Règle de soins nationale

(RSN /Loi 90) - Registre des médicaments

La Règle de soins nationale (RSN) encadre l'exercice des activités de soins pouvant être confiées à un aide-soignant et uniformise ainsi les pratiques à travers tous les établissements du Québec.

Plus précisément, un aide-soignant (ex. : un préposé aux bénéficiaires, un responsable RI-RTF, un employé en RI-RTF, etc.) est une personne qui peut effectuer certains soins si elle est formée, supervisée et autorisée par un professionnel de la santé habileté, c'est-à-dire un membre d'un ordre professionnel pouvant légalement exercer des activités réservées selon le *Code des professions*, comme une infirmière. L'aide-soignant n'est pas lié à un titre d'emploi en particulier.

La Règle de soins nationale encadre :

- Les soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne (AVQ) (comme aspirer des sécrétions ou donner de la nourriture par tube);
- L'administration de médicaments, selon l'article 39.7 et 39.8 du Code des professions.

Pour qu'une personne aide-soignante puisse pratiquer ces soins, elle doit respecter ces trois conditions :

1. Suivre une formation d'au moins 14 heures reconnue par le ministère de l'Éducation ou par le MSSS;
2. Être supervisé par un professionnel habilité lorsqu'elle exerce chacune de ces activités pour la première fois et jusqu'à la maîtrise des compétences requises pour leur exercice;
3. Recevoir l'autorisation d'un professionnel de la santé habileté (ex. : infirmière).

La formation et la supervision sont assurées par :

- Les Centres de services scolaires du territoire ou l'établissement de santé et de services sociaux;
- Un professionnel (infirmier ou spécialiste) qui supervise et autorise l'aide-soignant à faire le soin.

Exceptions pour les enfants en protection de la jeunesse

- Les milieux avec enfants sous la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), ne peuvent pas appliquer ces soins par un aide-soignant, sauf si l'enfant a une condition médicale spéciale;
- Dans ce cas, contactez l'infirmière ou l'intervenant de la ressource.

Conformément au *Cadre de référence RI-RTF*, le CISSS du Bas-Saint-Laurent doit s'assurer que tout le personnel reçoit la formation nécessaire et soit supervisé adéquatement. Cela est important pour assurer la sécurité et la qualité des soins, pour que les soins soient donnés par des personnes formées, supervisées et autorisées et pour que tout le monde respecte la *Règle de soins nationale*. L'établissement a l'obligation d'effectuer ces soins si votre personnel n'a pas été formé. Il est donc essentiel que vous informiez l'établissement suffisamment à l'avance des besoins en formation pour assurer la continuité des soins auprès des usagers.

Tout médicament prescrit doit être consigné dans un registre quotidien ou dans le formulaire d'administration des médicaments (FADM) fourni par l'établissement ou la pharmacie. En l'absence de FADM, les directives doivent provenir d'un professionnel habilité. L'administration doit respecter les indications cliniques et les conditions de la *Règle de soins nationale*.

La distribution des médicaments non prescrits suit les directives de l'établissement. Aucune initiative personnelle n'est permise. En cas de doute, contactez l'infirmière ou un intervenant de l'établissement.



IMPORTANT !

Aucune initiative personnelle ne peut être prise concernant les soins de santé d'un usager.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter l'infirmière ou l'intervenant au suivi de l'usager associé à votre RI-RTF.

Consentement et protection des renseignements de l'utilisateur

Consentement

Avant de faire un soin, un service ou de partager des renseignements personnels, il faut obtenir un accord clair de la personne concernée. Cela permet de respecter sa vie privée, sa dignité et son autonomie.

- Si le jeune a moins de 14 ans, c'est le ou les parents (détenteur de l'autorité parentale) qui donnent le consentement;
- L'enfant de 14 ans et plus peut accepter seul les soins ou services nécessaires à sa santé (même sans le consentement des parents).

Chaque personne a le droit de faire ses propres choix (autodétermination), ainsi il faut respecter la personne et reconnaître sa capacité à décider.

Le *Code civil du Québec* considère que chaque personne peut prendre ses propres décisions, même si elle a un représentant légal pour l'aider.

