

Un toit pour moi

**Vivre en
RI-RTF**

**Comment ça
fonctionne?**

**Guide explicatif
pour les personnes
hébergées
et leurs proches**



**Comité des usagers
du CRDITED
de Montréal**

*Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 

Ce guide s'adresse aux proches et aux usagers du programme DI-TSA (Déficience intellectuelle—Trouble du spectre de l'autisme) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Ce document est une réalisation du Comité des usagers du CRDITED de Montréal en collaboration avec Mme Carolane Larocque, travailleuse sociale, dans le cadre d'un projet spécial financé par le Comité des usagers (CUCI) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Les membres du comité tiennent à remercier le CUCI pour l'apport financier qui a permis de réaliser cet outil. Un grand merci aussi à Mme Carolane Larocque, travailleuse sociale, qui a rédigé ce guide.

2019

Comité des usagers du CRDITED de Montréal
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du
Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1600, boul. Henri-Bourassa, bureau 250
Montréal, Québec H3M 3E2
Téléphone : 514-334-3979 poste 420
Télécopieur : 514-334-7492

Courriel : comite.usagers.crdited.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca

Site WEB : <https://comitedesusagersducrditeddemtl.jimdo.com/>



Comité des usagers du CRDITED de Montréal

Un guide nécessaire

Parmi les appels à l'aide reçus des familles, l'hébergement des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme est définitivement la préoccupation la plus entendue au comité des usagers du CRDITED de Montréal.

Malgré l'importance du « chez soi le premier choix », des personnes doivent quitter leur milieu naturel pour aller vivre dans une ressource d'hébergement. C'est souvent suite à la dégradation de l'état physique et psychologique des proches que cette décision est prise. Ce n'est pas une étape de la vie qui est facile. Elle réactive bien souvent le poids de la culpabilité et l'impression de se « débarrasser » de son enfant. Faire une demande d'hébergement pour une personne qu'on aime, est une épreuve en soi, quelque soit son âge. Comprendre le fonctionnement de ces milieux de vie en est une autre! Afin de mieux répondre aux besoins des familles ayant fait appel au comité des usagers du CRDITED de Montréal, nous avons sollicité la collaboration d'une travailleuse sociale pour élaborer ce document qu'on souhaite éclairant.

Je dis souvent aux proches qui font une demande d'hébergement, qu'ils doivent rester présents dans la vie de la personne nouvellement hébergée. Vous demeurez les personnes les plus significatives. L'intégration dans un nouveau milieu de vie génère un grand stress et votre proche aura besoin de votre soutien. Pour maintenir le lien, vous pouvez l'appeler, la recevoir, rendez-lui visite régulièrement! Une fois installée, ne l'abandonnez pas. Gardez à l'esprit que l'important est de veiller à son bien-être, sa sécurité, à son confort et assurez-vous de la qualité des services qui sont offerts dans son nouveau milieu de vie.

Nous souhaitons que ce document vous aidera dans cette démarche. Vous n'y trouverez pas toutes les réponses à vos questions, mais notre objectif est de mieux vous outiller pour y voir plus clair et pour défendre les droits de votre enfant. N'hésitez pas à nous contacter pour toutes autres questions.

Isabelle Perrin, personne-ressource

**Il faut éviter d'utiliser les mots « placement » ou « placer une personne » lorsqu'on parle d'hébergement. Cette expression n'est pas inclusive et renvoie à une personne dépossédée de son libre arbitre, du choix de sa vie et livrée à la décision de tiers.*

1. Avant l'arrivée en ressource	
Type de ressource ciblé.....	8
Consentement.....	10
Processus de jumelage-pairage, déménagement et plan de transition	11
Qui paie quoi?	14
2. La vie en ressource	
Rôles de chacun des acteurs	15
L'établissement et les intervenants qui y sont rattachés.....	16
La ressource d'hébergement.....	17
Communication, transmission des renseignements et confidentialité.....	20
Qui paie quoi?	21
Comment ces rôles se traduisent au quotidien?	22
Administration de la médication.....	23
Rendez-vous médicaux.....	24
Gestion de l'argent	26
Incident-accident.....	27
Mesure de contrôle.....	28
Visites à la ressource	29
Services rendus par des employés de la résidence.....	30
Dons ou legs	31
Soins particuliers	31
3. Conclusion.....	32
4. Lexique	34
5. Bibliographie	35

Introduction

Êtes-vous à une étape de votre vie où une personne dont vous prenez soin doit aller habiter dans un milieu de vie substitut puisque c'est la meilleure façon de répondre à ses besoins? Si c'est le cas, c'est souvent une étape faite de grands changements et de grandes décisions. Il existe aussi beaucoup de règles de fonctionnement déterminées par la loi, le cadre de référence et d'autres documents du Ministère qui encadrent le fonctionnement de ces résidences et il est facile de ne pas avoir toutes les informations nécessaires pour comprendre comment ça fonctionne.

Ce guide se veut un outil pour soutenir les proches des personnes hébergées en RI-RTF qui veulent collaborer avec les différentes personnes impliquées, mais qui cherchent à comprendre les rôles de chacun. Il est important de noter que ce document est un guide à titre indicatif. Il interprète les documents de référence d'aujourd'hui, qui pourront changer au fil du temps ou être interprétés différemment selon les milieux, sans mauvaise foi. Il ne tient pas compte non plus des situations exceptionnelles ou des besoins très particuliers de certaines situations. Nous souhaitons que ce guide soit utilisé pour aider à comprendre les aspects généraux de la vie en RI-RTF, mais que les réelles informations pour les situations individuelles et concrètes soient discutées entre la personne hébergée, sa famille et les personnes impliquées concrètement dans la situation.

Ce guide est divisé en deux sections principales. La première regroupe les différentes étapes avant que la personne déménage dans la résidence, soit les différents types de résidences, les choix qui doivent être faits, les consentements nécessaires, le processus de jumelage-pairage et une section sur les responsabilités financières. La deuxième section a pour but de démystifier le fonctionnement une fois que la personne habite dans la résidence : le rôle de la ressource et de l'établissement, les responsabilités financières de chacun et plusieurs situations concrètes pour interpréter ces responsabilités. À la fin, un lexique est disponible pour bien comprendre les termes utilisés dans ce guide.

N.B. Ce guide n'a aucune teneur légale. Il est produit à titre indicatif seulement afin d'aider les proches des personnes hébergées en RI-RTF à s'orienter dans les services et à mieux comprendre les différentes règles encadrant la vie en RI-RTF. Il a été produit avec les normes que nous croyons être celles les plus à jour au moment de la rédaction, mais peuvent évoluer, être mises à jour ou être interprétées différemment que la lecture que nous en faisons. Nous encourageons les personnes vivant des situations où les informations de ce guide entrent en contradiction avec d'autres informations reçues à tenter d'aller chercher les bonnes informations à la source (voir notre bibliographie ou les lois et documents de référence du moment) ou à consulter les instances nécessaires pour y parvenir.

Avant l'arrivée en ressource

Type de ressource ciblé

Le processus pour arriver à héberger un proche dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF) est long et parsemé de plusieurs étapes, donc de plusieurs décisions à prendre. D'abord, vous avez dû accepter que ce service soit maintenant nécessaire pour répondre aux besoins de la personne et avez parcouru les différentes étapes pour l'inscrire sur la liste d'attente. Ensuite, vous avez dû attendre un temps très variable avant qu'on puisse finalement lui proposer une place dans un milieu de vie. Maintenant, vous devez évaluer si le milieu de vie proposé convient à la personne qui y sera hébergée. Une question survient toujours : est-ce que j'ai le choix?

« Le placement et le déplacement d'un usager dans une ressource est la responsabilité exclusive de l'établissement. Il exerce ainsi ses fonctions d'accueil, d'évaluation et d'orientation des usagers, conformément à la LSSSS ou dans le cadre d'une mesure ordonnée en vertu de la LPJ. » (Cadre de référence p. 124)

Qu'est-ce que ça veut dire?

C'est donc l'établissement qui choisit, en fonction de l'évaluation des besoins qu'elle fait de l'usager, le type de ressource qui est envisagé pour la personne. Demandez à votre intervenant pivot quel est le type de ressource qui est ciblé pour la personne qui sera hébergée. Cela vous donnera une meilleure idée des services qui seront rendus. Si vous avez l'impression que le type d'hébergement ciblé ne répond pas aux besoins de la personne, vous pouvez en nommer les raisons à l'intervenant et tenter de discuter avec lui pour voir si la compréhension des besoins de la personne est la même que la vôtre. Par contre, n'oubliez pas que la définition d'un type d'hébergement est une chose, mais qu'à l'étape suivante, il y a plusieurs résidences très différentes les unes des autres dans chacun de ces types d'hébergement.

