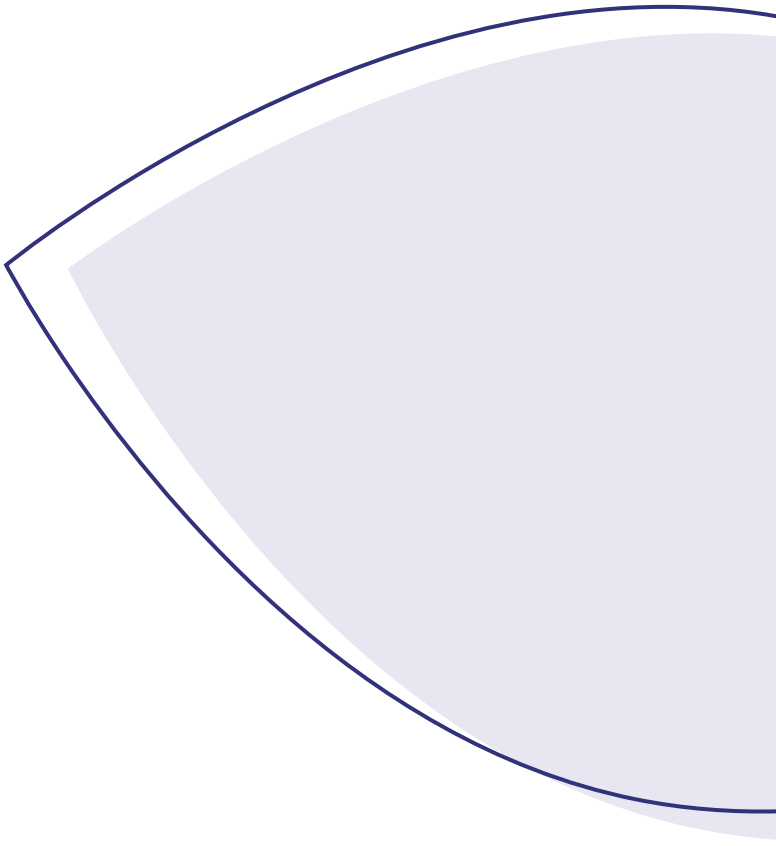
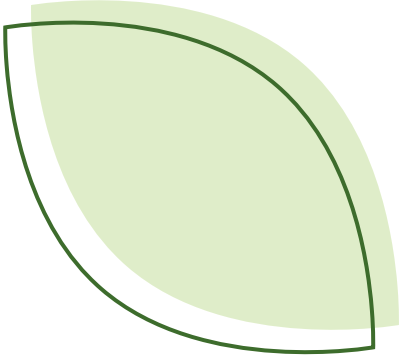




Bienvenue

à Santé Québec Bas-Saint-Laurent

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

Plus d'un million de personnes au Québec vivent avec des incapacités persistantes et significatives qui ont des impacts sur leurs activités¹. Le fait pour une personne de présenter des difficultés, à n'importe quel moment de sa vie, n'empêche pas pour autant la poursuite de son développement. Nous croyons en vos capacités à progresser!

Note au lecteur

Veillez noter que ce document s'adresse directement à l'utilisateur, à son représentant légal, à son proche ou à son parent.

Légende



Annexe



Définition



Document dans la pochette

1. Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2017

Table des matières

Mot de bienvenue	4
Objectifs généraux des programmes de DI-TSA-DP	5
Quelles sont les étapes de votre parcours?	6
Notre engagement et votre collaboration vont de pair	12
Votre consentement général aux services	13
Comment communiquer avec vos intervenants?	14
On prend soin de votre famille et de vos proches!	15
Programmes, mesures et services pour vous et vos proches	16
Vos droits en tant qu'utilisateur des services de santé	17
Vous avez des commentaires à nous faire part pour améliorer nos services?	20
Le comité des usagers des programmes DI-TSA-DP	21
La maltraitance : savoir la reconnaître pour mieux la prévenir	22
Vous ou l'un de vos proches êtes en détresse?	23
Mot de la fin	24
Annexe 1 : les habitudes de vie	26
Annexe 2 : la gamme de services	29
Annexe 3 : la ponctualité et l'assiduité	32
Annexe 4 : les coordonnées des installations	34

Mot de bienvenue

La Direction des programmes de déficience intellectuelle, du trouble du spectre de l'autisme et de la **déficience physique** (DI-TSA-DP) de Santé Québec Bas-Saint-Laurent vous souhaite la bienvenue!

Notre mission est de vous offrir des services de qualité, en continu, qui répondent à vos besoins et contribuent à votre bien-être. Nous vous soutiendrons dans le développement de votre potentiel dans le but d'atteindre une **participation sociale** pleine et entière.

Cette brochure d'accueil contient des informations générales sur le fonctionnement de nos services. Nous désirons tenir compte de vos besoins et vous présenter quelques orientations avant que notre collaboration débute. N'hésitez surtout pas à poser vos questions à l'intervenant qui vous accompagne.

L'objectif de cette rencontre d'accueil est principalement d'établir un premier contact afin de favoriser notre future collaboration. Elle vise également à vous renseigner sur les services et les différentes étapes à venir, à vous transmettre des informations pertinentes et à remplir certains formulaires.

Un **intervenant-pivot** ou un coordonnateur clinique est, ou sera identifié pour vous accompagner et répondre à vos besoins. Cette personne sera présente auprès de vous tout au long de votre parcours.



Déficience physique

Les types de déficiences physiques : motrice, visuelle, auditive et du langage.

Participation sociale

Une personne est en situation de participation sociale lorsqu'elle peut réaliser sans difficulté ses habitudes de vie, et ce, malgré une incapacité.

Intervenant-pivot

L'intervenant-pivot est une personne clé nommée par l'établissement dont le rôle est de s'assurer de la complémentarité et de la cohérence des services qui seront déployés en fonction de vos besoins. C'est votre personne de référence pour poser vos questions, discuter de vos besoins, etc.