Si une personne est jugée inapte à consentir, c'est une autre personne autorisée (mandataire, tuteur, curateur ou proche) qui pourra donner son consentement. En tout temps, nous devons obtenir l'accord de l'utilisateur afin de respecter son autonomie et ses droits.

Les droits d'une personne inapte		
Droit de refuser des soins	Droit de participer aux décisions	Droit d'exprimer ses volontés et préférences
Même si elle est inapte, une personne peut refuser des soins. Si elle s'oppose fermement, c'est le tribunal qui décide en tenant compte de ses volontés.	La personne inapte a le droit d'être consultée et de participer aux décisions la concernant selon ses capacités.	La personne peut toujours exprimer ce qu'elle souhaite. Les directives médicales anticipées permettent à une personne apte de faire connaître ses volontés pour le futur, si elle devient inapte.

En tant que responsable de RI-RTF, votre rôle est de vous assurer que :


- Vous obtenez toujours un consentement libre, éclairé et manifesté;
- Vous respectez l'autonomie et la dignité de la personne;
- Vous privilégiez l'accord direct de l'utilisateur lorsque c'est possible;
- Vous ne procédez jamais à un soin ou à une intervention sans consentement, sauf en cas d'exception.

Exceptions dans des situations d'urgence :

- Si la vie ou l'intégrité de la personne est en danger et que vous ne pouvez pas obtenir son consentement à temps, un soin peut être donné sans le consentement préalable

Protection des renseignements personnels

La *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25)* et la *Loi concernant les renseignements de santé et de services sociaux (LRSSS)* visent à adapter la gestion des données personnelles à l'environnement numérique et à renforcer les mesures de confidentialité.

En tant que responsable d'une ressource RI-RTF, vous traitez quotidiennement des **renseignements personnels** concernant les usagers que vous accueillez. Les lois précisent que ces renseignements doivent être protégés en tout temps, et que seules les personnes autorisées peuvent y avoir accès, dans le cadre de leurs fonctions. L'objectif est de protéger leur dignité, leur vie privée et leur confidentialité ([*Règlement sur la classification, Partie 1, section 1*](#)). 

La *Loi québécoise sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* oblige toute entreprise à protéger les données qu'elle détient. Elle doit avoir des politiques claires sur la conservation, la destruction et l'accès aux informations. Elle doit aussi offrir des formations pour le personnel.

Que faut-il faire concrètement?

- Gardez les dossiers des usagers dans un endroit sûr et assurez-vous que seul le personnel autorisé y ait accès;
- Parlez et traitez des informations personnelles dans un endroit privé, à l'abri des regards et des oreilles indiscrettes;
- Proposez aux usagers un environnement calme pour recevoir des visiteurs ou effectuer des appels privés;
- Sensibilisez tout le personnel à l'importance de la confidentialité et du respect de la vie privée des usagers;
- Ne pas raconter à l'extérieur des détails qui pourraient permettre d'identifier un usager.

Renseignement personnel



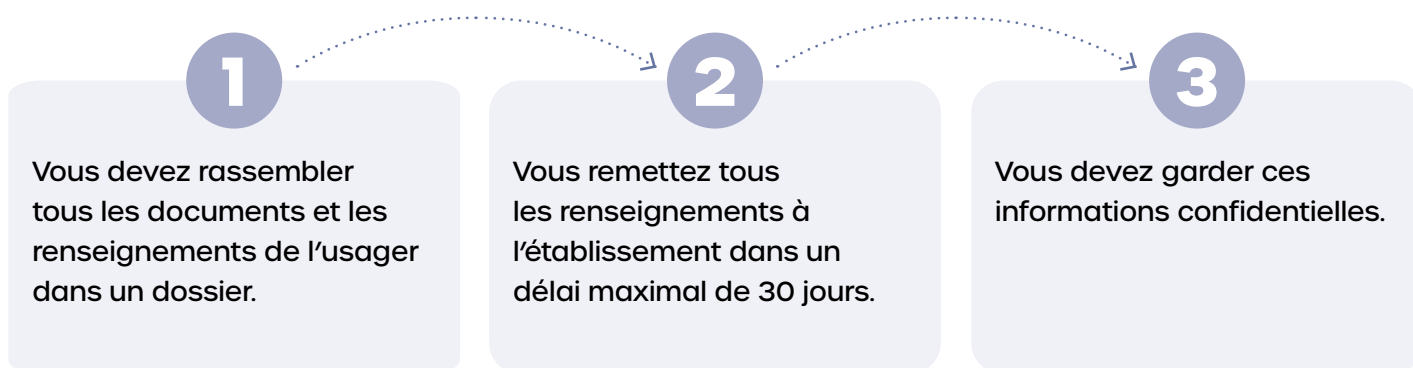
Un renseignement personnel est un renseignement qui permet d'identifier une personne physique, directement ou indirectement⁶.