Quels sont les types d'hébergement?

RI résidence de groupe : Milieu de vie où le responsable de la ressource ne vit généralement pas, mais on y retrouve des intervenants assurant une présence de qualité 24 h sur 24. Ces milieux n'ont pas de nombre maximal d'usagers, donc sont très variables en termes de taille. Cette ressource offre tous les services de la section 1 des services communs (voir en annexe).

RI maison de chambre : Constituée d'une ou de plusieurs chambres situées dans un même lieu physique, avec ou sans pièces communes ou activités de groupe. Le responsable de la ressource n'y vit généralement pas. Il n'y a pas de nombre maximal d'usagers, donc peut varier en taille. Cette ressource offre tous les services de la section 2 des services communs (voir en annexe).

RI appartement supervisé : Constituée d'un ou de plusieurs appartements où résident un ou plusieurs usagers. L'utilisateur n'est pas locataire de ce lieu. Le responsable de la résidence n'y vit généralement pas et le nombre de résidents par appartement ainsi que le nombre d'appartements varient. Cette ressource offre tous les services de la section 2 des services communs (voir en annexe).

RTF résidence d'accueil : Milieu de vie de maximum 9 usagers, majoritairement adultes. Le responsable de la ressource vit dans ce milieu avec sa famille et partage les aires communes avec les usagers. Ce type de milieu se veut le plus apparenté possible à un milieu de vie familial. Cette ressource offre tous les services de la section 1 des services communs (voir en annexe). Généralement, comme le responsable de la résidence y habite et dort la nuit, il n'est pas possible pour ces milieux d'offrir des services réguliers pendant la nuit.

RTF famille d'accueil : Milieu de vie de maximum 9 usagers, majoritairement enfants. Les services disponibles sont les mêmes que ceux de la résidence d'accueil.

Consentement

« La LSSSS prévoit à l'article 9 que nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature [...]. Le placement d'un usager dans une ressource est considéré comme un service ou une intervention qu'il reçoit de la part d'un établissement et donc un "soin" au sens des dispositions légales. L'établissement a ainsi la responsabilité d'obtenir le consentement libre et éclairé au placement de l'usager dans une ressource, en conformité avec les lois applicables, sauf situations d'exception prévues par la loi, notamment la LPJ et le Code civil du Québec. » (Cadre de référence p.125)

Qu'est-ce que ça veut dire?

Cela veut dire qu'à moins d'une obligation légale (comme une ordonnance d'hébergement ou un placement dans la cadre de la Loi de la protection de la jeunesse), le placement est fait de façon volontaire, donc la personne qui donne le consentement doit donner son accord pour que l'usager emménage dans ce milieu de vie. Un premier consentement a été nécessaire pour faire une demande d'hébergement. Maintenant, le consentement demandé est spécifique à la place visée ainsi qu'à partager des informations au responsable de la ressource pour qu'il puisse avoir les informations nécessaires pour prendre soin de la personne qui sera hébergée.

Un consentement pour une place d'hébergement doit être fait de façon libre, éclairée et manifeste. « Libre » signifie que la personne a le choix d'y consentir ou pas et qu'elle n'y est pas forcée. « Éclairé » signifie qu'elle a toutes les informations nécessaires pour prendre la décision. « Manifeste » signifie qu'elle doit l'exprimer d'une façon claire.

Par contre, il faut savoir que le nombre de résidences disponibles et adaptées aux besoins de la personne peut faire en sorte que vous vous sentiez coincé dans ce choix difficile. Par exemple, vous pourriez avoir le choix entre consentir pour que l'usager emménage dans un milieu de vie qui ne lui convient pas tout à fait, ou de refuser, mais d'attendre une autre place disponible (et le délai d'attente est inconnu ou peut être long) et de rester dans l'endroit où il habite actuellement malgré qu'il ne convienne plus à ses besoins actuels.

Un choix d'hébergement est un choix important. Déménager dans un endroit qui ne convient pas tout comme demeurer dans un endroit qui ne répond pas aux besoins de la personne peut avoir des impacts importants sur sa qualité de vie. Il est important de discuter avec votre intervenant de toutes les options possibles dans votre situation, des avantages et des inconvénients de chacune des options et des moyens qui peuvent être mis en place de façon temporaire en attendant une situation meilleure.

Processus de jumelage-pairage, déménagement et plan de transition

Généralement, plusieurs étapes sont nécessaires avant que l'utilisateur emménage dans son nouveau milieu de vie. Tout d'abord, vous avez dû faire une demande pour un service d'hébergement, être accepté sur la liste d'attente et attendre votre tour pour recevoir une proposition d'hébergement. Lorsqu'une proposition vous est faite, votre intervenant a déjà eu quelques informations sommaires sur le milieu de vie et, en théorie, vos principaux critères ont été pris en considération dans cette proposition.

Lorsque votre intervenant vous parlera d'un milieu de vie proposé, vous avez le droit, avant de dire si vous acceptez la place ou pas, de visiter le milieu de vie et de poser les questions de votre choix. Voici différentes questions que vous pouvez poser à l'intervenant ou au responsable de la ressource pour mieux connaître le milieu de vie proposé.

- Où est située la résidence?
- Quel est le type de résidence?
- Combien d'usagers sont présents dans la résidence?
- Quels sont les profils généraux des autres usagers présents? (Il est important de noter que pour des raisons de confidentialité, l'intervenant ou le responsable de la ressource ne peut pas donner de nom, de diagnostic ou d'informations personnelles sur les autres personnes. Par contre, on peut vous donner un profil général comme le sexe, l'âge approximatif, le niveau d'autonomie, etc.)
- Comment est la chambre proposée (étage, dimensions, fenêtre, etc.)?

- De quoi ont l'air le lit et les meubles qui sont fournis? Vous conviennent-ils?
- Qui habite dans la résidence (famille du responsable si RTF, animaux, etc.) et qui travaille dans la résidence (fonctionnement des quarts de travail des employés)?
- Quelles sont les adaptations présentes dans l'environnement (pour personnes à mobilité réduite entre autres)?
- Comment sont organisés les repas?
- Comment fonctionne l'organisation de la résidence pour les visites familiales?
- Comment les préférences religieuses de la personne qui emménage peuvent-elles être respectées?
- Quelles sont les règles de vie commune de la résidence pour assurer la bonne cohabitation?
- Comment sont les aires communes disponibles pour tous? Comment la gestion des préférences de chacun est-elle gérée concernant la télévision, la musique ou les autres activités de loisirs?
- De quelle façon la résidence pourrait-elle s'adapter pour répondre aux besoins de la nouvelle personne qui emménage?

Les réponses à ces questions ne seront pas toutes idéales à vos attentes ou identiques à vos souhaits, fort probablement. Par contre, prendre une décision de façon éclairée demande à avoir le plus possible les renseignements nécessaires et choisir en conséquence. Certains aspects pour vous sont très importants et décisifs alors que d'autres sont des préférences, mais n'ont pas une importance aussi cruciale. Il est aussi possible de voir avec le responsable de la ressource son ouverture à modifier certaines façons de faire qui pourraient faciliter la cohabitation dépendant de l'impact que cela peut avoir sur l'organisation de sa ressource. La discussion dans un esprit d'ouverture et de collaboration est toujours la meilleure des avenues.

Une des façons d’y voir plus clair dans cette décision est de se faire une liste, avant la visite ou la rencontre, qui comprend en premier lieu vos valeurs importantes et vos priorités pour l’hébergement visé, puis en deuxième lieu vos préférences et vos souhaits pour cet hébergement. Vous pourrez ensuite cocher ou indiquer sur votre liste ce qui est respecté et ce qui l’est moins. Cela pourrait vous aider à prendre une décision éclairée.

Suite aux informations recueillies, si vous refusez le milieu de vie, il est important de nommer votre décision rapidement à l’intervenant pivot ainsi que les raisons générales qui motivent votre choix afin de libérer la place pour une autre personne et qu’on puisse vous faire une nouvelle proposition lorsqu’un autre milieu sera disponible.

Si vous acceptez le milieu de vie, prenez le temps de discuter avec l’intervenant du plan de transition. Ce plan permet de planifier les différentes étapes nécessaires d’ici au déménagement.

