

QU'EST-CE QUE C'EST ?

- Le plan d'intervention (PI) est un outil qui garantit à l'utilisateur les soins et les services qui répondent à ses besoins tout en lui permettant de réaliser son projet personnel.
- La préparation et le suivi du PI sont sous la responsabilité d'un intervenant pivot.
- Le PI se présente sous la forme d'une entente écrite signée par l'utilisateur ou son représentant ainsi que par l'intervenant pivot.
- Le PI présente les besoins de l'utilisateur, les actions à faire, par qui et pendant combien de temps.
- Le PI – tel un contrat – engage l'établissement qui doit s'assurer que tout ce qui y est écrit est suivi à la lettre; il engage également l'utilisateur qui doit collaborer à l'atteinte de SES objectifs.

QUAND ?

- La démarche complète permettant la rédaction du PI est faite lors de la mise en place d'un service.
- Le PI est révisé régulièrement afin de vérifier l'évolution de la situation et de réajuster si nécessaire.
- Une demande de révision du PI peut être faite à n'importe quel moment par l'utilisateur ou son représentant si la situation l'exige : changement de résidence, détérioration de l'état de santé, deuil, etc.
- La date prévue de la révision doit être notée.

POUR QUI ?

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) exige un plan d'intervention pour tous les usagers admis ou inscrits dans un établissement offrant des soins de longue durée ou des services d'hébergement. La loi précise aussi qu'il doit être fait avec l'utilisateur ou avec son représentant.

LA DÉMARCHE D'ÉLABORATION DU PI

1 LA COLLECTE DES DONNÉES

L'intervenant rencontre l'utilisateur ou son représentant, ses proches ainsi que toutes les autres personnes concernées par son projet de manière à développer une vision commune de ses besoins, de ses rêves, de ses attentes.

2 LA PRIORISATION DES BESOINS

Une fois les besoins nommés, il importe de déterminer quels besoins sont les plus importants et ce qui est réaliste dans le temps.

3 LES MOYENS À PRENDRE

Une fois les besoins identifiés, il faudra convenir des meilleurs moyens à prendre pour permettre à l'utilisateur de réaliser son projet.

4 LA SIGNATURE

L'intervenant remet le PI à l'utilisateur ou à son représentant et le fait signer. À titre de représentant, votre signature est extrêmement importante. Elle signifie votre accord avec tout ce qui est écrit dans le plan d'intervention.

• La liste des droits des usagers peut être consultée sur le site Web du CIUSSS : www.ciusss-capitalnationale.gouv.qc.ca/ Nos services/Commentaire, plainte/Satisfaction, insatisfaction, plainte/Droits des usagers.
• Pour alléger le texte, seuls les mots « votre enfant » seront utilisés pour désigner la personne mineure ou adulte dont vous êtes le représentant.

Ce dépliant s'adresse aux représentants de personnes vivant avec une déficience intellectuelle (DI) ou avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Il peut s'agir de votre enfant, d'un frère ou d'une sœur, de votre conjoint ou conjointe, ou encore, d'une personne que vous connaissez et dont le bien-être vous tient à cœur.

Tous les droits reconnus à l'utilisateur par la loi peuvent être exercés par un représentant.

Nous vous invitons donc à saisir l'occasion d'en finir avec le sentiment d'impuissance et à jouer un rôle déterminant dans les choix qui feront la différence pour cette personne qui vit dans un état permanent de vulnérabilité.

NOUS JOINDRE
Téléphone/418 931-2734

SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK
Comité des usagers CRDI de Québec

ÉCRIVEZ-NOUS
Comite_des_usagers_CRDIQ@ssss.gouv.qc.ca

****INSCRIVEZ-VOUS À NOTRE INFOLETTRE**

Comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec
7843, rue des Santolines
Québec (Québec) G1G 0G3