Voici quelques exemples :

- L'identité d'une personne : nom, âge, origine ethnique, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel, etc.;
- Ses informations professionnelles et financières : niveau d'éducation, relevés fiscaux, relevés de compte d'un téléphone professionnel, etc.;
- Ses données biométriques et médicales : empreintes digitales, dossiers médicaux, évaluations cliniques et diagnostics.

Le simple fait qu'une personne soit usagère d'un service ou d'un établissement constitue un renseignement de santé personnel!

Après le départ d'un usager (selon les ententes collectives) :



Pour en savoir davantage sur vos responsabilités en matière de protection des renseignements personnels, nous vous invitons à consulter la section [Protection des renseignements personnels](#) de notre site Web.



Soutien à la prévention de l'épuisement des responsables des RI-RTF)

En tant que responsable de ressource, il est possible que vous soyez confronté à des situations plus difficiles que ce soit au niveau personnel (ex. : séparation, décès, maladie, etc.) ou professionnel (ex. : changement dans la condition d'un usager, relation difficile avec un proche, etc.). Dans ces moments, la collaboration et la transparence avec l'établissement sont essentielles pour bien saisir vos besoins et vous soutenir dans la prestation de vos services, tout en favorisant votre bien-être.

De concert, l'ensemble des intervenants impliqués auprès des usagers hébergés dans votre ressource collaborera avec vous à la détermination des moyens à mettre en place pour assurer le maintien des services dispensés aux usagers et vous offrir le soutien clinique requis.

Nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue, toujours soucieux d'être de bons collaborateurs et de développer davantage de soutien pour vous accompagner efficacement.

Rétribution

Informations générales sur le paiement

Vous recevrez deux paiements par mois, soit le 1^{er} et le 15 du mois.

Selon le pourcentage prévu à votre entente collective, le 1^{er} de chaque mois vous sera déposé le montant anticipé pour les frais fixes ou les dépenses de fonctionnement raisonnables, en avance pour le mois à venir.

Le deuxième paiement vous sera transmis le 15 de chaque mois. Il inclura tous les autres montants auxquels vous avez droit pour le mois précédent. Les montants peuvent varier selon votre association représentative.

	Versements	
	1 ^{er} du mois	15 du mois
Pour le mois à venir		
Montant anticipé pour les frais fixes	✓	
Dépenses de fonctionnement raisonnables (à définir)	✓	
Pour le mois précédent		
Frais variables pour les places occupées		✓
Rétribution liée au soutien et à l'assistance		✓
Compensations financières pour les régimes sociaux <ul style="list-style-type: none">• Régime des rentes du Québec (RRQ)• Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)*		✓
Coûts liés à l'immeuble Association des Ressources Intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)		✓

* RQAP : applicable aux RTF seulement.

Dès le début de votre entente, il est important de communiquer avec votre association représentative. Elle pourra vous informer sur les rétributions financières applicables à votre milieu et vous offrir du soutien, comme des formations en ligne ou des conseils. Certaines rétributions peuvent être prévues dans vos lettres d'entente respectives et applicables selon les particularités de votre milieu de vie.

L'établissement vous transmettra deux formulaires très importants à remplir :

- Le formulaire de réclamation des dépenses;
- Le formulaire de facturation.

Comment obtenir un remboursement?

1. Veuillez obtenir l'autorisation de l'intervenant au suivi de l'utilisateur avant de procéder à une dépense;
2. Conserver toutes les preuves de dépenses (attestations de présence, reçus de stationnement, etc.);
3. Soumettre le formulaire de réclamation de dépenses dûment rempli à l'établissement pour qu'il le vérifie.