Coordonnées de votre intervenant-pivot

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____

Objectifs généraux des programmes de DI-TSA-DP

- Offrir une réponse à vos besoins, selon vos objectifs personnels et votre **projet de vie**;
- Intervenir de manière adaptée pour vous, votre famille et vos proches, en utilisant un plan d'intervention individualisé;
- Favoriser une approche de partenariat entre vous, votre famille, vos proches et les intervenants, en misant sur votre expérience et nos expertises;
- Permettre l'atteinte de votre niveau optimal d'autonomie et de participation sociale;
- Porter une attention particulière aux périodes de transition importante, d'une étape de votre vie à une autre;
- Agir précocement, particulièrement pour les enfants.



Projet de vie

Exemples de projet de vie :
avoir un travail, aller vivre
en appartement, se faire
de nouveaux amis, etc.

Vous avez été dirigé vers nos services par : _____

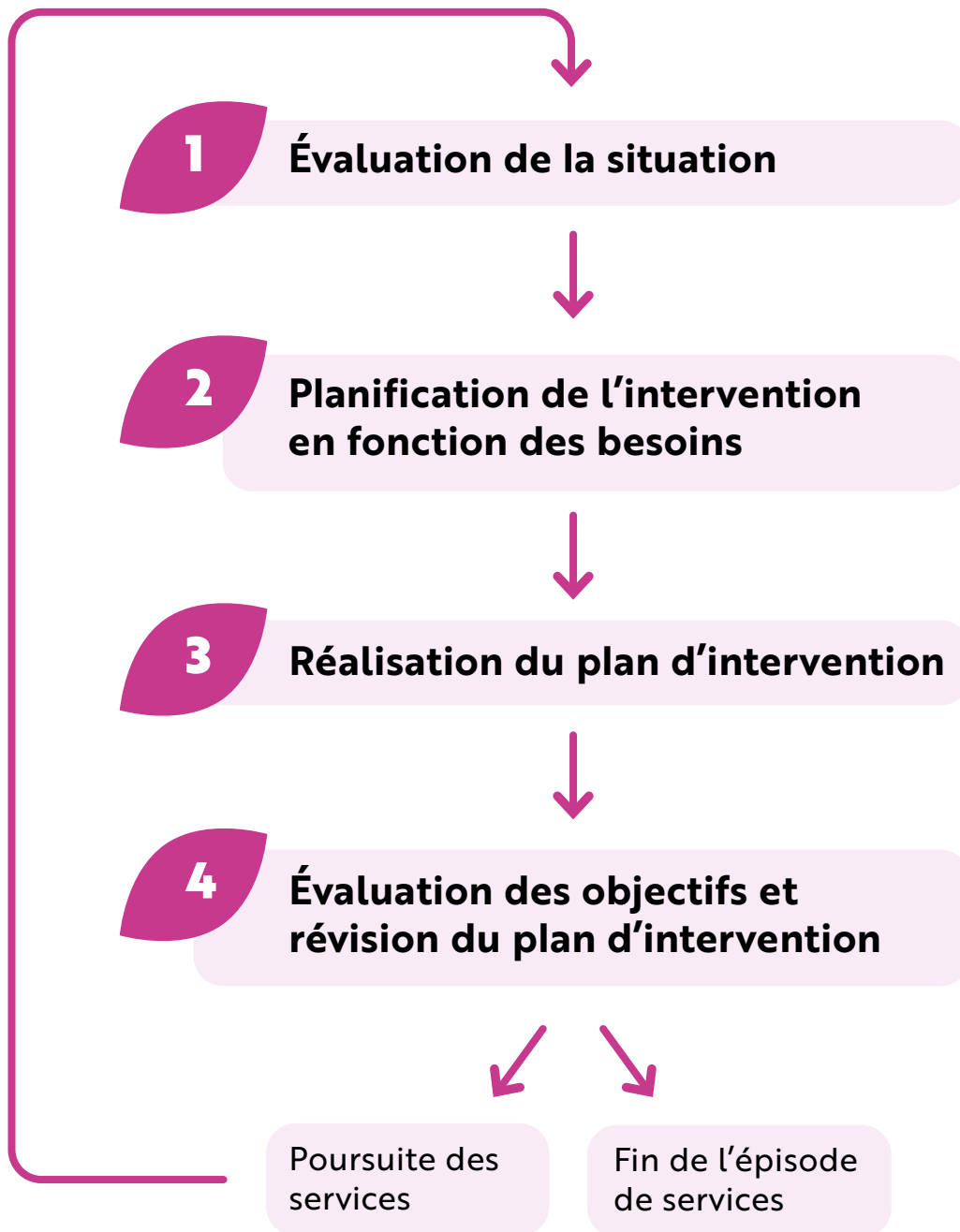
En date du : _____

Raison : _____

Quelles sont vos attentes pour cette première rencontre? _____

Quelles sont vos attentes envers nos services? _____

Quelles sont les étapes de votre parcours?





Évaluation de la situation

La première étape est l'évaluation de votre situation par les intervenants. Pour ce faire, il est important de bien connaître vos **facteurs personnels** ainsi que les **facteurs de votre environnement social et physique**. Des tests, des questionnaires, des observations, des entrevues et des rapports déjà disponibles dans votre dossier sont des exemples d'éléments utilisés pour réaliser votre évaluation.

De plus, compte tenu de la diversité de vos besoins et de votre environnement, le recours à une équipe, qui partage des savoirs complémentaires, s'avère souvent indispensable. C'est ce que l'on appelle le **travail interdisciplinaire**. Cette équipe composée d'intervenants met en commun leurs compétences pour vous aider. Par ailleurs, pour avoir accès à l'ensemble des informations nécessaires pour assurer le bon suivi de votre condition, les intervenants partageront un dossier unique à votre nom.