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec

LE PLAN

D'INTERVENTION

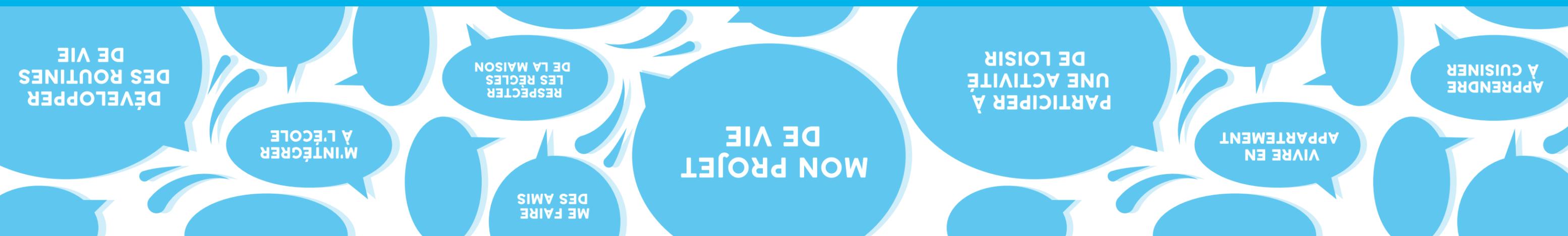
VOTRE MEILLEUR ATOUT...
POUR UNE VIE MEILLEURE !



Comité des usagers
du Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle
de Québec

Québec

Mai 2018



“ NEUF RÈGLES D’OR POUR QUE ÇA MARCHE ! ”

1. PRÉPAREZ-VOUS... PAR ÉCRIT

- Prenez le temps d'écrire le portrait de votre enfant : ses forces et ses difficultés, ce qu'il aime dans sa vie présentement, les personnes importantes pour lui, etc.
- N'hésitez pas à demander de l'aide pour faire cette étape (voir l'encadré *Organismes d'accompagnement*).

2. PRÉPAREZ-VOUS... PSYCHOLOGIQUEMENT

- Vous êtes « l'expert de votre enfant », c'est vous qui connaissez le plus ses difficultés, ses forces, ce qui lui fait du bien, ce qui permet d'obtenir sa collaboration, ce qui l'insécurise, etc.
- Les intervenants avec qui vous devrez discuter sont là pour l'aider et non pour imposer des choses : vous devriez toujours avoir votre mot à dire !

3. MANIFESTEZ CLAIREMENT VOTRE INTÉRÊT

- Assurez-vous que l'intervenant connaît votre intérêt.
- Il n'y a pas de raisons valables pour que vous soyez écarté de l'élaboration ou de la révision du PI.

GUIDE DE PRÉPARATION DU PLAN D'INTERVENTION

Ce document destiné aux parents et aux proches est offert sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale : www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/Expertise-partenariat/Comité-des-usagers-et-comité-des-résidents/Documentation.

Vous pouvez également en faire la demande à la personne-ressource du comité des usagers au 418 931-2734.

4. FAITES-VOUS ACCOMPAGNER

- Idéalement, afin de parvenir à une vision commune de la situation de votre enfant, la collecte des données se fait au cours d'une rencontre réunissant plusieurs intervenants : travailleur social, responsable de résidence, éducateur d'un plateau de travail ou en milieu scolaire, etc. Cela peut être impressionnant.
- La solution est de vous faire accompagner par une personne qui vous rassure : un autre parent, la personne-ressource du Comité des usagers, un intervenant qui vous inspire confiance (voir l'encadré *Organismes d'accompagnement*).

5. VÉRIFIEZ LE PI AVANT DE SIGNER

- L'intervenant vous présentera le PI pour le vérifier et le signer; il vous en remettra une copie.
- Assurez-vous d'être totalement en accord avec le contenu avant de le signer.
- Vous êtes en droit de demander des corrections avant de signer le document si :
 - une ou plusieurs des recommandations ne correspondent pas à ce qui a été discuté;
 - un élément jugé important n'y figure pas;
 - les termes utilisés rendent difficile la compréhension du document.
- Si votre demande est refusée, adressez-vous au supérieur immédiat de l'intervenant (voir l'encadré *À qui s'adresser ?*).