Pour toute question, vous pouvez contacter la personne désignée à votre dossier à la Direction des ressources financières (DRF). Si vous n'avez pas cette information, veuillez communiquer avec un intervenant de l'établissement. Ce dernier pourra faire le lien ou vous mettre en contact avec la personne désignée à la DRF. Si vous hébergez une clientèle jeunesse, adressez-vous à votre intervenant qualité.

Programme d'assurance (DARSSS) et procédure de réclamation

Si vous êtes une RTF ou une RI visée par la *Loi sur la représentation des ressources (LRR)*, vous êtes automatiquement couverte par l'assurance de la Direction des assurances du réseau de la santé et des services sociaux (DARSSS) dès la signature de votre entente spécifique.

- Cette assurance ne remplace pas votre assurance habitation ou entreprise. Elle vient en complément pour couvrir certains dommages et responsabilités;
- Toutes les précisions relatives aux protections et aux franchises applicables sont détaillées sur le certificat d'assurance. Ce document indique également les preuves d'assurances à fournir à notre établissement. Vous avez accès à ce certificat d'assurance sur [le site Web de la DARSSS](#);
- Pour les questions concernant ce programme d'assurance, vous pouvez communiquer auprès de la DARSSS à l'adresse courriel : inforirtf.darsss@ssss.gouv.qc.ca.



Protection accordée aux ressources

Le programme d'assurance des ressources visées par la LRR couvre uniquement les activités découlant de l'entente spécifique, selon deux types d'assurance :

- Responsabilité civile, responsabilité professionnelle et responsabilité locative;
- Dommages causés par un usager aux biens de votre ressource.

Protections accordées aux usagers

Des protections d'assurance sont aussi accordées aux usagers pour les garanties suivantes :

- Responsabilité civile (incluant les usagers des familles d'accueil de proximité);
- Dommages aux biens personnels de l'utilisateur ou aux biens pour lesquels l'utilisateur pourrait être tenu responsable par contrat, par exemple le prêt d'un équipement par l'école .

IMPORTANT !



Aucune protection d'assurance n'est accordée en ce qui concerne les places ne faisant pas l'objet d'une entente spécifique, par exemple : les places réservées à une clientèle privée ou celles faisant l'objet d'un contrat de gré à gré, comme un contrat conclu en vertu de l'article 108 de la LSSSS, maintenant remplacé par l'article 518 de la LGSSSS.

Quoi faire en cas de sinistre?

En cas d'incident, d'accident, dommage ou problème impliquant un usager, vous devez le signaler immédiatement à la DARSSS dès qu'il se produit. Vous devez aussi contacter l'intervenant de l'usager pour qu'il puisse confirmer la nature des dommages.

Attendez l'autorisation de la DARSSS avant d'entreprendre toute démarche ou d'engager des dépenses liées à cet incident.

Il est très important de :

1. Documenter le sinistre : prenez des photos des dommages (eau, bris, etc.) avant toute réparation;
2. Conserver les biens endommagés jusqu'à ce que la DARSSS vous indique ce qu'il est permis d'en faire (réparer, jeter, etc.);
3. Attendre les instructions de la DARSSS, qui vous contactera rapidement pour préciser les démarches à suivre. Ils confirmeront si votre réclamation peut être acceptée et si elle sera remboursée ou couverte.

Service de gestion des réclamations de la DARSSS

Lundi au vendredi : 8 h 30 à 16 h 30

Ligne sans frais : 1 800 990-4861

Courriel :

assistance.darsss@ssss.gouv.qc.ca

Réclamation urgente en dehors
des heures d'ouverture : 1 866 556-1777

Gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers hébergés en RI-RTF

La ressource doit mensuellement produire un relevé concernant sa gestion de l'allocation des dépenses personnelles (ADP) pour chacun des usagers hébergés en RI-RTF. Vous pouvez utiliser le modèle fourni par l'établissement ou votre propre formulaire (en s'assurant qu'il est complet et avec l'espace nécessaire pour les signatures à la fin du mois).