- Est-ce que des démarches doivent être faites avant le déménagement (peinture, installation d’adaptations particulières, enseignement pour un soin précis, etc.)?
- Est-ce que la personne qui emménage a besoin de visiter quelques fois la résidence avant d’y emménager pour s’acclimater à l’environnement et à ses pairs ou au contraire cela serait-il trop stressant pour elle?
- Qui devrait être présent le jour du déménagement pour l’accompagner?
- Dans quel ordre les étapes doivent-elles être organisées?
- Qui amènera la personne qui emménage le jour du déménagement?
- Qui sera présent dans les jours suivant le déménagement pour soutenir la personne et la résidence dans ces changements?
- Qui s’occupera d’effectuer les changements d’adresse?

Qui paie quoi?

« Le mobilier suivant doit être fourni [par la ressource] : meuble de rangement, fauteuil, table de chevet, lampe, revêtement de fenêtre, lit, literie complète (l'usager doit être consulté sur ses goûts en la matière), matelas confortable et en bon état et une garde-robe fermée. [...] L'usager qui désire choisir et posséder en tout ou en partie son mobilier en assumera le coût d'achat et il demeurera en son entière possession. » (Document précisant les services et normes à respecter par les RI-RTF-RNI, p. 7-8).

Qu'est-ce que ça veut dire?

La ressource doit fournir tout le mobilier de base qui serait nécessaire à n'importe quelle personne qui emménage dans une chambre. Par contre, la personne qui a déjà son mobilier ou celle qui aurait des souhaits ou des besoins particuliers doit s'occuper de payer ce qui lui convient mieux que ce qui est offert à la base. Avant de déménager, il est préférable de prendre le temps de discuter avec le responsable de la ressource de ce qu'il peut offrir comme effets afin d'évaluer si cela convient ou s'il est préférable d'avoir son propre matériel.

Actuellement, la procédure transitoire de « Gestion des effets personnels des usagers lors d'un départ ou d'un décès en milieu de vie substitut » indique que le coût du déménagement est assuré par l'établissement lorsque la décision du déménagement provient de l'établissement et par la personne hébergée lorsque la décision provient d'elle-même, de sa famille ou de son représentant légal. Par contre, comme cette procédure est transitoire et n'a pas la même teneur légale que les autres documents auxquels nous faisons référence, il est important de bien s'informer auprès de votre intervenant.

La vie en ressource

Rôles de chacun des acteurs

L'établissement et les intervenants qui y sont rattachés

« L'établissement qui assume le suivi de l'utilisateur confié à une ressource a donc la responsabilité d'évaluer ses besoins et de déterminer l'ensemble des services qui lui sont requis. Il doit également s'assurer de rendre ou que soient rendus les services cliniques ou professionnels requis par sa condition. » (Cadre de référence p.126)

Qu'est-ce que ça veut dire?

L'établissement, par le biais des intervenants qui le représentent, a la responsabilité de recueillir toutes les informations nécessaires pour évaluer les besoins de la personne hébergée. Ce dernier et sa famille seront évidemment mis à contribution pour donner les informations nécessaires pour que l'intervenant comprenne bien l'historique, les besoins actuels, les services reçus, les services manquants, la dynamique familiale, le projet de vie de la personne, etc. Plus le portrait donné sera complet et actuel, plus il y a de chances que les services offerts répondent bien aux besoins de la personne.

Ensuite, l'intervenant qui a fait son évaluation des besoins doit déterminer les services qui répondront à ces besoins via un plan d'intervention. La personne hébergée et sa famille seront mises à contribution pour choisir les objectifs qui doivent être travaillés en priorité et la façon dont ils seront travaillés pour répondre au besoin de l'utilisateur.

Effectivement, l'évaluation et la mise en place d'objectifs au plan d'intervention font partie des services cliniques et professionnels que l'établissement doit obligatoirement rendre. Les services à rendre par les intervenants se définissent comme suit :

Évaluation ou révision des besoins de l'utilisateur : L'intervenant évalue les besoins et le fonctionnement actuel de l'utilisateur en utilisant les pratiques reconnues d'évaluation.

Élaboration ou révision du plan d'intervention (PI) ou du plan de services individualisé (PSI) de l'utilisateur : Le PI sert à identifier les besoins, les objectifs poursuivis pour répondre à ces besoins, les moyens à utiliser pour le faire et la durée prévisible pendant laquelle des services devront être fournis. L'utilisateur ou son représentant participe à l'élaboration du PI ou du PSI.

Orientation de l'utilisateur vers le type de ressource et le type d'organisation résidentielle adéquats : L'établissement détermine, en fonction de l'évaluation des besoins de l'utilisateur, le type de ressource et d'organisation résidentielle qui répondra le mieux à ses besoins.

Jumelage/pairage de l'utilisateur avec une ressource : L'établissement sélectionne la ressource la plus susceptible de convenir en termes de jumelage (avec la ressource) et de pairage (avec les autres usagers de la ressource) et la propose à l'utilisateur ou à son représentant légal.

Intégration de l'utilisateur dans la ressource : L'intervenant planifie l'intégration, accompagne l'utilisateur le jour de son intégration et transmet les informations pertinentes au responsable de la ressource qui devra prendre l'utilisateur en charge.

Détermination des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur : L'intervenant pivot, en collaboration avec l'intervenant au suivi qualité de la ressource, détermine les services particuliers que la ressource doit rendre au quotidien pour répondre aux besoins de l'utilisateur (aide pour les activités de la vie quotidienne et domestique).

Précision, s'il y a lieu, des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur : L'intervenant apporte toutes les précisions nécessaires dans les services à rendre (protocole de soins particuliers, routine spéciale, etc.)

Mise en œuvre du PI ou du PSI de l'utilisateur : L'intervenant déploie ou s'assure que soient déployés les services nécessaires pour répondre aux besoins de l'utilisateur, puis révisé les besoins de l'utilisateur au besoin.

Départ de l'usager de la ressource : Si la révision du PI ou toute autre circonstance amène au départ de l'usager de sa ressource, l'intervenant doit aider l'usager à planifier son départ et l'accompagner le jour de son départ.

Application du processus de contrôle de la qualité : L'établissement est responsable de mettre en place un processus pour s'assurer que les services rendus à l'usager soient de bonne qualité, autant par la ressource que par les intervenants.

La ressource d'hébergement

« La ressource doit procurer un milieu de vie et offrir des services de soutien ou d'assistance communs et particuliers requis par la condition de l'usager qui lui est confié par l'établissement, conformément à la LSSSS et au Règlement sur la classification. » (Cadre de référence p.37)

Qu'est-ce que ça veut dire?

Le terme « ressource » est utilisé dans le langage commun pour désigner parfois la résidence en tant que telle, ou encore le responsable de la ressource qui est imputable de rendre les services dans sa ressource d'hébergement, avec ou sans l'aide d'employés. Ceci dit, la ressource doit procurer à l'usager un endroit qui est un milieu de vie, c'est-à-dire où il peut se sentir chez lui, tout en lui offrant plusieurs services pour l'aider à répondre à ses besoins.

Qu'est-ce que signifie le terme « milieu de vie »? (Cadre de référence, p. 66) :

- Un endroit où l'usager réside et où il se sent « chez lui »;
- Un endroit où l'on est à son écoute et où l'on tient compte de ses dimensions affectives, sociales, comportementales, physiques et spirituelles dans la réponse individualisée à ses besoins;
- Un endroit où l'on organise les lieux physiques de façon chaleureuse et accueillante;
- Un endroit où l'usager est reconnu et valorisé comme un membre de la collectivité;

- Un endroit où la dignité humaine est présente au quotidien dans les services rendus à l'utilisateur.

Les services à rendre par la ressource sont explicités dans le Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.

Tout d'abord, la ressource reçoit un document appelé Sommaire des renseignements. Ce document est complété par l'intervenant pivot suite aux informations recueillies auprès de la personne hébergée, sa famille ou les personnes qui le connaissent bien, afin d'indiquer les informations essentielles à la prise en charge de l'utilisateur (identification de la personne hébergée et de la personne pouvant consentir aux soins, coordonnées des personnes à rejoindre en cas d'urgence et des professionnels de la santé au dossier, données sur l'état physique et mental de la personne ainsi que sur ses habitudes de vie, etc.). Ce document est transmis, après avoir obtenu l'accord de l'utilisateur ou de son représentant, à la ressource idéalement avant l'arrivée de l'utilisateur, sinon au plus tard 72 h après son déménagement.

