



**GUIDE À L'INTENTION
DES PROCHES DE LA PERSONNE**
POUR QUI ON ENVISAGE UNE RESSOURCE

TABLE DES MATIÈRES

LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS	3
TERRITOIRE SUR LEQUEL SONT RÉPARTIES LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT EN MONTÉRÉGIE	4
PRÉAMBULE	5
1- LES TYPES DE RESSOURCES	6
2- LES ÉTAPES PRÉ-HÉBERGEMENT	9
3- LES BIENS ET SERVICES FOURNIS PAR LA RESSOURCE ET PAR LA PERSONNE	13
4- LA CONTRIBUTION	15
CONCLUSION	16
LES USAGERS NOUS ONT DIT... ..	17

LES FONCTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

RENSEIGNER LES USAGERS SUR LEURS DROITS ET OBLIGATIONS :

Transmettre des informations sur les orientations du centre, les changements dans les services, les informer de leurs droits et recours.

PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LEURS CONDITIONS DE VIE :

Observer et porter à l'attention du centre les situations qui demanderaient à être revues pour favoriser l'amélioration des conditions de vie des usagers.

ÉVALUER LE DEGRÉ DE SATISFACTION À L'ÉGARD SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT :

Afin de connaître leur appréciation des services reçus, être à l'écoute des préoccupations des parents et des usagers lors de rencontres et d'échanges téléphoniques.

DÉFENDRE LES DROITS ET INTÉRÊTS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS DES USAGERS :

Veiller à ce que les usagers soient traités en reconnaissance de leurs droits et libertés, avec respect et dignité. (Art.212 de la LSSSS)

ACCOMPAGNER ET ASSISTER SUR DEMANDE UN USAGER, UN PARENT, UN REPRÉSENTANT D'ADULTE DANS LEURS DÉMARCHES, PLAINTES OU AUTRES, AUPRÈS DE L'ÉTABLISSEMENT :

Accompagner lors de rencontres avec les intervenants ou au plan d'intervention (PI) un usager ou ses proches qui le souhaiteraient, ou un usager isolé sans représentant légal ;

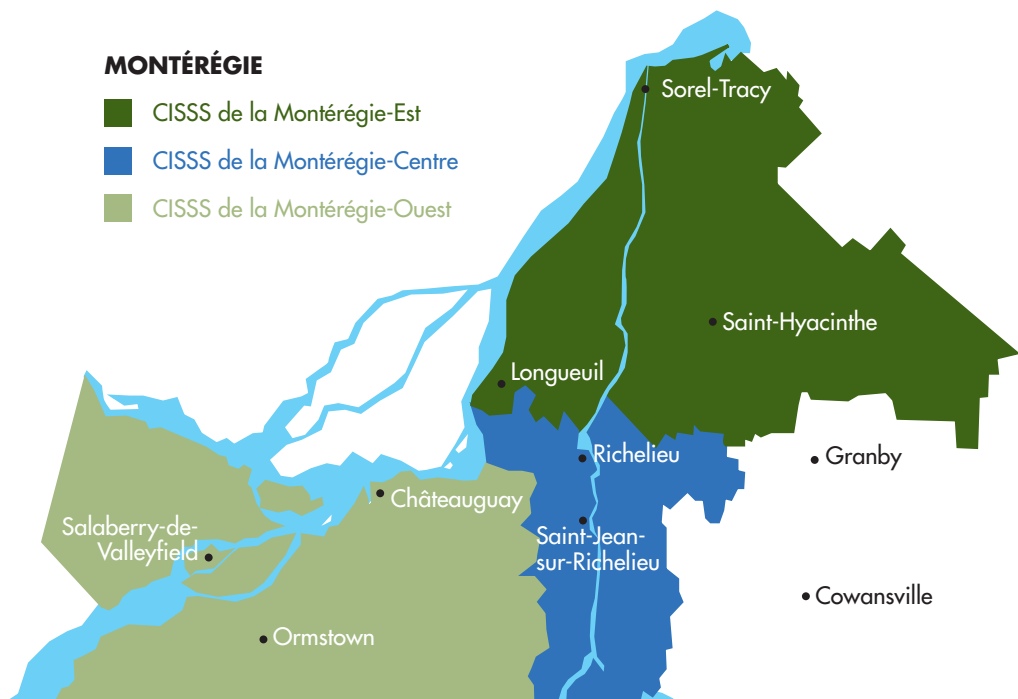
Orienter les personnes vers le commissaire aux plaintes dans le cas d'une plainte;

Renseigner les personnes sur les différents organismes de soutien aux familles.