Les relevés mensuels, ainsi que les pièces justificatives à l'appui, doivent être conservés dans un endroit sécuritaire à l'intérieur de votre ressource pendant une période minimale de cinq années complètes. Après cette période, ils doivent être remis à l'intervenant au suivi de l'utilisateur.

Afin de vous aider dans votre gestion, il est important de vous arrimer préalablement avec l'intervenant au suivi de l'utilisateur pour :

- Obtenir son autorisation écrite (à partir du formulaire prévu par l'établissement) pour déterminer le montant d'argent de poche alloué à l'utilisateur;
- Obtenir son autorisation écrite (à partir du formulaire prévu par l'établissement) pour toutes dépenses supérieures à 100 \$;
- Convenir de votre rôle et de vos responsabilités dans l'aide ou l'accompagnement à offrir à l'utilisateur en lien avec la gestion de son ADP.

La vérification des relevés mensuels est prévue tous les 3 mois par l'intervenant au suivi de l'utilisateur et tous les 6 mois par l'intervenant qualité. Ces suivis visent à s'assurer d'une gestion adéquate de l'allocation des dépenses personnelles de l'utilisateur dans votre ressource. À tout autre moment, sur demande, vous devez collaborer et rendre compte de votre gestion à l'établissement.

Au départ de l'utilisateur, vous devez rapidement mettre à jour les relevés pour déterminer le montant restant de son ADP et remettre la somme restante à l'intervenant au suivi de l'utilisateur.

Déclaration et divulgation des incidents-accidents

Les membres du personnel et les médecins de l'établissement, tout comme les responsables de RI-RTF, sont tenus de déclarer tout incident ou accident affectant, ou ayant pu affecter, un usager. La déclaration doit être effectuée dans le Formulaire d'incident-accident (AH-223-I). Pour obtenir des exemplaires de ce formulaire, veuillez contacter l'intervenant au suivi de l'usager. Pour la clientèle jeunesse, veuillez vous référer à l'intervenant au suivi de l'usager ou à l'intervenant qualité.

La divulgation

La démarche de **divulgation** vise à assurer la transparence et à maintenir la confiance des usagers et de leurs proches envers les soins et services offerts.

En fonction de la nature de l'évènement, il est possible que vous ayez à collaborer à la divulgation. Un arrimage est nécessaire avec l'intervenant clinique au dossier.

Vous êtes invité à consulter l'[Aide-mémoire - Déclaration des incidents et accidents](#) pour vous guider dans cette démarche.

Divulgation

La divulgation est l'action de porter à la connaissance de l'usager ou de son représentant légal toute l'information nécessaire concernant un accident qu'il a subi



Déploiement de l'approche de la gestion du risque en sécurité incendie (GRSI) en RI-RTF

Depuis 2024, le CISSS du Bas-Saint-Laurent utilise une approche appelée gestion du risque en sécurité incendie (GRSI) pour mieux gérer les risques d'incendie dans les RI-RTF, qui accueillent des personnes ayant des limitations à l'évacuation.

Sachant que les limitations des usagers sont un enjeu important en cas d'évacuation, l'approche en GRSI s'assure d'uniformiser les rôles et les responsabilités de chacun. Elle aide à trouver des solutions afin que ces personnes puissent rester dans leur milieu de vie le plus longtemps possible tout en étant en sécurité.

Comme responsable de la ressource, vous devez vous assurer que :

- La sécurité des usagers soit conforme aux principes de la GRSI;
- Les règlements municipaux et les normes du bâtiment soient respectés.

Une bonne préparation est essentielle pour gérer le risque en sécurité incendie et, pour ce faire, il est nécessaire que vous suiviez les étapes de prévention suivantes :

1. Élaborer votre plan de sécurité incendie;
2. Se former et former ses employés et ses remplaçants;
3. Informer et sensibiliser les usagers;
4. Établir vos stratégies d'évacuation, en collaboration avec le service de sécurité incendie de votre municipalité;
5. Procéder à des exercices d'évacuation tous les six mois.

Pour de plus amples informations quant à vos responsabilités et aux étapes de prévention, consultez le site prevenirlefeu.com ainsi que le [Guide sur la sécurité incendie – Résidences accueillant des personnes présentant des limitations à l'évacuation](#).