Ensuite, toutes les ressources doivent se conformer à des services communs, c'est-à-dire des services que toutes les ressources doivent rendre à toutes les personnes hébergées dans leur résidence, tout en ayant une flexibilité en fonction des besoins de chacun. Deux types de services communs sont présents (section 1 et section 2, voir la rubrique sur les différents types d'hébergement pour savoir quelle section s'applique à votre situation). Comme les services communs sont tous importants et bien décrits dans les documents originaux, ils ont été mis en annexe au document présent tel quel. N'hésitez pas à vous y référer, ils renferment une tonne d'informations pertinentes.

Finalement, la ressource doit rendre les services particuliers qui lui sont demandés par l'intervenant pivot et l'intervenant-qualité. Ces services sont regroupés sous la forme de 17 descripteurs qui définissent le quotidien de la personne. Les intervenants déterminent les particularités et l'intensité des services qui sont nécessaires pour répondre aux besoins de la personne hébergée tout en préservant le plus possible son autonomie. Ces services sont établis en fonction des informations recueillies quant aux capacités de la personne et en lien avec les objectifs prévus au plan d'intervention. Si vous avez l'impression que la ressource ne répond pas bien aux services qui sont nécessaires pour assurer le bien-être de la personne hébergée, parlez-en avec votre intervenant pivot.

Communication, transmission des renseignements et confidentialité

« Ce dossier [de l’usager tenu par la ressource] comprend tous les renseignements concernant l’usager qui lui ont été transmis par l’établissement. Ces renseignements sont ceux qui sont nécessaires à la prise en charge de l’usager dans le milieu de vie et à la dispensation de services de soutien ou d’assistance de qualité à cet usager. Certains renseignements contenus au dossier de l’usager, tenu par la ressource, sont aussi accessibles aux personnes qu’elle s’adjoit dans l’exercice de ses activités (employés, remplaçants ou autres) lorsque ces renseignements sont nécessaires à l’exercice de leurs fonctions. Les renseignements personnels concernant l’usager contenus au dossier de l’usager dans la ressource sont confidentiels. La ressource de même que toute personne qu’elle s’adjoit dans l’exercice de ses activités sont tenues à la confidentialité de ces renseignements. » (Cadre de référence p.83-84). L’établissement détient un dossier au nom de la personne qui reçoit des services où il y consigne toutes les informations reçues depuis le début de la prestation de services. Ce dossier est confidentiel et ne peut pas être donné directement à la ressource ou à d’autres établissements. Par contre, certaines informations doivent être transmises à la ressource avant la prise en charge de la personne hébergée par la ressource pour qu’elle ait en main les informations nécessaires pour bien s’occuper de la personne qui sera sous sa responsabilité.

L’intervenant devra obtenir le consentement de la personne qui est apte à consentir pour transmettre ces informations à la ressource. Évidemment, l’établissement s’attend à que cet échange d’informations soit accepté. Sinon, la ressource ne saurait pas comment bien rendre les services à la personne. Par contre, il est possible de valider, avant de consentir, quelles informations seront transmises et d’obtenir votre opinion sur les informations pertinentes à transmettre. L’objectif n’est pas de cacher des renseignements au responsable de la ressource, mais de lui donner accès aux informations qui sont importantes pour lui sans nécessairement lui révéler des informations très personnelles sur la personne hébergée si cela n’a pas du tout de lien avec la prestation de services à rendre. Prenez le temps de discuter avec votre intervenant s’il y a des informations sensibles que vous ne souhaitez pas transmettre pour voir de quelle façon le tout peut être arimé afin que l’usager reçoive les bons services.

Ensuite, l'énoncé plus haut indique bien que le responsable de la ressource doit garder ces informations confidentielles, mais en transmettre aussi à ses employés qui doivent eux aussi rendre des services adéquats auprès de l'utilisateur. Par contre, ces renseignements ne doivent pas être divulgués à d'autres usagers, à des partenaires, à des membres d'autres familles, etc. Soyez conscients que vos renseignements ne seront pas transmis aux autres, mais aussi que ceux des autres personnes hébergées dans la ressource ne peuvent pas non plus vous être transmis en vertu des mêmes règles.

Par la suite, si le responsable de la ressource doit transmettre ces renseignements à d'autres personnes, comme aux médecins lors des suivis médicaux, il doit avoir votre autorisation pour pouvoir le faire. Convenez avec lui et avec l'intervenant pivot si vous donnez votre autorisation pour tous les suivis médicaux à venir ou à la pièce pour certains rendez-vous.

Finalement, le plan d'intervention appartient à l'utilisateur. Il contient ses objectifs qu'il détermine avec son intervenant. Ce document ne peut donc pas être partagé sans le consentement de l'utilisateur à qui souhaite en avoir une copie. Par contre, comme le responsable doit avoir les informations nécessaires pour prendre en charge l'utilisateur, il doit être informé des sections du plan d'intervention où sa collaboration est nécessaire.

Qui paie quoi?

Selon la circulaire du Ministère de la Santé et des services sociaux, les articles et services nécessaires à l'hygiène et à la propreté personnelle de l'utilisateur sont fournis par la résidence (entretien de la literie et de la lingerie de toilette, la crème pour le corps, le shampoing, désodorisant, savon, dentifrice, le lavage et l'entretien de la lingerie, les articles en papier tels papier mouchoir ou papier de toilette). Par contre, si la personne hébergée exige un produit particulier en raison de préférences ou de particularités au niveau de la santé ou autre, c'est à elle de se le procurer.

Le responsable de la ressource ne peut pas charger de frais à la personne hébergée pour les services qu'il rend, soit les services communs, les services particuliers à la classification, l'administration des dépenses personnelles, l'acquisition de biens pour la personne hébergée ou le transport de la personne hébergée pour des rendez-vous médicaux ou autre. Si le responsable de la ressource vous demande de l'argent autre que pour les dépenses personnelles de l'utilisateur qu'il gère, validez auprès de votre intervenant pivot ou de toute autre instance pour vous assurer qu'il est en droit de le faire.

La personne hébergée doit payer sa contribution à l'hébergement (montant variable en fonction du revenu et de l'âge). Elle la paie directement à l'établissement responsable du placement et non au responsable de la ressource. Elle paie également ses effets personnels : ses frais des services de coiffure, ses articles de soins personnels qui dépassent les services de base (cosmétiques, les lotions après-rasage, etc.) ou qui répondent à des besoins particuliers, ses cigarettes, ses revues ou journaux, ses vêtements et leur entretien spécial (nettoyage à sec, reprisage, etc.), son abonnement à un forfait de téléphonie ou de câble personnel (à sa chambre), ses commandes de restaurant, ses sorties personnelles et son argent de poche pour des achats personnels.

Comment ces rôles se traduisent au quotidien

C'est une chose de comprendre le rôle théorique de chacune des parties, ça en est une autre de comprendre comment cela s'applique dans les situations au quotidien. Les sections suivantes abordent plus précisément les rôles de chacun dans certaines situations qui sont vécues plus fréquemment par les personnes hébergées, leurs proches et les ressources, mais ne répondent pas à toutes les questions. Si une situation n'est pas décrite dans la présente section, référez-vous à la section précédente avec les responsabilités de chacun pour essayer de comprendre comment elles peuvent s'appliquer, mais surtout, n'hésitez pas à poser des questions à votre intervenant pivot ou au responsable de la ressource.

Administration de la médication

« L'article 39.8 du Code des professions permet également à une personne agissant dans le cadre des activités d'une RI ou d'une RTF d'administrer "des médicaments prescrits et prêts à être administrés, par voie orale, topique, transdermique, ophtalmique, optique, rectale, vaginale ou par inhalation ainsi que de l'insuline par voie sous-cutanée" ». (Cadre de référence p.71)

Qu'est-ce que ça veut dire?

Le responsable de la ressource et ses employés sont autorisés à administrer de la médication à la personne hébergée par les voies mentionnées ci-dessus, ce qui comprend la plupart des médicaments en comprimé, en crème, en sirop, en gouttes, en suppositoire, etc. Par contre, la médication doit être obligatoirement prescrite au nom de l'utilisateur. Le responsable de la ressource ne peut pas aller à la pharmacie chercher une médication en vente libre pour l'administrer à l'utilisateur. La médication doit être préalablement prescrite par un médecin ou un pharmacien avec la quantité, la durée et la fréquence nécessaires à la personne hébergée en fonction des autres médicaments qu'il prend ou de sa condition de santé. De plus, la médication doit être prête à être administrée, donc dans un pilulier (généralement préparé par la pharmacie) où l'intervenant de la ressource n'a qu'à vérifier le nom de l'utilisateur, la date et le bon moment de la journée pour lui administrer ce qui est nécessaire. Il n'est pas possible de fournir à la ressource des bouteilles de médicaments comme on en trouve sur les tablettes de pharmacie où on doit lire la posologie de chacun des médicaments pour savoir combien en donner et à quel moment. Ce règlement est en place pour réduire au maximum les erreurs de médication, il est donc important de s'y conformer. Les pharmacies sont généralement bien aidantes dans ce processus pour préparer la médication selon ce qui est demandé.