TERRITOIRE SUR LEQUEL SONT RÉPARTIES LES RESSOURCES D'HÉBERGEMENT EN MONTÉRÉGIE

MONTÉRÉGIE

- CISSS de la Montérégie-Est
- CISSS de la Montérégie-Centre
- CISSS de la Montérégie-Ouest



PRÉAMBULE

Le CRDITED de la Montérégie-Est est désigné par Centre de réadaptation en déficience intellectuelle troubles du spectre de l'autisme du Centre intégré des services de santé et des services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSSMO).

Cette composante du CISSSMO est responsable des services de réadaptation en DI-TSA-DP pour l'ensemble de la Montérégie. Nous y référerons dans le document par l'appellation CRDITEDME.

INTRODUCTION

Tout ce qui touche le domaine de l'hébergement se vit bien souvent pour les familles comme un véritable casse-tête, chargé d'émotion. La transition du milieu naturel vers un autre milieu marque une étape importante tant pour les proches que pour la personne elle-même. Qu'il soit adulte ou encore mineur, confier à d'autres personnes la vie au quotidien de son enfant, signifie une décision cruciale que l'on ne prend pas à la légère. Choisir un autre milieu de vie représente une préoccupation majeure pour les parents et peut être angoissant pour la personne, que le départ de la maison relève de sa volonté ou que l'on doive y procéder pour différentes raisons.

Ce guide tente de répondre en cinq volets aux questions les plus courantes et de faire en sorte que tous soient mieux informés au moment de prendre cette décision importante :

1- Les types de ressource

2- Les étapes pré-hébergement

3- Les biens et services fournis par la ressource et ceux fournis par la personne

4- La contribution



1- LES TYPES DE RESSOURCES

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

En Montérégie, l'hébergement est généralement assuré par la composante CRDITEDME dorénavant intégrée au CISSSMO, ainsi que pour les Services de réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort (SRSOR) et le Centre montérégien de réadaptation en déficience physique (CMR).

Lors d'une demande d'hébergement, doivent être pris en compte les besoins de la personne, de son entourage, l'urgence de la situation et les budgets disponibles. Les ressources étant restreintes, le centre favorise le maintien en milieu naturel le plus longtemps possible, en offrant du soutien lorsque requis. Aussi est-il important de se préparer à cette étape avant qu'une urgence ne se présente.

Les responsables, quel que soit le type des ressources sont liés par une entente avec le CISSSMO qui a la responsabilité de s'assurer de la qualité des services rendus par celle-ci. Il exerce une supervision directe des ressources et s'assure du bien-être de l'utilisateur par un contact régulier entre celui-ci et son intervenant.

Afin d'être reconnue, la ressource doit passer par un processus d'évaluation, c'est-à-dire que les postulants doivent rencontrer des critères généraux déterminés par le ministre. Ils doivent aussi correspondre à l'ensemble des dimensions d'évaluation de l'établissement, ce qui permet d'évaluer leurs compétences et la qualité du milieu de vie tout en tenant compte des besoins de la clientèle.

Dans la mesure du possible on cherche à ne pas trop éloigner l'utilisateur de sa famille. Dans un vaste territoire comme la Montérégie, il peut arriver que la ressource disponible correspondant le mieux aux besoins de la personne soit éloignée de la famille naturelle. Si l'hébergement se fait dans un autre secteur que celui dont l'utilisateur est originaire, un changement d'intervenant pourrait s'ensuivre dans les trois mois suivant l'intégration dans la ressource. Ultérieurement, il y aura toujours la possibilité de faire une demande de rapprocher la personne de sa famille. Cependant, il faut s'attendre à ce qu'il y ait un délai pour la réalisation de cette demande.

TYPES DE RESSOURCES DISPONIBLES VIA LA COMPOSANTE CRDITEDME DU CISSS DE LA MONTRÉGIE-OUEST

• La ressource de type familial ou RTF

Les responsables et les usagers vivent sous le même toit, dans un cadre familial.

Dans ce milieu de vie qui est leur résidence principale, un ou deux responsables accueillent les usagers qui leur sont confiés en vue de répondre à leurs besoins dans des conditions se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel.