Usage du tabac, de la cigarette électronique (vapotage) ou du cannabis

Notre établissement applique la [Politique pour un CISSS du Bas-Saint-Laurent sans fumée et sans vapotage](#) dans ses installations et terrains.



Ressource intermédiaire	Ressource de type familial
<ul style="list-style-type: none">• Il est interdit de fumer ou devapoter à l'intérieur, même dans les chambres;• Il ne faut pas fumer ou vapoter à moins de 9 mètres des portes, fenêtres ou bouches d'air qui communiquent avec l'intérieur;• Certaines résidences ont un fumoir fermé réservé aux usagers, mais uniquement pour le tabac ou la cigarette électronique.	<ul style="list-style-type: none">• Une RTF est considérée comme une maison privée, donc elle n'est pas soumise aux mêmes lois;• Vous pouvez établir vos propres règles : interdire le tabac, le vapotage ou le cannabis selon votre choix.

Interdictions de vente selon la loi

- Il est interdit de vendre du tabac ou des produits de vapotage aux personnes de moins de 18 ans;
- Il est aussi interdit de donner du tabac à une personne mineure et un adulte ne peut pas en acheter pour elle. Ceci s'applique aussi pour la cigarette électronique.

Vous avez des questions?

- Pour toute question, il est conseillé de contacter l'intervenant au suivi de l'utilisateur;
- Consultez également la page [Tabagisme](#) disponible sur le site Web de l'établissement pour en apprendre davantage sur les services en arrêt tabagique.



Utilisation de caméras de surveillance

Avant d'installer une caméra ou tout autre dispositif de surveillance en RI ou en RTF, une évaluation clinique doit être effectuée par l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur. Celui-ci doit aussi obtenir le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal, que l'utilisateur soit majeur ou mineur.

L'utilisation de la caméra doit être clairement encadrée. Elle doit être prévue pour une période précise et utilisée selon des modalités préalablement établies.

Précision : Dans le cas de situations relevant de la Direction de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse (DPJ-PJe), l'installation de caméras de surveillance est permise uniquement à titre exceptionnel, pour une durée limitée, et doit être autorisée par la directrice de la protection de la jeunesse.

Formations obligatoires et recommandées

L'établissement et les associations représentatives ont à cœur le développement de vos compétences. Les formations qui vous sont offertes visent à garantir des services de qualité et sécuritaires pour les usagers. Comme les besoins des usagers évoluent, il est toujours souhaitable de vous perfectionner afin d'améliorer vos pratiques et d'optimiser vos façons d'intervenir.

Formations obligatoires

Il est de votre responsabilité de vous tenir à jour et de respecter vos obligations à titre de responsable RI-RTF, de même que de veiller à ce que vos employés et gardiens remplaçants soient conformes aux exigences.

1. Réanimation cardiorespiratoire et en secourisme (RCR)

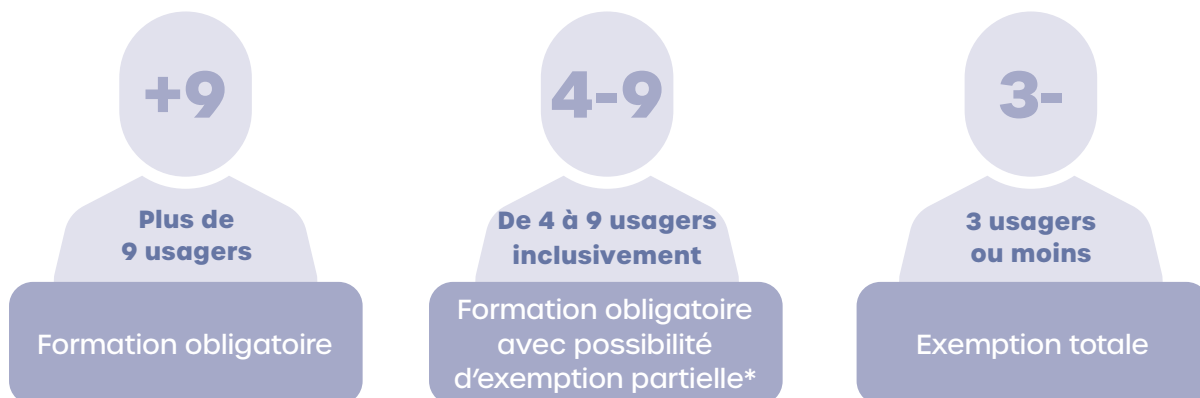
Selon le *Cadre de référence des RI-RTF* et en conformité avec les critères généraux déterminés par le ministre, vous avez l'obligation de posséder et de maintenir à jour une formation reconnue en réanimation cardiorespiratoire et en secourisme général (RCR).