Rendez-vous médicaux

« La ressource assure un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis par la condition de l'utilisateur. Elle porte attention aux malaises que l'utilisateur peut ressentir et y répond adéquatement, selon les circonstances. Elle veille à ce que les traitements appropriés lui sont prodigués et l'accompagne, au besoin.

» (Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, p. 16)

Qu'est-ce que ça veut dire?

L'accès aux soins de santé et de services sociaux nécessaires pour la personne est une responsabilité partagée entre le responsable de la ressource, l'intervenant pivot et le représentant de l'utilisateur.

Le responsable de la ressource doit s'assurer que l'utilisateur ait accès aux services de santé et aux services sociaux dont il a besoin. Il doit donc s'assurer que les rendez-vous soient planifiés, que l'utilisateur se rende à ses rendez-vous et qu'il soit accompagné au besoin par le responsable de la ressource ou un de ses employés. La personne qui accompagne l'utilisateur a la responsabilité de transmettre, avec l'accord de la personne qui consent aux soins, les informations pertinentes pour le suivi en cours.

Lorsqu'un traitement ou un soin est proposé, c'est à l'utilisateur ou à son représentant à consentir au soin et non au responsable de la ressource. La ressource doit prendre les informations nécessaires pour être en mesure de transmettre l'information à la personne qui consent aux soins ou s'assurer que le professionnel de la santé puisse directement entrer en contact avec le représentant pour obtenir ce consentement, dépendant de la situation.

Le représentant, les proches ou la famille peuvent aussi accompagner l'utilisateur à ses rendez-vous médicaux pendant que la personne est hébergée dans une résidence. Par contre, comme le responsable de la ressource a l'obligation de s'assurer que les suivis médicaux soient faits, il est important de communiquer avec lui les informations pertinentes pour qu'il puisse assurer sa responsabilité. Comme c'est aussi à la ressource que la personne hébergée passe la plupart de son temps, il faut s'assurer d'avoir toutes les informations pertinentes de leur part sur les observations qu'ils ont faites dernièrement (sur le comportement et les symptômes de la personne hébergée) pour les transmettre au médecin et transmettre après le rendez-vous les informations pertinentes pour continuer à prendre soin de la personne (symptômes à observer, effets d'une nouvelle médication, etc.)

L'intervenant pivot peut également apporter du soutien à la ressource et aux proches pour les suivis médicaux puisqu'il a une certaine connaissance des services offerts et des façons d'y avoir accès. La meilleure façon d'assurer le suivi médical de la personne hébergée est d'avoir une bonne communication et une collaboration entre tous pour bien se diviser les tâches et se partager l'information pour le bien-être de la personne.

Gestion de l'argent

« Lorsque l'usager le requiert, la ressource assure la gestion de son allocation pour dépenses personnelles ou des autres sommes qui en tiennent lieu. Dans la mesure du possible, elle implique l'usager dans la gestion de ces sommes. La ressource respecte les principes d'une saine gestion financière. Les sommes sont dépensées conformément à leur attribut et à bon escient pour l'usager. Elle doit rendre compte de sa gestion à l'établissement, sur demande. » (Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, p.15)

Qu'est-ce que ça veut dire?

La ressource n'est pas la personne responsable de gérer les finances complètes de l'usager et n'a pas la responsabilité de le faire. Par contre, elle aide la personne hébergée, en fonction de ses capacités, à gérer ses dépenses personnelles du quotidien. Le responsable peut donc recevoir un montant mensuel de la part de la personne qui gère les finances de l'usager pour l'aider à organiser les dépenses en fonction du budget qui sera déterminé d'avance (budget prévisionnel). Prenez le temps de discuter avec l'intervenant pivot de vos attentes quant à la gestion du budget. La ressource doit ensuite rendre des comptes à l'établissement pour montrer qu'elle a effectué une saine gestion de cette allocation. Demandez à votre intervenant quelle est la meilleure façon pour recevoir vous aussi des comptes, si nécessaire.

Incident-accident

La ressource « doit déclarer au directeur général d'un établissement ou, à défaut, à une personne qu'il désigne tout incident ou accident qu'il a constaté, le plus tôt possible après cette constatation. Une telle déclaration doit être faite au moyen du formulaire prévu à cet effet, lequel est versé au dossier de l'utilisateur. » (Cadre de référence p.72)

Qu'est-ce que ça veut dire?

Dès qu'un événement menant à des conséquences sur l'utilisateur ou ayant pu mener à de telles conséquences se produit sous la responsabilité de la ressource, elle doit rapporter cet événement à l'établissement via un rapport afin que cette situation soit consignée au dossier de la personne hébergée. Ensuite, l'établissement et la ressource doivent se consulter afin de déterminer les moyens qui seront mis en place pour éviter que la situation se reproduise. Prenez le temps de discuter avec votre intervenant de la façon dont vous voulez être mis au courant des incidents ou des accidents qui se produisent.

Mesure de contrôle

« L'utilisation d'une mesure de contrôle doit être limitée à la présence d'un danger imminent pour l'utilisateur ou pour autrui et n'être envisagée qu'en derniers recours, lorsque toutes les mesures de remplacement appropriées à la situation ont été appliquées et évaluées. » (Cadre de référence, p.127)

Qu'est-ce que ça veut dire?

De façon exceptionnelle, il se peut qu'une mesure de contrôle doive être utilisée pour assurer la protection de l'utilisateur lui-même ou des autres. Une telle mesure peut être sous forme d'un isolement, d'une contention physique ou d'une substance chimique qui entrave la liberté de mouvement de l'utilisateur dans le but de mettre fin à une situation dangereuse immédiatement. Cette mesure est exceptionnelle et doit être faite dans le cadre d'un protocole très encadré par l'établissement. Si vous avez l'impression que la personne hébergée peut avoir ce type de comportement qui pourrait mener à de telles mesures, n'hésitez pas à demander à votre intervenant pivot quelles mesures seront prises pour éviter d'avoir recours à une mesure de contrôle et, si une telle mesure doit être faite, de quelle façon elle sera appliquée, pour combien de temps, etc.

Visites à la ressource

« La ressource se montre respectueuse à l'égard des membres de la famille de l'utilisateur et des personnes significatives pour lui. Elle respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers ces personnes. Lorsqu'indiqué, elle favorise les contacts de l'utilisateur avec celles-ci. » (Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, p.19)

Qu'est-ce que ça veut dire?

La ressource doit collaborer avec la famille pour favoriser les contacts avec l'utilisateur. Comme l'utilisateur est chez lui, il peut évidemment recevoir de la visite. Par contre, comme il vit en groupe, certaines règles doivent être mises en place pour s'assurer d'une bonne vie commune en résidence. Prenez le temps de demander à la ressource ou à votre intervenant quelles sont les règles de vie concernant les visites afin d'avoir une bonne entente avec tout le monde. Si les règles ne vous semblent pas raisonnables, interrogez leur raison d'être et soyez à l'écoute du contexte. Une résidence à plusieurs usagers ayant chacun leurs particularités peut entraîner des restrictions dans les règles de visite pour le bien commun de tous. Voyez avec votre intervenant comment il est possible de trouver une solution qui réponde aux besoins de chacun.

Services rendus par des employés de la résidence

« Le règlement sur la classification établit que la ressource doit assurer une présence de qualité dans le milieu de vie. La personne qui est présente doit donc posséder les compétences (aptitudes, habiletés, connaissances) requises pour assurer la dispensation des services de soutien ou d'assistance requis par les usagers pour atteindre l'objectif de continuité des services. C'est la ressource qui a la responsabilité de s'assurer que cette personne qui agit à titre d'employée ou de remplaçante possède les compétences requises, ou, le cas échéant, qu'elle les obtienne et les maintienne. L'établissement peut collaborer avec la ressource à cet égard. » (Cadre de référence p. 71-72)

Qu'est-ce que ça veut dire?