Finalement, toujours dans l'objectif de mieux comprendre votre situation et vos besoins, nous communiquons parfois avec des **partenaires externes** à Santé Québec Bas-Saint-Laurent. Sachez que toutes les communications avec un partenaire externe vous concernant, qu'elles soient verbales ou écrites, nécessitent votre autorisation ou celle de votre répondant. À cet effet, nous vous demanderons de remplir et de signer le ou les formulaire(s) suivant(s) :



Autorisation à communiquer des renseignements contenus au dossier

et/ou



Autorisation à la communication des renseignements personnels – PI-PSI



Facteurs personnels

Les caractéristiques appartenant à la personne.
Exemples : l'âge, le type d'incapacité, etc.

Facteurs environnementaux

La dimension sociale ou physique d'une société.
Exemples : les escaliers, le réseau social, le marché du travail, etc.

Travail interdisciplinaire

Le travail interdisciplinaire regroupe plusieurs intervenants dont les compétences se chevauchent et s'harmonisent pour réaliser le plan d'intervention d'une personne, en tenant compte de toutes ses facettes et de son environnement.

Exemples de partenaires externes

Un milieu de garde, une école, un organisme communautaire, un employeur, un organisme payeur, un autre établissement de santé, etc.

Planification de l'intervention en fonction des besoins

À l'étape suivante, les informations seront maintenant rassemblées afin d'avoir une vision commune et globale de votre situation et de proposer des pistes pour améliorer votre participation sociale, pour diminuer l'impact de vos situations de handicap ou pour favoriser votre mieux-être. Le modèle de référence pour guider notre réflexion est le *Modèle de développement humain – Processus de production du handicap (MDH-PPH)*. Ce dernier propose une vision globale de la personne dans son environnement et nous permet de comprendre la réalisation des habitudes de vie.

Processus de production du handicap (PPH)

Facteurs personnels

- Facteurs identitaires
- Systèmes organiques
- Aptitudes

Facteurs environnementaux

- Contexte socioculturel
- Milieu de vie
- Ressources résidentielles
- Accessibilité physique
- Milieu de travail

Interaction

Grandes catégories d'habitudes de vie

Activités courantes

- Nutrition
- Condition physique et bien-être psychologique
- Soins personnels et de santé
- Communication
- Habitation
- Déplacements

Rôles sociaux

- Responsabilités
- Relations interpersonnelles
- Vie associative et spirituelle
- Éducation
- Travail
- Loisirs

Nous réaliserons votre **plan d'intervention** avec votre participation et, si vous l'autorisez, avec la participation de vos proches. Votre plan d'intervention comprendra :

- Les objectifs sur lesquels vous désirez travailler. Ils sont centrés sur vos besoins et décrivent les habitudes de vie (**annexe 1**) que vous désirez améliorer;
- Les moyens requis pour atteindre vos objectifs, c'est-à-dire les services que nous allons vous offrir ainsi que leur fréquence et leur intensité;
- La détermination d'une durée prévisible (variant de trois mois à un an) pour atteindre vos objectifs et la date de révision du plan d'intervention.



Plan d'intervention

Le plan d'intervention est régi par la loi.

L'article 42 du règlement sur l'organisation et l'administration des établissements spécifie : un plan d'intervention est établi pour chaque bénéficiaire admis ou inscrit dans un centre de réadaptation.

Vos efforts et votre persévérance sont gages de succès! En signant votre plan d'intervention, vous vous engagez à collaborer et à vous impliquer activement avec vos intervenants dans la réalisation de vos objectifs. Le document du plan d'intervention sera consigné à votre dossier et vous en recevrez une copie.

Vos objectifs personnels

Que désirez-vous faire, accomplir, réaliser? Quel est votre projet de vie?

Réalisation du plan d'intervention

À cette étape, nous travaillerons en partenariat avec vous, votre famille et vos proches, dans l'atteinte de vos objectifs. Concrètement, selon l'évaluation de votre situation, différents services pourront être mis en place. De façon générale, la gamme complète de services (**annexe 2**) est composée de :



- Services de soutien et d'accompagnement à la réalisation des habitudes de vie;
- Services de développement et de reprise des habitudes de vie;
- Services de soutien aux partenaires et à la collectivité.

Évaluation des objectifs et révision du plan d'intervention

En fonction de l'évolution de votre situation et de la réévaluation faite par vos intervenants sur votre niveau probable d'autonomie et vos possibilités de progression, la poursuite des interventions sera considérée lors de la révision de votre plan d'intervention.

À la suite de cette révision, vous aurez les deux possibilités suivantes :

1. Poursuite des services

- Vous avez réalisé des progrès significatifs et d'autres sont prévisibles;
- Votre situation a changé;
- Vous avez modifié vos objectifs en cours de route et de nouveaux moyens sont à envisager;
- Vous êtes dans une période de transition.

2. Fin de l'épisode de services

- Vous avez atteint un plateau, il n'y a plus de progrès significatifs attendus à court terme;
- Votre situation est stable;
- Vos objectifs sont atteints;
- La réalisation de vos habitudes de vie vous satisfait;
- Vous souhaitez la fin des services;
- L'engagement ou les modalités consenties lors de la signature du plan d'intervention ne sont plus respectés.



Lorsque votre **épisode de services** prend fin et que votre dossier est fermé, si vous avez de nouveaux besoins, vous pourrez présenter une nouvelle demande au service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) en téléphonant au 1 833 422-2276.

11

Notre engagement et votre collaboration vont de pair

Nous sommes partenaires dans l'intervention! En ce sens, nous vous écoutons et nous vous donnons la parole, à vous et à vos proches (avec votre autorisation). Nous respectons vos décisions dans la mesure où votre sécurité n'est pas compromise. Nous reconnaissons que vous disposez du pouvoir d'agir sur votre vie et sur votre environnement.

Une attitude respectueuse, empreinte de civilité et exempte de toute forme de violence est attendue, de part et d'autre. À cet effet, nous vous invitons à consulter le code d'éthique de Santé Québec au lien suivant <https://sante.quebec/ethique-conformite>.

Un climat de confiance et un environnement propice à offrir des services sont en place dans nos installations et nous nous engageons à les respecter. Lorsque l'intervention est réalisée à votre domicile, l'espace requis sera déterminé conjointement entre vous et votre intervenant. L'environnement devra être sécuritaire et favorable à l'intervention, autant pour vous que pour les intervenants.

Finalement, pour améliorer l'efficacité de nos interventions et pour assurer un service de qualité, nous tenons à vous faire part de l'importance de l'assiduité à vos rendez-vous et de votre ponctualité. Les règles concernant les retards et les absences font l'objet de l'**annexe 3**.



Votre consentement général aux services

Maintenant que nous vous avons présenté nos services, nous désirons obtenir votre consentement, c'est-à-dire savoir si vous êtes en accord de recevoir des services de la part des intervenants des programmes de DI-TSA-DP. Votre consentement sera valable tout au long du présent épisode de services et sera noté à votre dossier par l'intervenant. Toutefois, à tout moment, vous pourrez changer d'avis et révoquer votre consentement. Il sera alors important de nous en aviser verbalement ou par écrit.

Avez-vous reçu toutes les informations vous permettant de donner votre consentement? _____

Quelles sont les raisons pour lesquelles vous recevrez des services?

Êtes-vous d'accord de recevoir des services de la part des intervenants des programmes de DI-TSA-DP? _____

Comment communiquer avec vos intervenants?

Les méthodes de communication à privilégier



Les rencontres en personne

Au bureau, à domicile ou dans le milieu de vie



Le courriel



Les appels téléphoniques et les boîtes vocales



Les rencontres virtuelles

Ce moyen est aussi offert avec l'applications Teams. L'intervenant vous donnera les indications à cet effet en temps et lieu.

Les moyens à ne pas utiliser (non sécuritaires)



Les réseaux sociaux et la messagerie instantanée

Facebook, Messenger, etc. ne sont pas utilisés, car ils peuvent compromettre la confidentialité de vos informations.



Répertoire téléphonique des intervenants

On prend soin de votre famille et de vos proches!

À Santé Québec Bas-Saint-Laurent, nous sommes soucieux de la santé des personnes proches aidantes. Les différents services de soutien à la famille et aux proches ont pour objectif le maintien de l'engagement de la famille et la prévention de l'épuisement du réseau de soutien de la personne ayant une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble du spectre de l'autisme. En fonction de l'évaluation des besoins de soutien de la famille, les services peuvent être offerts par Santé Québec Bas-Saint-Laurent, des organismes communautaires, des entreprises d'économie sociale et par toutes les structures publiques et privées qui peuvent répondre aux besoins des personnes, de leur famille et de leurs personnes proches aidantes.

Pour en savoir plus sur *L'approche aidance* et connaître d'autres ressources qui peuvent vous soutenir en tant qu'usager ou personne proche aidante, visitez le site procheaidancebsl.ca.

Info-Social 811 (option 2) offre également une consultation psychosociale gratuite et confidentielle 24/7 pour les proches aidants.

La trousse à outils pour les personnes proches aidantes

La trousse à outils s'adresse à toute personne qui veut en savoir davantage sur les services offerts aux personnes proches aidantes. Elle est conforme à la Politique nationale pour les personnes proches aidantes.

Vous pouvez consulter la trousse en vous rendant au cisss-bsl.gouv.qc.ca/ms/proche-aidance/a-propos/nos-outils.

Programmes, mesures et services pour vous et vos proches

Le gouvernement du Québec a regroupé l'ensemble des services et des programmes pour les personnes handicapées sur son site Web. Retrouvez-les sur Quebec.ca/personnes-handicapees.

De plus, diverses aides financières et mesures fiscales pour soutenir les personnes en situation de handicap et leurs familles sont offertes :

Gouvernement fédéral

- [Crédit d'impôt pour personnes handicapées \(CIPH\)](#)

Gouvernement provincial

- [Supplément pour enfant handicapé \(SEH\)](#)
- [Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels \(SEHNSE\)](#)
- [Solidarité sociale](#)



Dépliant
de l'Office
des personnes
handicapées
du Québec

Vous trouverez également dans la pochette un dépliant de l'Office des personnes handicapées du Québec (www.ophq.gouv.qc.ca). L'objectif de cet organisme est de réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, leur famille et leurs proches. Des services d'information et d'accompagnement sont également offerts par cet organisme afin que toutes les personnes vivant avec un handicap puissent participer pleinement à la vie en société.

Finalement, si vous désirez en faire la demande, vous pourriez avoir accès aux documents de Santé Québec Bas-Saint-Laurent sous une forme accessible (exemple : document en braille), selon votre situation de handicap. Par ailleurs, des services d'interprétariat ou d'aide à la communication pour les personnes sourdes, sourdes-aveugles ou malentendantes sont disponibles. Informez-vous auprès de votre intervenant.

Vos droits en tant qu'utilisateur des services de santé

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) vous reconnaît les droits suivants :

- Le droit à l'information sur les services qui existent, sur l'endroit où vous pouvez les obtenir et sur la façon d'y avoir accès, sur votre état de santé et de bien-être, sur les solutions possibles ainsi que sur les risques et les conséquences généralement associés à ces solutions;
- Le droit à des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social offerts avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire;
- Le droit de choisir le professionnel ou l'établissement qui vous dispensera ces services;
- Le droit de donner ou de refuser votre consentement à des soins;
- Le droit de recevoir des soins en cas d'urgence;
- Le droit de participer aux décisions qui concernent votre état de santé et de bien-être;
- Le droit à des services en langue anglaise pour les personnes d'expression anglaise, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès à ces services élaboré dans la région;
- Le droit d'être accompagné et assisté lorsque vous désirez obtenir un service ou de l'information;
- Le droit d'exercer un recours lorsqu'une faute a été commise à votre endroit.

Notre équipe des programmes de DI-TSA-DP reconnaît l'importance du respect de ces droits et a mis en place une trajectoire qui vous permettra de faire valoir vos droits et d'exprimer vos insatisfactions.

1

Vous êtes insatisfait des services qui vous sont rendus?

Nous vous encourageons à aborder la situation avec votre intervenant. Nommez vos insatisfactions afin que vous puissiez trouver des solutions ensemble.

2

Vous n'êtes pas confortable de discuter avec votre intervenant ou à la suite d'un échange votre insatisfaction persiste?

Communiquez avec le ou la gestionnaire du service et nommez vos insatisfactions afin que vous puissiez trouver des solutions ensemble.

Pour connaître ses coordonnées, consultez l'**annexe 4**.



3

Votre insatisfaction persiste à la suite des étapes précédentes?

En vertu de la loi, toute personne insatisfaite des services de santé et des services sociaux qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir peut exprimer une insatisfaction ou porter plainte. Cette plainte peut également être formulée par un représentant de l'utilisateur ou par les héritiers ou les mandataires légaux d'une personne décédée.

Pour ce faire, nous vous invitons à consulter la section Plaintes et droits des usagers du site Web de Santé Québec Bas-Saint-Laurent disponible à l'adresse suivante : cisss-bsl.gouv.qc.ca/plaintes.

Dans cette page, vous trouverez :

- Le formulaire d'insatisfaction (plainte);
- À qui s'adresser pour porter plainte?
- Vous avez besoin d'aide pour déposer votre plainte?
- Capsules vidéo informatives;
- Dépliants d'information *Le régime d'examen des plaintes*.

Vous n'avez pas accès à Internet?

Pour joindre le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services de Santé Québec Bas-Saint-Laurent, composez le **1 844 255-7568**.

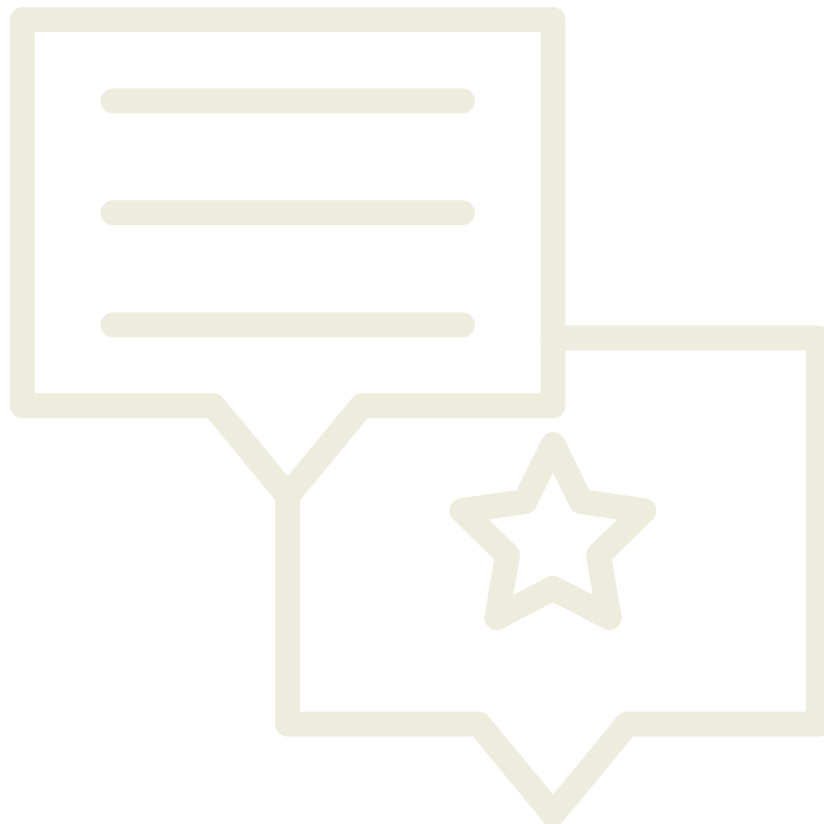
Si vous avez besoin d'être accompagné pour faire valoir vos droits et exprimer vos insatisfactions, sachez que le comité des usagers des programmes DI-TSA-DP et l'OPHQ sont des ressources disponibles pour vous accompagner.

Notes

Vous avez des commentaires à nous faire part pour améliorer nos services?

Un questionnaire en ligne (surveymonkey.com/r/PJ6WCJD) est disponible sur le site Web de Santé Québec Bas-Saint-Laurent afin de recueillir votre opinion sur les soins et les services que vous recevez.

Merci de nous aider à nous améliorer!



Le comité des usagers des programmes DI-TSA-DP

Le comité des usagers des programmes DI-TSA-DP de Santé Québec Bas-Saint-Laurent est là pour vous. Sa mission est d'informer les usagers de leurs droits et de leurs obligations, de les accompagner dans des démarches auprès de l'établissement, de défendre leurs intérêts individuels ou collectifs, etc. Un dépliant a été inséré dans la pochette pour vous donner plus d'informations.



Dépliant du comité des usagers des programmes DI-TSA-DP



Le comité a besoin de personnes pour être la voix des usagers et de leurs proches afin de bien comprendre leur situation.

Ça vous intéresse? Communiquez avec le comité à l'adresse suivante : comite.des.usagers.di.tsa.dp.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca.

La maltraitance : savoir la reconnaître pour mieux la prévenir

La sécurité, le bien-être et le respect de chaque personne sont aux cœurs de nos priorités. La maltraitance peut se manifester de différentes façons : physique, psychologique, sexuelle, matériel ou financière, organisationnelle, par l'âgisme ou par la violation des droits.

Elle se définit comme tout geste, comportement ou absence d'action qui porte atteinte au bien-être, à la dignité ou aux droits d'une personne. Il est essentiel de savoir reconnaître les situations à risque et de connaître les ressources disponibles lorsqu'une situation suscite des préoccupations.

Pour en savoir davantage, une section dédiée à la lutte contre la maltraitance est disponible sur notre site Web : cisss-bsl.gouv.qc.ca/notre-cisss/lutte-contre-la-maltraitance

De plus, **La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés** offre, 7j/7 de 8 h à 20 h, un service d'écoute, de soutien et de référence qui est gratuit, confidentiel et accessible partout au Québec.

☎ **1 888 489-2287**

Vous ou l'un de vos proches êtes en détresse?

Nous savons que des difficultés importantes peuvent survenir et avoir un impact sur votre santé mentale. Nous sommes là pour vous! Sachez que si vous avez des idées suicidaires ou que vous avez des inquiétudes pour un proche, n'hésitez pas à en discuter avec les intervenants que vous rencontrez. Ils sauront vous guider vers les bons services. Voici quelques ressources utiles pour obtenir de l'aide psychosociale ou des références vers d'autres services.

Info-Social

☎ 811, option 2

Service de consultation téléphonique confidentiel

Service offert 24 heures par jour, 7 jours sur 7

Centre de prévention du suicide de l'Est

☎ 1 866 APPELLE (277-3553)

www.cpse.ca

Service offert 24 heures par jour, 7 jours sur 7

Mot de la fin

Cette brochure a été élaborée pour vous donner des informations qui vous seront utiles tout au long de votre épisode de services. Conservez-la précieusement, c'est votre outil de référence!

Soucieux de nous améliorer de façon continue, nous vous demandons de nous faire part de vos avis, vos commentaires et vos suggestions pour nous permettre d'améliorer le contenu de ce document d'information.

Répondre à vos besoins et vous accompagner sont nos priorités!

La première rencontre a-t-elle répondu à vos attentes et à vos questions?

Annexes

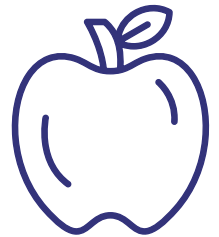
Annexe 1

Les habitudes de vie pouvant faire l'objet d'intervention

Cette liste comporte plusieurs exemples d'habitudes de vie pouvant faire l'objet d'interventions les plus courantes.

Nutrition

- ✓ Choisir des aliments selon ses goûts et ses besoins;
- ✓ Préparer une liste d'achats et faire l'épicerie;
- ✓ Préparer des repas et les servir;
- ✓ Manger et boire;
- ✓ Respecter des règles de politesse à table;
- ✓ Aller au restaurant : commander, manger, payer, etc.



Condition physique et bien-être psychologique

- ✓ Aller au lit, dormir, se réveiller;
- ✓ Pratiquer une activité physique : marche, exercices, entraînement;
- ✓ Réaliser des activités procurant de la détente (exemple : écouter de la musique, faire du yoga, etc.);
- ✓ Faire des activités stimulant l'attention et la concentration (regarder et lire un livre, jeux divers, etc.).



Soins personnels

- ✓ Participer à se laver (exemple : jeune enfant) ou se laver (bain ou douche);
- ✓ Se brosser les dents, se coiffer, se raser, se maquiller;
- ✓ Choisir des vêtements et s'habiller (incluant boutons, fermetures éclair, lacets, bijoux);
- ✓ Réaliser son hygiène excrétrice à la maison ou dans d'autres lieux (exemple : public, chez un ami);
- ✓ Prendre des médicaments;
- ✓ Utiliser des services de santé : clinique médicale, centre de réadaptation, etc.



Communication

- ✓ Communiquer ses besoins, exprimer ses idées, tenir une conversation avec une personne (exemple : son parent ou un membre de sa famille), des personnes moins familières ou un groupe;
- ✓ Écrire et lire (exemple : journal, livre, lettres);
- ✓ Communiquer par Internet (courriel, webcam, etc.);
- ✓ Utiliser le téléphone de la maison, un cellulaire;
- ✓ Utiliser un téléviseur, un ordinateur, une tablette électronique.



Habitation

- ✓ Participer à ranger ses effets personnels et autres tâches simples;
- ✓ Participer à l'entretien intérieur (ménage, lavage) et extérieur du domicile (entretien du terrain);
- ✓ Vider et sortir les poubelles;
- ✓ Faire du grand ménage;
- ✓ Utiliser l'ameublement : bureau, rangement, etc.;
- ✓ Respecter des consignes de sécurité à la maison.



Déplacements

- ✓ Entrer et sortir du domicile;
- ✓ Se déplacer en marchant ou en fauteuil roulant, à l'intérieur et à l'extérieur;
- ✓ Conduire un véhicule (auto) ou un vélo;
- ✓ Utiliser un autre moyen de transport (exemple : transport adapté).



Responsabilités

- ✓ Gérer son argent de poche, ses revenus, ses comptes en banque, etc.;
- ✓ Faire des achats, payer à la caisse, aller dans des commerces, utiliser des cartes bancaires;
- ✓ Réaliser un budget, payer des factures, gérer du courrier;
- ✓ Assurer l'éducation des enfants;
- ✓ Prendre soin et soutenir un membre de la famille ou un proche;
- ✓ Prendre soin d'un animal domestique;
- ✓ Voter;
- ✓ Respecter les règles de vie, les règlements, les consignes de sécurité, ses biens et ceux d'autrui.



Relations interpersonnelles

- ✓ Maintenir des relations affectives avec la famille ou des amis proches;
- ✓ Créer et maintenir des liens sociaux avec des amis, des voisins, des collègues;
- ✓ Gérer des conflits;
- ✓ Participer ou avoir des activités reliées à son éveil sexuel, avoir des relations sexuelles.



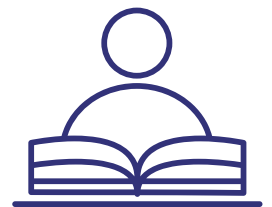
Vie associative et spirituelle

- ✓ Participer à des clubs ou groupes sociaux, des associations;
- ✓ Participer aux activités de groupe d'entraide;
- ✓ Participer à des activités religieuses ou spirituelles.



Éducation

- ✓ Faire des apprentissages scolaires;
- ✓ Apprendre un métier ou une profession;
- ✓ Effectuer des travaux en équipe;
- ✓ Utiliser des services à l'école : cafétéria, gymnase, etc.;
- ✓ Participer à des activités organisées par l'école.



Travail

- ✓ Occuper un emploi, réaliser des tâches au travail;
- ✓ Choisir un métier;
- ✓ Rechercher un emploi;
- ✓ Fréquenter un centre de jour ou un milieu de stage;
- ✓ Réaliser des activités non rémunérées (bénévolat).



Loisirs

- ✓ Pratiquer des jeux individuels ou de groupe, à l'intérieur ou à l'extérieur;
- ✓ Pratiquer des activités sportives ou sociales;
- ✓ Avoir des passe-temps;
- ✓ Assister à des événements (sportifs, spectacles, etc.);
- ✓ Utiliser les services de loisirs du milieu (exemple : bibliothèque, centre de loisirs);
- ✓ Faire des voyages, des activités de plein air ou des activités touristiques.



Annexe 2

La gamme de services pour les personnes ayant une DP, une DI ou un TSA

À la suite de travaux de coconstruction avec des usagers, des professionnels et des gestionnaires, le ministère de la Santé et des Services sociaux a élaboré la gamme de services. Ces services visent à répondre à l'ensemble des besoins de nos usagers, que ce soit par l'entremise de ses intervenants, de partenaires du réseau de la santé ou d'ententes avec des partenaires du réseau communautaire, municipal, etc.

Les services sont divisés en **trois grandes catégories**.



Services de soutien et d'accompagnement à la réalisation des habitudes de vie

Les services de soutien et d'accompagnement à la réalisation des habitudes de vie sont des services de proximité offerts le plus souvent dans les milieux de vie de la personne (domicile, école, travail, etc.). Ils ont la particularité d'être offerts dans une visée de stabilité afin de maintenir l'équilibre de la personne et la réalisation de ses habitudes de vie.

Concrètement, selon votre situation, nous pourrons vous offrir des services parmi les suivants.

Services d'aide à domicile

- ✓ Assistance personnelle (exemple : soins d'hygiène, aide à l'alimentation, transferts, etc.);
- ✓ Aide aux activités de la vie domestique (AVD) (exemple : préparation de repas, ménage, etc.);
- ✓ Soutien civique (exemple : remplir des formulaires, gérer son budget, etc.);
- ✓ Assistance à l'apprentissage (exemple : activités d'entraînement et de stimulation aux activités de réadaptation);
- ✓ Appui aux tâches familiales (exemple : assistance aux rôles parentaux);
- ✓ Livraison de repas à domicile, accompagnement, visites d'amitié;
- ✓ Etc.

Services résidentiels

- ✓ Accompagnement dans la recherche de milieu de vie;
- ✓ Ressources intermédiaires (RI) et de type familial (RTF);
- ✓ Résidences d'accompagnement continu (RAC);
- ✓ Logements sociaux avec services;
- ✓ CHSLD et maisons des aînés et alternatives.

Services de soutien aux activités valorisantes et significatives

- ✓ Activités de jour : en établissement ou en partenariat avec les organismes communautaires;
- ✓ Activités contributives : atelier, plateau de travail, stage.

Services de soutien à la famille et aux proches

- ✓ Gardiennage ou présence-surveillance;
- ✓ Répit, dépannage;
- ✓ Appui aux tâches quotidiennes (exemple : aide aux devoirs);
- ✓ Services psychosociaux.

2

Services de développement et de reprise des habitudes de vie

Ces services visent l'amélioration de la réalisation des habitudes de vie, l'acquisition ou la récupération d'habiletés, le développement de capacités ainsi que la réduction des obstacles en vue d'éliminer ou de réduire les situations de handicap. Ils sont offerts dans un but de changement ou de transition en fonction de l'étape du développement de la personne (exemple : le langage, la marche), de l'apparition d'un bris d'équilibre (exemple : accident) ou d'un nouveau projet de vie (exemple : entrer à l'école, aller vivre en appartement).

Différentes interventions sont offertes :

- ✓ Évaluation des besoins et des situations pouvant mener à des situations de handicap en fonction du projet de vie;
- ✓ Développement des capacités (exemple : développement de la motricité fine, habiletés sociales, etc.) ou la réduction des limitations (exemple : utilisation d'une aide technique) par des interventions directes auprès de l'utilisateur, de sa famille et de ses proches;
- ✓ Développement de stratégies adaptatives de la personne à son trouble ou à sa situation;
- ✓ Adaptation des tâches;
- ✓ Adaptation de l'environnement;
- ✓ Attribution d'aides techniques;
- ✓ Intégration dans les milieux de vie (maison, école, travail, etc.).



Services de soutien aux partenaires et à la collectivité

Soutien-conseil ou sensibilisation-information

Services offerts aux groupes cibles afin d'augmenter les connaissances des caractéristiques et des capacités des personnes ayant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Services de consultations ponctuelles et de transfert d'expertise

Services offerts aux organisations (exemple : centre de la petite enfance) ou aux intervenants (exemple : en santé mentale).

Partenariats formels avec les organismes de la communauté

Référence vers des organismes communautaires, des municipalités, etc.

Activités visant l'accessibilité

Rendre plus accessible pour tous les endroits fréquentés par la population et les plateformes de communication (exemple : site Web).

Annexe 3

La ponctualité et l'assiduité

Règles générales

Les rencontres que nous réalisons avec vous sont préparées soigneusement. Afin d'être efficaces et de servir le plus d'utilisateurs possible, nous souhaitons votre présence à l'heure à vos rendez-vous. Nous savons que des imprévus peuvent se glisser à l'horaire, de part et d'autre. Nous nous engageons à faire le maximum pour ne pas annuler ou déplacer vos rendez-vous et à vous aviser rapidement si cela devait arriver. Parallèlement, si vous rencontrez des difficultés à honorer vos rendez-vous, nous sommes ouverts à discuter afin de trouver des solutions personnalisées.