Il est de votre responsabilité de vous inscrire à une formation offerte par un organisme reconnu et de procéder à son renouvellement selon l'échéance indiquée sur votre attestation.

Enfin, vous devez garantir la présence constante d'au moins une personne détenant cette formation à jour dans votre ressource.

2. Hygiène et salubrité alimentaire (MAPAQ)

La formation en hygiène et salubrité alimentaire est réglementée et elle est obligatoire pour certaines ressources RI-RTF, selon le type de milieu et le nombre d'usagers accueillis.



Pour connaître vos obligations ou les modalités d'exemption liées à cette formation, consultez le [lien suivant](#).



Formations recommandées

1. Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) propose une formation en ligne concernant le *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et de type familial (RI-RTF)*. Cette formation, d'une durée approximative de trois heures, est fortement recommandée pour tous les responsables RI-RTF.

Elle vise à vous aider à mieux comprendre la détermination des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers.

- Capsule promotionnelle : [Visionnement](#)
- Inscription : [FCP Partenaire – ENA](#)
- Accéder au guide: [Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance](#)



2. Cadre de référence des RI-RTF

Le *Cadre de référence des RI-RTF* est un outil indispensable pour vous soutenir dans votre pratique. À la demande de l'établissement, il est souhaitable que vous suiviez la formation portant sur ce sujet.

L'établissement offre des séances de formation sur le Cadre de référence. Il est possible de vous inscrire en communiquant avec votre intervenant qualité.

- Consulter le [Cadre de référence RI-RTF](#)