Le responsable de la ressource est libre d'engager des employés ou d'avoir des personnes bénévoles pour l'aider à assumer les tâches nécessaires pour le bon fonctionnement de la résidence. Il n'a donc pas d'obligation d'être lui-même présent à la résidence pour rendre les services. C'est au responsable de la ressource de choisir qui effectuera quelle tâche, mais il a, avant tout, la responsabilité de s'assurer que la personne a les compétences nécessaires pour rendre les services qui sont demandés et répondre aux besoins de l'utilisateur. Si vous avez l'impression que ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à en parler avec votre intervenant pivot ou avec le responsable de la ressource pour régler la situation rapidement et s'assurer que les besoins de la personne hébergée soient bien répondus.

Dons ou legs

« La ressource, [un membre de sa famille ou un employé de la ressource] ne peut recevoir de dons ou de legs d'un usager faits à l'époque où l'usager demeurait dans la ressource ou y recevait des services. [...] La LSSSS prévoit que, si elle est faite, une telle donation est nulle et, s'il est fait, un tel legs est sans effet. » (Cadre de référence p.77)

Qu'est-ce que ça veut dire?

Comme la ressource et ses employés accueillent l'usager dans le cadre de leur travail, ils ne peuvent pas recevoir de dons ou de legs de la part de la personne qu'ils hébergent ou qu'ils ont hébergée. Cette règle est issue de la loi dans le but d'éviter des abus, des malentendus ou autre. Si vous souhaitez remercier un employé ou un responsable de ressource, trouvez une autre façon de le faire où vous ne mettez pas la ressource dans une situation qui contrevient aux règlements.

Soins particuliers

« L'établissement peut demander à la ressource d'exercer auprès d'un usager qui lui est confié des activités de soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne ou à l'administration de médicaments prescrits ou prêts à être administrés. Il est de la responsabilité de l'établissement concerné, par l'entremise de ses professionnels, d'offrir l'encadrement nécessaire, notamment la formation à la pratique de ces activités par la ressource ». (Cadre de référence, p.127)

Qu'est-ce que ça veut dire?

Certains soins plus spécialisés au niveau médical peuvent être délégués à la ressource (alimentation par gavage, prise de la glycémie, administration d'un suppositoire, etc.) Par contre, les personnes qui rendront le soin doivent avoir la formation nécessaire pour l'effectuer. Si vous savez que des soins spécialisés sont requis pour assurer la santé de la personne hébergée, nommez-le dès que possible à l'intervenant pivot qui pourra vous indiquer de quelle façon ces soins pourront être rendus (formation de la ressource, soin donné par le CLSC, etc.).

Conclusion

Bref, la vie en milieu de vie substitut est bien organisée pour s'assurer que chaque personne hébergée puisse recevoir les services dont elle a besoin. Bien qu'on puisse être parfois confondu dans les responsabilités de chacun, vous avez toujours un intervenant pivot qui est désigné à la personne hébergée et qui peut répondre à vos questions et vous soutenir dans les différentes situations que vous traversez. Si ce guide, votre intervenant pivot et une communication entre les différentes parties impliquées ne vous permettent pas de résoudre l'impasse vécue, n'hésitez pas à faire appel au Comité des usagers ou à toute autre instance nécessaire pour vous apporter du soutien.

Lexique

Activités de la vie quotidienne (AVQ) : Activités qu'une personne doit réaliser de façon quotidienne pour prendre soin de son corps (manger, s'habiller, se laver, aller à la toilette, etc.)

Activités de la vie domestique (AVD) : Activités qu'une personne doit réaliser régulièrement pour vivre dans la communauté et prendre soin de son milieu de vie (faire la lessive, les achats, l'épicerie, le ménage, la cuisine, etc.)

Consentement : Consiste à donner son accord pour une décision, un soin ou un service proposé. Lorsqu'une personne consent à un soin, cela veut dire qu'elle est d'accord pour recevoir le soin proposé. Un consentement est jugé valide s'il est fait de façon libre, éclairée et manifeste. « Libre » signifie que la personne a le choix d'y consentir ou pas et qu'elle n'y est pas forcée. « Éclairé » signifie qu'elle a toutes les informations nécessaires pour prendre la décision. « Manifeste » signifie qu'elle doit l'exprimer d'une façon claire. Une personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme n'est pas toujours en mesure de consentir puisqu'elle n'a pas nécessairement la capacité de comprendre de façon éclairée tous les enjeux de la décision. Un professionnel peut évaluer l'aptitude de la personne à consentir. Si la personne n'est pas apte à consentir, une personne de son entourage est identifiée comme son représentant et consent pour elle, dans l'objectif du bien-être de l'utilisateur.

Équipe clinique : Équipe constituée de tous les intervenants qui sont attribués au dossier de la personne hébergée (éducateur spécialisé, travailleur social, psychologue, psychoéducateur, ergothérapeute, infirmier, etc.) Outre l'intervenant pivot et l'intervenant-qualité qui sont attribués d'office à chaque personne hébergée, un consentement est nécessaire pour assigner au dossier les autres professionnels. Ces différentes personnes partagent ensemble les informations nécessaires pour avoir une compréhension globale du dossier, des problématiques vécues et pour mettre en place des interventions concertées (où tout le monde travaille ensemble).

Intervenant pivot : Intervenant désigné par l'établissement comme étant la personne gestionnaire de cas, c'est-à-dire l'intervenant principalement responsable du dossier. C'est généralement cet intervenant qui s'occupe d'échanger les informations entre la personne hébergée, les proches et la résidence, qui s'assure que les besoins de la personne soient répondus et que les demandes vers d'autres services soient effectuées au besoin. C'est aussi la personne responsable de mettre en place le plan d'intervention de la personne hébergée. L'intervenant pivot peut être de différents titres d'emplois (éducateur spécialisé, travailleur social, infirmier, etc.) C'est l'établissement qui choisit quel professionnel exerce ce rôle dans chacun des dossiers.

Intervenant qualité : Intervenant qui a comme responsabilité de s'assurer que les services rendus à la personne hébergée, autant par la ressource que par l'établissement, correspondent à ce qui est attendu de chacun et qu'ils soient de bonne qualité. C'est l'établissement qui choisit quel professionnel est attribué à ce rôle (travailleur social, agent de relations humaines, etc.)

Milieu de vie substitut : Endroit où la personne hébergée habite, qui remplace le milieu de vie naturel de la personne, généralement l'endroit où il habitait avec sa famille. Les milieux de vie substituts comprennent les résidences intermédiaires (RI) et les résidences de type familial (RTF).

Plan d'intervention (PI) : Le plan d'intervention est un plan qui permet d'identifier les besoins de l'utilisateur, les objectifs poursuivis, les moyens à utiliser et la durée prévisible pendant laquelle des services devront lui être fournis. Il permet que les différents intervenants de l'équipe clinique se concertent pour avoir des buts communs. L'établissement est obligé par la loi que chaque usager prestataire des services ait un plan d'intervention et que l'utilisateur et ses proches soient partie prenante dans son élaboration.

Plan de services individualisé (PSI) : Ce plan a la même fonction que le plan d'intervention, mais est utilisé lorsque les intervenants au dossier de l'utilisateur proviennent de différents établissements (CRDI, école, CLSC, etc.)

Résidence intermédiaire (RI) : Type de milieu de vie substitut où le responsable de la ressource ne vit généralement pas. Ce type de résidence inclut les résidences de groupe, les appartements supervisés, les maisons de chambre et les résidences intermédiaires d'autre type.

Résidence de type familial (RTF) : Type de milieu de vie substitut où le responsable de la ressource vit en compagnie d'un à neuf usagers. Ce type de résidence inclut les résidences d'accueil pour adultes et les familles d'accueil pour enfants.

Usager : L'utilisateur est la personne qui est prestataire des services de l'établissement, donc qui fait usage des services d'hébergement.

Bibliographie

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (s. d.) Document précisant les services et normes à respecter par les RI-RTF-RNI.

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (2016). Gestion des effets personnels des usagers lors d'un départ ou d'un décès en milieu de vie substitut (PR-2400-004_V1).

Ministère de la santé et des services sociaux (1995), Circulaire 1995-010 (2e version), Normes et pratiques de gestion, Tome II. Repéré à [http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/1f71b4b2831203278525656b0004f8bf/dae9f2415f8309fc85256582007df167/\\$FILE/1995-010_Circulaire%20\(1995-08-03\).pdf](http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/1f71b4b2831203278525656b0004f8bf/dae9f2415f8309fc85256582007df167/$FILE/1995-010_Circulaire%20(1995-08-03).pdf)

Ministère de la santé et des services sociaux (2016). Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial. (Publication n° 15-801-01W). Repéré à <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2015/15-801-01W.pdf>

Ministère de la santé et des services sociaux (2017). Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance - Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial. (Publication n° 17-801-01W). Repéré à <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-801-01W.pdf>

Annexe

Voir document PDF et la façon dont on souhaite le joindre.