Le responsable n'est pas tenu d'engager du personnel. Cependant, s'il s'absente il doit engager des remplaçants compétents afin d'assurer la sécurité et la continuité des services aux personnes hébergées. Par ailleurs, mise à part l'exigence de posséder une formation à jour d'un organisme reconnu en réanimation cardiorespiratoire et en secourisme général, aucune formation spécifique n'est exigée des responsables de la RTF. Il arrive que parfois une expérience ou une formation puissent s'avérer pertinentes, pour répondre aux problématiques plus importantes propres aux personnes vivant dans la ressource.

• La ressource de type intermédiaire résidence de groupe ou RIRG

Les usagers et les responsables ne vivent pas sous le même toit

Dans ce milieu de vie les services sont offerts par une ou des personnes qui n'y résident pas. Généralement, ce type de milieu de vie s'adresse à des personnes ayant des problématiques nécessitant un encadrement plus intense. Les soins et la surveillance des usagers sont assurés par du personnel rémunéré. Une expérience significative et une formation pertinente sont exigées des responsables.

• Les résidences à assistance continue ou RAC

Contrairement aux RTF et RIRG, ces résidences sont gérées et supervisées par l'établissement.

Ces résidences sont des milieux spécialisés d'adaptation et de réadaptation intensifs. Elles accueillent prioritairement des usagers présentant une problématique comportementale importante qui compromet leur développement et leur intégration sociale.

Le personnel spécialisé relève de l'établissement, dont un chef de programme, un psychoéducateur, des éducateurs et assistants en réadaptation et des auxiliaires qui s'assurent de répondre aux besoins et intérêts des usagers.

Les RAC visent à permettre aux usagers présentant des troubles du comportement importants de se stabiliser, de réintégrer des milieux de vie plus légers ou qui répondent mieux à leurs besoins et ainsi d'accroître leur qualité de vie. Les plans de services individualisés (PSI) ou plans d'intervention (PI) sont l'occasion de réviser les besoins actuels des personnes.

• **Le programme de logement à soutien gradué**

L'usager vit de façon autonome, seul ou avec des colocataires.

Le programme de logement à soutien gradué vise à permettre à l'usager de développer l'autonomie nécessaire pour vivre dans un logement tout en favorisant son autodétermination et sa participation sociale.

Les usagers recevront des services d'accompagnement et de soutien pour les préparer à la vie en logement. Ils devront acquérir les habiletés essentielles aux activités de la vie quotidienne et cela, directement dans leur logement personnel. L'estompage de l'intervention se réalisera en fonction des apprentissages réalisés. Selon la disponibilité des logements, les usagers pourront être intégrés dans des HLM, des OSBL d'habitation, des coopératives d'habitation, dans des chambres et pensions ou dans des logements appartenant à des propriétaires.

1.2 TYPES DE RESSOURCES NE RELEVANT PAS DU CRDITED DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST

Selon les circonstances, d'autres ressources d'hébergement peuvent aussi être envisagées par les parents ou les usagers. On retrouve parmi celles-ci :

- Établissement public relevant du ministère de la Santé et des Services sociaux
- Organisme à but non lucratif : résidence ou famille d'accueil née de l'initiative d'un groupe de parents
- Prise en charge par des proches
- Établissement privé : logement, centre d'accueil privé ou autre résidence privée

En ce qui a trait aux ressources en milieu privé, certaines ont un permis émis par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Mais d'autres n'en ont pas, l'obtention des permis n'étant pas obligatoire. Ces ressources ne sont pas soumises aux mêmes critères que celles accréditées par le CISSSMO

2- LES ÉTAPES PRÉ-HÉBERGEMENT

2.1 L'IDENTIFICATION DES BESOINS ET LA PRÉPARATION À LA SÉPARATION

Lorsqu'ils songent à l'hébergement de leur fils ou de leur fille, la majorité des parents, le font en vue de préparer l'avenir. « *Qu'advient-il quand je ne pourrai plus m'en occuper, ou que je ne serai plus là ?* » Les inquiétudes sont nombreuses et relèvent souvent de la certitude de ne pas pouvoir être remplacés adéquatement pour aider leur fils ou leur fille à prendre son envol.

Il est donc important de bien se préparer à cette transition : une étape importante autant dans la vie des parents que dans celle de leur enfant. C'est pourquoi il vaut mieux y réfléchir et s'y préparer d'avance, plutôt que risquer de vivre la transition en situation d'urgence.