3. Pour les ressources de l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) ARIHQ

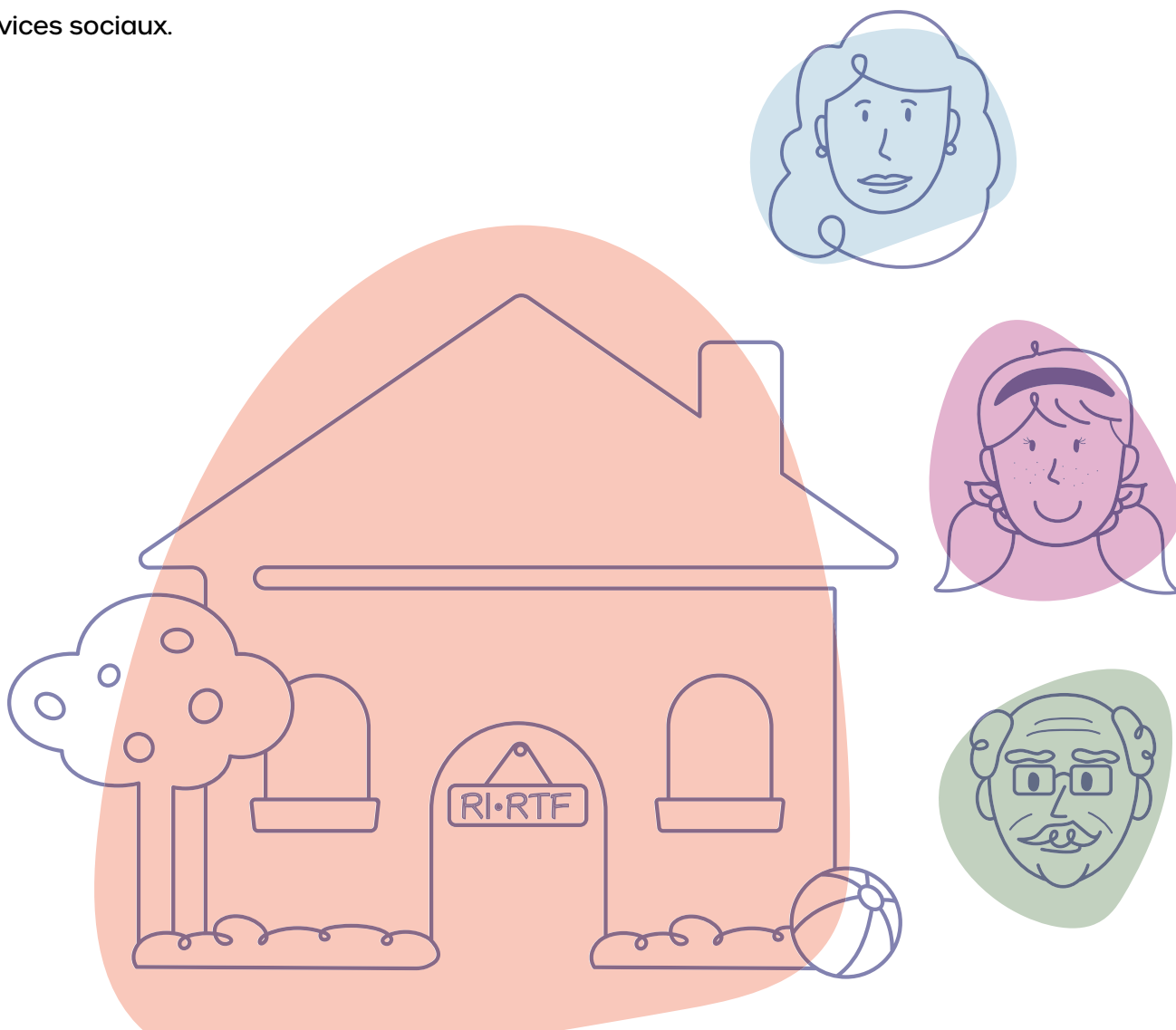
Un programme de formations (*Programme F3*) est disponible pour mettre à jour vos connaissances et développer vos compétences. Pour plus d'information sur les formations offertes, vous pouvez communiquer avec votre association représentative.

Pour toute autre question en lien avec les formations, nous vous invitons à communiquer avec votre intervenant qualité ou votre association représentative.

Mot de la fin

Cette brochure a été élaborée pour vous fournir des informations essentielles afin de mieux comprendre votre rôle de responsable de ressource intermédiaire (RI) ou de ressource de type familial (RTF). Notre établissement est à vos côtés pour répondre à vos questions, vous soutenir dans vos responsabilités et collaborer avec vous au quotidien. Ensemble, nous plaçons au cœur de nos actions le bien-être des usagers hébergés, tout en prenant soin de celles et ceux qui les accompagnent.

À vous, responsables de RI-RTF, ainsi qu'à vos employés et remplaçants compétents, nous tenons à vous remercier et à souligner votre engagement et vos efforts sans relâche à l'égard de la santé et du bien-être de nos clientèles vulnérables, qui font de vous des acteurs essentiels de notre réseau de la santé et des services sociaux.



Rédaction

Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance, de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation (DQEPERI)

Collaboration

Directions cliniques

Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP)

Direction des programmes santé mentale et dépendance (DPSMD)

Direction des soins infirmiers et de la prévention et du contrôle des infections (DSIPCI)

Direction des programmes de soutien à domicile (DPSAD)

Direction de la protection de la jeunesse et du programme jeunesse (DPJ-PJe)

Directions administratives

Direction des communications, des relations publiques et des affaires juridiques (DCRPAJ)

Direction des ressources informationnelles (DRI)

Direction des ressources financières (DRF)

Remerciements

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes de l'établissement qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de cette brochure. Nous souhaitons également remercier les responsables de ressources intermédiaires et de ressources de type familial qui ont été sollicitées au cours de sa réalisation ainsi que les associations représentatives suivantes pour leur précieuse collaboration :

- Fédération de la santé et des services sociaux (FSSS-CSN)
- Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)
- Fédération des ressources intermédiaires jeunesse du Québec (FRIJQ)

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec