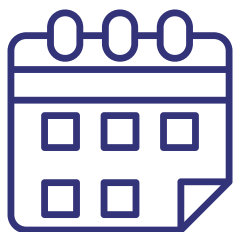
Voici donc les règles à retenir pour la gestion des retards et de l'assiduité aux rendez-vous.



Règle en cas de retard

S'il vous plaît, nous aviser de votre retard à un rendez-vous planifié, dès que possible, au plus tard 15 minutes **avant** le début de la rencontre. Lorsque vous nous avisez, le retard ne sera pas comptabilisé. Le temps qui est prévu à l'agenda pour votre rencontre ne sera pas prolongé.

Après quatre (4) retards de 15 minutes ou plus (consécutifs ou non), votre service prendra fin. Vous en serez avisé officiellement par lettre.



Règles en cas d'absences ou de report des rendez-vous

Dès que possible, et au moins 24 heures avant le rendez-vous, informez votre intervenant de votre impossibilité à vous présenter à la rencontre prévue. Lorsque vous êtes malade, afin de prévenir la propagation des maladies infectieuses, nous vous prions de nous prévenir par téléphone au préalable et de discuter du report ou non de la rencontre.

Refus ou report motivé d'un rendez-vous (consécutif ou non)

1 ^{er} refus ou report	✓ Appel de l'intervenant pour replanifier le rendez-vous.
2 ^e refus ou report	✓ Appel de l'intervenant visant à comprendre la situation et vos besoins. ✓ Révision du plan d'intervention lorsque les services sont en cours.
3 ^e refus ou report	✓ Fin de services (fin du plan d'intervention) ou retrait de la liste d'attente. Vous recevrez une lettre vous avisant de la fermeture de votre dossier.

Absences non motivées (consécutives ou non)

1 ^{re} absence	✓ Appel de l'intervenant pour replanifier le rendez-vous.
2 ^e absence	✓ Envoi d'une lettre vous expliquant que si vous manquez une nouvelle fois votre rendez-vous, sans motif valable, votre dossier sera fermé.
3 ^e absence (avec motif valable, exemple : hospitalisation)	✓ Planification d'un nouveau rendez-vous afin de réviser vos besoins. Si vous ne vous présentez pas, la fermeture de votre dossier sera effective et vous recevrez une lettre à cet effet (une copie conforme sera acheminée au référent).

Annexe 4

Les coordonnées des installations

Les CLSC font partie intégrante de nos installations. Nous vous invitons à consulter le lien suivant pour accéder aux coordonnées de chacun d'eux : <https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/clsc>

Territoires	Services offerts
MRC du Kamouraska Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et déficience physique Thérèse Martin 100, chemin de La Petite Anse Rivière-Ouelle (Québec) G0L 2C0 Téléphone : 418 856-3520 Télécopieur : 418 856-1435	• Déficience intellectuelle • Déficience physique • Trouble du spectre de l'autisme
MRC du Témiscouata Centre multiservices de Témiscouata-sur-le-Lac 33, rue Saint-Laurent, bureau 202 Cabano (Québec) G0L 1E0 Téléphone : 418 854-2374 Télécopieur : 418 854-1268	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme
MRC de Rivière-du-Loup Centre multiservices de Rivière-du-Loup 299, rue Lafontaine Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3A9 Téléphone : 418 862-9560 Télécopieur : 418 862-2526	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme
Centre de réadaptation en déficience physique de Rivière-du-Loup 48, rue de Chauffailles Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3G1 Téléphone : 418 867-5215 Télécopieur : 418 867-5242	• Déficience motrice – Enfant et adulte • Déficience du langage – Enfant • Déficience auditive – Enfant et adulte • Déficience visuelle – Enfant et adulte • Traumatologie
MRC des Basques Centre de services externes de Trois-Pistoles 550, rue Notre-Dame Est Trois-Pistoles (Québec) G0L 4K0 Téléphone : 418 851-4416 Télécopieur : 418 851-4480	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme
Centre multiservices de Saint-Cyprien 101, rue de l'Église Saint-Cyprien (Québec) G0L 2P0 Téléphone : 418 963-2016 Télécopieur : 418 963-2617	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme

Territoires	Services offerts
MRC de Rimouski-Neigette	
Centre de services externes de Rimouski 274, rue Potvin Rimouski (Québec) G5L 7P5 Téléphone : 418 723-4427 Télécopieur : 418 722-6113	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme
Centre de réadaptation en déficience physique de Rimouski-Neigette 320, rue Saint-Germain Est, 3 ^e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2 Téléphone : 418 722-7777 Télécopieur : 418 722-7780	• Déficience motrice – Enfant et adulte • Déficience du langage – Enfant • Traumatologie
MRC de La Mitis	
Centre de services externes de Mont-Joli 800, avenue du Sanatorium Mont-Joli (Québec) G5H 3L6 Téléphone : 418 775-9753 Télécopieur : 418 775-1980	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme
Unité de réadaptation fonctionnelle intensive – Est – Centre 800, avenue du Sanatorium Mont-Joli (Québec) G5H 3L6 Téléphone : 418 775-7261, poste 32150 Télécopieur : 418 775-3962	• Unité de réadaptation fonctionnelle intensive
Centre de réadaptation en déficience physique de La Mitis 780, avenue du Sanatorium Mont-Joli (Québec) G5H 1V7 Téléphone : 418 775-6247 Télécopieur : 418 775-6130	• Déficience motrice – Enfant • Déficience du langage – Enfant • Déficience auditive – Enfant et adulte • Déficience visuelle – Enfant et adulte
MRC de La Matapédia	
Centre multiservices d'Amqui 25, avenue du Parc Amqui (Québec) G5J 2L4 Téléphone : 418 629-4110 Télécopieur : 418 629-1211	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme
MRC de La Matanie	
Centre multiservices de Matane 91, avenue D'Amours Matane (Québec) G4W 2X5 Téléphone : 418 562-6936 Télécopieur : 418 562-1225	• Déficience intellectuelle • Trouble du spectre de l'autisme