En tant que parents, il nous faut apprivoiser l'idée du changement. Pour faciliter cette étape, nous vous proposons quelques pistes de réflexion.

- **L'identification des forces de votre enfant et de ses besoins tant au niveau physique, relationnel qu'au niveau émotionnel.**

Voici une démarche que vous pouvez entreprendre dès maintenant, seul mais également en discutant avec ceux qui connaissent votre fils ou votre fille (parents, amis, éducateurs...). Vous avez travaillé à rendre votre enfant le plus autonome possible, vous l'avez aidé à s'épanouir. Son niveau d'autonomie devrait être facile à déterminer. Ses capacités relationnelles et émotives (capacité d'établir des relations avec les autres, capacité d'adaptation, niveau d'autonomie affective) devraient faire l'objet d'un examen minutieux. Cette démarche vous permettra de prendre conscience des forces de votre enfant et d'identifier les points qui mériteront toute votre attention afin de maximiser ses chances de bonheur.

- **Le choix du milieu de vie.**

Il ne s'agit évidemment pas d'un simple déménagement de ses effets personnels. Ce milieu de vie que votre enfant intégrera devrait assurer sa qualité de vie. Quel milieu lui convient le mieux, urbain, rural ? Son autonomie sera-t-elle soutenue ? Aura-t-il la possibilité de participer ou poursuivre ses activités préférées ? Ce sont là des questions qui peuvent vous guider dans le choix d'une ressource. **Toutefois, le jumelage-pairage demeure la responsabilité de l'établissement.**

• Planifier la mise en place d'un réseau de soutien pour l'avenir.

Il s'agit d'assurer la protection essentielle au maintien de la qualité de vie et du bonheur de votre fils ou de votre fille.

Pouvez-vous compter sur la fratrie? Et pour ceux qui n'ont ni frère ni sœur, très peu de famille, comment assurer la vigilance nécessaire autour de la personne : santé physique, psychologique, activités sociales, aspect financier, etc.

Un réseau de soutien est constitué d'un regroupement de personnes qui auraient à cœur le bien-être de votre enfant. Dans votre propre réseau familial ou social, qui pouvez-vous identifier comme pouvant offrir à votre fils ou à votre fille, le soutien et la vigilance attendus? En rassemblant plusieurs personnes on assure la pérennité et cela permet de réduire la charge pour chacune d'entre elles.

2.2 LA DEMANDE D'HÉBERGEMENT AU CRDITED DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST

La demande d'hébergement pour un adulte doit être en premier lieu adressée à l'intervenant de l'utilisateur. S'il n'est pas desservi par l'établissement, la demande doit être acheminée au CISSS de son secteur par la famille. La demande est soumise à certains critères d'admissibilité. La sélection des ressources pouvant répondre aux besoins de l'utilisateur ainsi que les places disponibles font également partie de tout le processus.

Une équipe est mandatée pour :

- Identifier le type de ressource répondant aux besoins de l'utilisateur transmis par l'intervenant, suite aux informations reçues de la famille ainsi qu'à l'évaluation de l'équipe clinique.
- Évaluer le jumelage entre l'utilisateur et une ressource potentielle : environnement physique, besoins de l'utilisateur, pairage avec les autres usagers, etc.
- Présenter le profil de l'utilisateur à la ressource.
- Valider le pairage à partir du profil de l'utilisateur en vérifiant la compatibilité entre son profil et celui des usagers déjà présents dans la ressource pour vérifier s'il n'y aurait pas des contre-indications, ex. : un usager ayant une hypersensibilité auditive avec un résident particulièrement bruyant.
- Organiser la rencontre de la famille dans la ressource. Cette rencontre peut se faire dans un premier temps sans la présence de l'utilisateur, afin de transmettre le plus d'informations détaillées sur celui-ci. Une autre rencontre pourra être organisée en présence de l'utilisateur.

- Convenir d'une date d'entrée de l'usager dans la ressource et du moment de l'en informer.
- Préparer un plan pour l'intégration de l'usager dans la ressource et les modalités du déménagement ; l'intégration sera-t-elle graduelle, faut-il un camion de déménagement , qui reconduit l'usager, qui sera présent pour l'accueillir, etc.

2.3 MODALITÉS À CONVENIR EN VUE DE L'INTÉGRATION DE LA PERSONNE DANS SA RESSOURCE

La collaboration entre la ressource, l'intervenant, l'usager, la famille naturelle ou le représentant légal est primordiale pour favoriser une bonne entente et l'adaptation harmonieuse de l'usager dans son nouveau milieu de vie. Toutes les parties s'engagent à mettre en action le plan d'intervention (PI) et les différentes ententes qui auront été convenues, par exemple, qui fait quoi et comment :

- Les heures de visite
- Les sorties à l'extérieur
- Les heures d'appels téléphoniques
- Les responsabilités de chaque partie, famille naturelle, ressource et usager
- Les vacances
- Les biens de l'usager (ameublement et autres biens personnels)
- Le transport lors des visites en milieu naturel
- Les rendez-vous médicaux*
- La responsabilité des menues dépenses (la ressource peut se charger de faire certains achats, comme l'achat d'une brosse à dent, à même le budget de l'usager).
- Et autres ententes convenues

***Accompagnement pour les rendez-vous médicaux :** bien que les ressources aient l'obligation d'assumer les rendez-vous médicaux, les familles peuvent conserver cette responsabilité. Toutefois, il se peut que dans certaines situations la présence de la ressource soit requise pour témoigner du quotidien de l'usager et de l'observation de certains maux ex. : trouble du sommeil, etc.

2.4 LA GESTION DES RISQUES ET L'ADMINISTRATION DE LA MÉDICATION

- Obligation de divulgation au représentant légal en cas d'accident/incident ayant des conséquences graves pour la personne.
- **IMPORTANT:** Toute médication en vente libre doit être administrée avec l'autorisation d'un professionnel de la santé (médecin, pharmacien). La ressource doit en faire la demande et aviser la famille.
- À noter que ceci s'applique également aux produits naturels, vitamines et autres.



3- LES BIENS ET SERVICES FOURNIS PAR LA RESSOURCE ET LA PERSONNE

3.1 BIENS ET SERVICES QUE LA RESSOURCE D'HÉBERGEMENT DOIT FOURNIR

- Un milieu de vie offrant entre autres différentes aires communes meublées convenablement dont une aire comprenant une radio et un téléviseur
- L'accès à un téléphone commun
- Une chambre individuelle dans laquelle on retrouve entre autres un mobilier comprenant un lit, un matelas adéquat, une commode ou l'équivalent et une lampe de table
- La literie : couvre-matelas, draps, couvertures, oreillers, taies d'oreillers, couvre-oreillers, couvre-lit
- Les serviettes et débarbouillettes
- Le papier mouchoir et le papier hygiénique
- Le savon, le dentifrice, le shampoing
- Le lavage et l'entretien régulier de la chambre, de la literie et des vêtements personnels
- Des repas et collations équilibrés (en tenant compte des diètes prescrites, s'il y a lieu)
- Les produits pharmaceutiques de base : trousse de premiers soins
- Les repas commandés à l'extérieur suite à une décision de la ressource
- L'accompagnement par la ressource lors de l'achat de vêtements et autres courses personnelles
- Le transport et le stationnement pour les rendez-vous médicaux
- Les frais de gardiennage lorsque la ressource ne peut fournir l'encadrement nécessaire

3.2 BIENS ET SERVICES DONT LES FRAIS SONT ASSUMÉS PAR LA PERSONNE

- Les produits d'incontinence : les alèses, les protège-dessous, les piqués.
Note: les culottes d'incontinence sont fournies par des programmes gouvernementaux ou par l'établissement
- Les médicaments prescrits ainsi que les médicaments non prescrits dont l'usage régulier est important
- Les services du barbier ou de la coiffeuse : la ressource ne peut facturer une coupe de cheveux à l'usager si c'est elle qui lui coupe les cheveux
- Les brosses à dents, le rince-bouche, les produits pour prothèses dentaires
- La crème à barbe, le rasoir, les lames, les lotions après rasage
- Les produits de beauté, le déodorant
- Le peigne, la brosse à cheveux, le fixatif, le conditionneur, le gel
- Les serviettes sanitaires
- L'achat de vêtements
- Le nettoyage à sec, le pressage par le nettoyeur, les réparations aux vêtements : la ressource ne peut facturer l'usager pour la réparation de vêtements, si c'est elle qui le fait
- Le tabac, les boissons alcoolisées, les abonnements personnels aux revues et journaux
- Les repas commandés à l'extérieur à la demande de l'usager (de façon raisonnable)
- Les frais d'installation d'un téléphone personnel et le paiement des comptes, incluant les interurbains
- Les services personnels de câblodistribution et de location d'appareils radio, téléviseur ou autres : la ressource défraie les services de câble de base. L'usager défraie les coûts supplémentaires s'il choisit des canaux autres que ceux disponibles dans la ressource. S'il y a lieu, il assume les frais supplémentaires pour sa prise ainsi que le terminal
- Tout autre article nécessaire aux besoins personnels de l'usager tel l'achat et l'entretien des orthèses et prothèses, des lunettes
- Les frais de transport pour ses activités (loisirs, travail, camp de vacances, visites dans sa famille)
- Les coûts encourus à l'extérieur de la ressource d'hébergement non engendrés par celle-ci (restaurant, cinéma et autres loisirs)