L'évaluation de l'aptitude à consentir et de la nomination d'une personne pour consentir de façon substituée ou d'un représentant légal est un acte professionnel. Le présent guide ne sert pas à déterminer qui donne le consentement, mais plutôt les moments où il est nécessaire de l'obtenir de la part de la personne qui joue ce rôle dans votre situation. La définition du consentement est aussi disponible dans le lexique.

Cette définition est faite de façon condensée afin d'expliquer de façon simple la notion de consentement. Par contre, l'évaluation de l'aptitude à consentir et de la nomination d'une personne pour consentir de façon substituée ou d'un représentant légal est un acte professionnel et ne peut être évalué par un proche. Référez-vous à la personne qui vous offre le soin ou le service pour savoir comment sera évaluée l'aptitude de la personne et l'identification du représentant.

Annexe

Extrait « Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance » page 14

Pour consulter le document complet,

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-801-01W.pdf>

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

Enfin, pour ce qui est du processus de contrôle de la qualité, les services communs font partie des services à rendre à l'usager. Ils sont intégrés au processus, notamment en corrélation avec :

- la sécurité de l'usager;
- le bien-être de l'usager;
- le confort de l'usager.

Aux fins de classification, les services communs constituent la base sur laquelle s'appuieront, s'ajouteront ou se préciseront les services particuliers.

6.3 SERVICES COMMUNS OFFERTS PAR UNE RTF OU UNE RI DE TYPE « MAISON D'ACCUEIL », « RÉSIDENCE DE GROUPE » OU AUTRE TYPE D'ORGANISATION NÉCESSITANT DES SERVICES SIMILAIRES

Services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux, conformément au Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial [C. S-4.2, R. 3.1].

Annexe, partie 1, section 1 :

- Entretien le milieu de vie
- Assurer le confort et la sécurité
- Préparer et assurer le service des repas
- Entretien les vêtements
- S'assurer que l'usager a une hygiène adéquate
- Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers
- Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens
- Soutenir et assister l'usager dans les activités de la vie courante
- Établir un cadre de vie
- Favoriser l'accès de l'usager aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté
- Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires
- Assurer la protection contre les abus
- Assurer une présence de qualité
- Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social
- Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'usager
- Collaborer avec l'établissement
- Favoriser le maintien des liens de l'usager avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui

Annexe

Extrait « Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance » page 15

Pour consulter le document complet,

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-801-01W.pdf>

Entretien le milieu de vie

Les lieux occupés par la ressource, tant intérieurs qu'extérieurs, sont bien entretenus. La ressource se conforme aux normes d'hygiène et de salubrité reconnues. L'ameublement et les accessoires nécessaires à la vie quotidienne sont suffisants et en bon état. Les réparations requises sont effectuées dans un délai raisonnable.

Assurer le confort et la sécurité

Les conditions de température, d'humidité et d'éclairage sont adéquates. L'aération est satisfaisante. Les actions à poser en cas d'urgence sont prévues. L'espace est aménagé de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et selon leur condition. Les produits et les objets dangereux ou toxiques sont rangés dans des endroits sécuritaires prévus à cet effet. La ressource prend les mesures nécessaires afin d'éviter les accidents ou incidents et, le cas échéant, fait les déclarations selon la procédure prévue à l'article 233.1 de la Loi.

Préparer et assurer le service des repas

La ressource prépare des repas et des collations qui respectent le Guide alimentaire canadien et les besoins de l'utilisateur et favorise une saine alimentation. Les repas se composent d'aliments variés ayant généralement une bonne valeur nutritive. La ressource respecte le rythme, les goûts et les préférences alimentaires de l'utilisateur. Elle respecte les normes d'hygiène et de salubrité courantes.

Entretien les vêtements

La ressource s'assure que le trousseau de linge de l'utilisateur est suffisant pour lui permettre de se changer régulièrement et se vêtir de façon adaptée et appropriée, notamment aux saisons et aux circonstances. Elle prend les moyens nécessaires afin que les vêtements de l'utilisateur soient propres et en bonne condition.

S'assurer que l'utilisateur a une hygiène adéquate

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

Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers

Pour l'utilisateur qui le requiert, la ressource effectue les acquisitions nécessaires à ce dernier, notamment en matière de soins personnels, de médicaments, de vêtements, de loisirs ou autres besoins spéciaux. La ressource, dans la mesure du possible, tient compte des goûts, des habitudes, des aptitudes, des limitations et des particularités de l'utilisateur dans le choix du bien ou du service à lui procurer. Elle recherche le meilleur rapport qualité-prix et respecte les ressources financières disponibles. Elle obtient les autorisations requises, le cas échéant, et conserve les pièces justificatives des acquisitions effectuées pour l'utilisateur.

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

Lorsque l'utilisateur le requiert, la ressource assure la gestion de son allocation pour dépenses personnelles ou des autres sommes qui en tiennent lieu. Dans la mesure du possible, elle implique l'utilisateur dans la gestion de ces sommes. La ressource respecte les principes d'une saine gestion financière. Les sommes sont dépensées conformément à leur attribut et à bon escient pour l'utilisateur. Elle doit rendre compte de sa gestion à l'établissement, sur demande. Elle respecte la politique de l'établissement en matière de gestion de l'allocation pour dépenses personnelles. La ressource, en collaboration avec l'intervenant de l'établissement, complète l'inventaire des vêtements de l'utilisateur, de ses effets personnels et autres objets significatifs, lorsque demandé par l'établissement.

Annexe

Extrait « Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance » page 16

Pour consulter le document complet,

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-801-01W.pdf>

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

La ressource soutient et assiste l'usager dans les activités de la vie courante. Elle exerce une surveillance appropriée de l'usager, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des lieux occupés par la ressource. Elle répond à ses besoins de stimulation et l'aide dans ses apprentissages. Elle favorise son bien-être ainsi que le développement ou le maintien de ses acquis. Elle favorise la communication et est à l'écoute de l'usager. Les demandes adressées à l'usager sont adaptées à ses capacités.

Établir un cadre de vie

La ressource informe clairement et simplement l'usager des règles de fonctionnement. Elle établit une routine de vie équilibrée et adaptée. Elle transmet des valeurs positives. Elle agit avec constance et cohérence. La ressource encourage l'usager à développer ou maintenir des comportements adéquats et sécuritaires. La ressource s'assure que les frontières et le besoin d'intimité de chacun soient respectés. Conformément aux lois applicables, elle respecte et s'assure que soient respectés le droit de l'usager à la sauvegarde de sa dignité de même que le respect de sa vie privée et la confidentialité des informations qui le concernent.

Favoriser l'accès de l'usager aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté

La ressource est en mesure d'organiser et d'animer des activités de la vie quotidienne qui répondent aux besoins et aux intérêts de l'usager. La ressource participe au maintien ou à l'intégration de l'usager dans la communauté. Elle favorise l'accès de l'usager à des activités de loisirs et à la vie communautaire.

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

La ressource assure un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis par la condition de l'usager. Elle porte attention aux malaises que l'usager peut ressentir et y répond adéquatement, selon les circonstances. Elle veille à ce que les traitements appropriés lui sont prodigués et l'accompagne, au besoin. Elle s'assure que les équipements et les aides techniques servant aux services de santé et aux services sociaux sont propres et vérifie leur bon état de fonctionnement.

Assurer la protection contre les abus

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

Assurer une présence de qualité

La ressource s'assure de la présence en tout temps d'une personne responsable au sein du milieu de vie ou, selon le degré d'autonomie de l'usager, qu'une telle personne puisse être jointe au besoin. Cette personne doit posséder les attitudes et les habiletés suffisantes pour assurer la dispense des services de soutien ou d'assistance requis par les usagers et ainsi assurer la stabilité et la continuité des services.

Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social

La ressource favorise l'intégration de l'usager au sein de son milieu de vie. Elle le considère et le traite avec équité. Elle lui offre des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. La ressource permet à l'usager de s'investir dans son milieu de vie. Par ailleurs, elle l'encourage, lorsque possible, à avoir une vie sociale active et adéquate.

Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'usager

La ressource s'informe de la participation, du comportement et des besoins de l'usager lors de ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres) auprès des responsables de ces activités et assure le suivi nécessaire. Elle transmet des observations pertinentes aux différents intervenants impliqués auprès de l'usager. Lorsque requis, elle participe aux échanges et aux discussions.

Annexe

Extrait « Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance » page 17

Pour consulter le document complet,

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-801-01W.pdf>

Collaborer avec l'établissement

La ressource collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à réduire ou résoudre les difficultés observées chez celui-ci. S'il y a lieu, elle participe à préciser les services requis par l'utilisateur. Elle partage avec l'établissement toute information pertinente au sujet de l'utilisateur, notamment celle qui est susceptible d'apporter des changements à l'évaluation de la condition de ce dernier et aux services à lui rendre. La ressource participe aux processus visant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement.

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

La ressource se montre respectueuse à l'égard des membres de la famille de l'utilisateur et des personnes significatives pour lui. Elle respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers ces personnes. Lorsqu'indiqué, elle favorise les contacts de l'utilisateur avec celles-ci.

6.4 SERVICES COMMUNS OFFERTS PAR UNE RI DE TYPE « APPARTEMENT SUPERVISÉ », « MAISON DE CHAMBRE » OU AUTRE TYPE D'ORGANISATION NÉCESSITANT DES SERVICES SIMILAIRES

Services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux, conformément au Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial [C.S-4.2, R. 3.1].

Annexe, partie 1, section 2 :

- Offrir un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnel
- S'assurer de la réalisation des activités de la vie domestique (AVD) de l'utilisateur
- S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ) de l'utilisateur
- S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'utilisateur
- Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens
- Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires
- Assurer la protection contre les abus
- Assurer la disponibilité d'une personne responsable en tout temps
- Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social
- Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur
- Collaborer avec l'établissement
- Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui

Offrir un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnel

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

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

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

Annexe

Extrait « Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance » page 18

Pour consulter le document complet,

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-801-01W.pdf>

S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ) de l'usager

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

S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'usager

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

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

Lorsque l'usager le requiert, la ressource assure la gestion de son allocation pour dépenses personnelles ou des autres sommes qui en tiennent lieu. Dans la mesure du possible, elle implique l'usager dans la gestion de ces sommes. La ressource respecte les principes d'une saine gestion financière. Les sommes sont dépensées conformément à leur attribut et à bon escient pour l'usager. Elle doit rendre compte de sa gestion à l'établissement, sur demande. Elle respecte la politique de l'établissement en matière de gestion de l'allocation pour dépenses personnelles. La ressource, en collaboration avec l'intervenant de l'établissement, complète l'inventaire des vêtements de l'usager, de ses effets personnels et autres objets significatifs, lorsque demandé.

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

La ressource assure un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis par la condition de l'usager. Elle porte attention aux malaises que l'usager peut ressentir et y répond adéquatement, selon les circonstances. Elle veille à ce que les traitements appropriés lui sont prodigués et l'accompagne, au besoin. Elle s'assure que les équipements et les aides techniques servant aux services de santé et aux services sociaux sont propres et vérifie leur bon état de fonctionnement.

Assurer la protection contre les abus

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

Assurer la disponibilité d'une personne responsable en tout temps

La ressource s'assure qu'une personne responsable soit disponible en tout temps pour l'usager. Cette personne doit posséder les attitudes et les habiletés suffisantes pour assurer la dispense des services de soutien ou d'assistance requis par les usagers et ainsi assurer la stabilité et la continuité des services.

Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social

La ressource favorise l'intégration de l'usager au sein de son milieu de vie. Elle le considère et le traite avec équité. Elle lui offre des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. La ressource permet à l'usager de s'investir dans son milieu de vie. Par ailleurs, elle l'encourage, lorsque possible, à avoir une vie sociale active et adéquate.

Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'usager

La ressource s'informe de la participation, du comportement et des besoins de l'usager lors de ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres) auprès des responsables de ces activités et assure le suivi nécessaire. Elle transmet des observations pertinentes aux différents intervenants impliqués auprès de l'usager. Lorsque requis, elle participe aux échanges et aux discussions.

Annexe

Extrait « Guide d'utilisation de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance » page 19

Pour consulter le document complet,

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-801-01W.pdf>

Collaborer avec l'établissement

La ressource collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à réduire ou résoudre les difficultés observées chez celui-ci. S'il y a lieu, elle participe à préciser les services requis par l'utilisateur. Elle partage avec l'établissement toute information pertinente au sujet de l'utilisateur, notamment celle qui est susceptible d'apporter des changements à l'évaluation de la condition de ce dernier et aux services à lui rendre. La ressource participe aux processus visant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement.

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

La ressource se montre respectueuse à l'égard des membres de la famille de l'utilisateur et des personnes significatives pour lui. Elle respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers ces personnes. Lorsqu'indiqué, elle favorise les contacts de l'utilisateur avec celles-ci.

Le comité des usagers du CRDITED de Montréal

Le Comité des usagers du CRDITED de Montréal (CIUSSS du Centre-Sud-de-L'île-de-Montréal) est un groupe de personnes élues dont le mandat est :

- de vous informer au sujet de vos droits personnels.
- de vous accompagner dans le processus qui mène à déposer une plainte.
- de vous protéger et défendre vos droits et vos intérêts.
- de promouvoir des façons d'améliorer votre qualité de vie et vous aider à apporter les changements appropriés.
- de vous représenter au sein du CUCI du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

Vos droits prévus dans la LSSSS (Loi sur les services de santé et de services sociaux)

- Droit à l'information (art. 4); comporte 2 volets;
- Droit aux services (art. 5,13 et 100);
- Droit de choisir son professionnel ou l'établissement (art. 6 et 13);
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- Droit de consentir à des soins ou de les refuser (art. 8 et 9);
- Droit de participer aux décisions (art.10);
- Droit d'être accompagné, assisté et d'être représenté (art.11 et 12);
- Droit à l'hébergement (art.14);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 15);
- Droit d'accès à son dossier d'utilisateur (art.17 à 28);
- Droit à la confidentialité de son dossier d'utilisateur (art.19);
- Droit de porter plainte (art. 34, 44, 53, 60 et 73).

Faire une plainte

Comme représentant ou comme usager du système de santé et des services sociaux, vous avez le droit à recevoir des soins et services sécuritaires et de qualité. Si vous n'êtes pas satisfait d'un soin ou service reçu ou que vous considérez que l'on a pas respecté vos droits en tant qu'usager, vous pouvez porter plainte auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Qu'est-ce qu'un Commissaire aux plaintes et à la qualité des services?

Cette personne est là pour :

- s'assurer du respect des droits des usagers et résidents
- traiter les plaintes
- promouvoir la qualité des soins et services

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est complètement indépendant de l'organisation et des installations où vous avez reçu des soins ou services Il traite les plaintes en toute confidentialité et communique au plaignant ses conclusions et ses motifs accompagnés des solutions qu'il a envisagées pour résoudre le problème dans un délai de 45 jours, tel que le stipule la Loi sur la santé et les services sociaux

Procédure pour formuler une plainte

Si vous avez des commentaires, des suggestions, ou si vous avez le sentiment de ne pas obtenir les soins et services auxquels vous avez droit, n'hésitez pas à en faire part avec franchise au personnel concerné ou à vous adresser à la personne responsable de l'unité de soins ou du service. Celle-ci prendra le temps nécessaire pour bien comprendre la nature du problème et tentera de le régler s'il y a lieu.

Si cette démarche ne vous donne pas satisfaction, communiquez avec le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Mme Céline Roy

4675, rue Bélanger, Montréal H1T 1C2

Tél. : 514 593-3600

Télééc. : 514 593-2106

ATS : 514 284-3747

Courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@sss.gouv.qc.ca

Le Comité des usagers du CRDITED de Montréal est interpellé régulièrement par les familles et par les proches de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme qui sont hébergées ou qui sont sur le point de l'être.

Ce guide, loin de répondre à toutes les questions qui concernent les milieux de vie substitut, vous permettra, nous l'espérons, de mieux comprendre les rouages de l'hébergement. Bonne lecture!

Comité des usagers du CRDITED de Montréal
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

1600, boul. Henri-Bourassa, bureau 250
Montréal, Québec H3M 3E2
Téléphone : 514-334-3979 poste 420
Télécopieur : 514-334-7492

Courriel : comite.usagers.crdited.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Site WEB : <https://comitedesusagersducrditeddemtl.jimdo.com/>



Comité des usagers du CRDITED de Montréal



Comité des usagers
du CRDITED
de Montréal

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 