4- LA CONTRIBUTION

4.1 LA CONTRIBUTION MENSUELLE

La contribution mensuelle de la personne adulte est payée à même le montant de Sécurité du Revenu versé à la personne handicapée par le ministère. La contribution est versée au Centre intégré des services de santé et des services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSSMO), généralement par prélèvement bancaire préautorisé.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux établit les taux pour la personne hébergée en ressource non-institutionnelle (RNI). Cependant, c'est la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) qui détermine le montant de la contribution financière de la personne confiée à une ressource à assistance continue (RAC) ou à une ressource intermédiaire résidence de groupe (RIRG). Pour plus d'informations : www.ramq.gouv.qc.ca

4.2 LA GESTION DU BUDGET

Quant aux dépenses personnelles, le mode de gestion du budget est déterminé entre les parties, le responsable de la ressource, la personne hébergée ou son représentant et l'intervenant.

Dans le cas où c'est la ressource qui gère entièrement le budget, elle a l'obligation de faire des rapports mensuels vérifiés par l'intervenant et remis à la personne ou son représentant.

Pour toute information supplémentaire concernant le calcul de la contribution de la personne hébergée, vous pouvez consulter le site du ministère de la Santé et des Services sociaux :

www.msss.gouv.qc.ca/documentation/normes_pratiques.html

CONCLUSION

Considérant que la demande d'hébergement exige une réflexion approfondie, nous espérons que les informations contenues dans ce guide répondent en grande partie aux questions pratiques suscitées par les démarches à entreprendre.

Nous vous invitons à communiquer avec le comité des usagers pour toutes autres questions.

Comité des usagers
255, rue Choquette
Beloeil (Québec) J3G 4V6

Tél. : 450 446-7477 #2400
1 866-446-3006



LES USAGERS NOUS ONT DIT...

Il y a quelques années le comité des usagers entreprenait une démarche d'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services résidentiels et leur posait la question :

Si j'étais magicien, qu'est-ce que je changerais là où j'habite ?

Voici ce qu'ils ont répondu :

- * *Les autres clientes, plus comme moi*
- * *Mon lit, j'aimerais un lit double dans ma chambre*
- * *Un jour, même si je suis bien ici, j'aimerais aller en appartement*
- * *Je changerais les meubles de place, dans ma chambre*
- * *J'inviterais une autre personne pour m'écouter plus*
- * *J'aurais une auto pour me déplacer sans attendre après tout le monde*
- * *Revoir ma sœur et mes parents ensemble comme avant*
- * *Vivre en appartement avec mon copain*
- * *Avoir plus le droit de visite de ma famille, de mes amis*
- * *Me coucher à l'heure que je veux*
- * *Je changerais de maison pour vivre avec mon chum*
- * *Avoir un chat beige*
- * *Peinturer les murs de ma chambre en couleur*
- * *Je changerais mon demi lit pour un plus grand*
- * *J'aimerais une grande chambre, celle que j'ai est petite*
- * *Un repas à la chandelle, des fleurs sur la table, des cadres dans ma chambre et m'acheter un coffre à bijoux*
- * *Demeurer avec des amis de mon âge, ils sont trop jeunes ici*
- * *Faire des jeux ensemble, dans la maison.*

Recherche, rédaction, coordination :
Julie Gatién, Sylvie Leroux

Collaboration, révision, correction :
Lucille Bargiel, Jean-Luc Cousineau, Janie Lambert

Graphisme : Ayograph

Guide Hébergement 2017

Source : Cadre de référence Les ressources intermédiaires
et les ressources de type familial. MSSS



**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest**

Québec 