6. DEMANDEZ UNE RÉVISION DU PI QUAND VOUS LE JUGEZ NÉCESSAIRE

- La situation de votre enfant peut changer à n'importe quel moment : détérioration de son état, changement de résidence, deuil, etc. Il est possible alors que certains des objectifs ou des moyens inscrits au PI ne soient plus appropriés.
- Adressez votre demande à l'intervenant qui l'a signé.
- S'il ne donne pas suite à votre demande, adressez-vous à son supérieur immédiat (voir l'encadré *À qui s'adresser ?*).

ORGANISMES D'ACCOMPAGNEMENT

- Comité des usagers du CRDI de Québec
- Office pour les personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- Association pour l'intégration sociale région de Québec (AISQ)
- Autisme Québec
- Conseil pour la protection des malades
- Mouvement Personnes d'Abord du Québec métropolitain (MPDAQM)

Vous pouvez obtenir les coordonnées de ces organismes sur Internet ou en appelant le Service 211.

7. EXPRIMEZ VOTRE INSATISFACTION

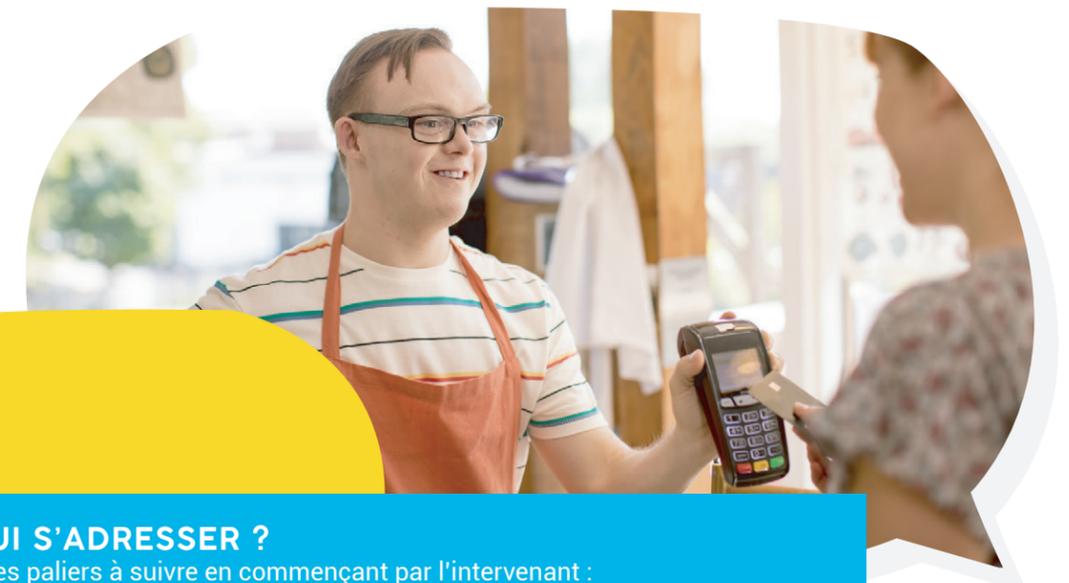
- Le PI que vous avez en main et que vous avez signé à titre de représentant est un contrat passé entre votre enfant et l'établissement.
- Si les objectifs et les moyens qui sont inscrits dans le PI ne sont pas respectés, signalez votre insatisfaction à l'intervenant.
- Si aucun correctif n'est apporté, adressez-vous à son supérieur immédiat (voir l'encadré *À qui s'adresser ?*).

8. PORTEZ PLAINTE

- Vous avez exprimé votre insatisfaction ?
- La situation ne s'est pas améliorée ?
- Vous avez la possibilité de porter plainte par écrit ou par téléphone au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au 418 691-0762.

9. PAR ÉCRIT, C'EST MIEUX

- Il est fortement suggéré de formuler votre insatisfaction ou votre plainte par écrit !
- Cette façon de faire présente plusieurs avantages. Que ce soit par courriel ou par envoi postal (à photocopier absolument avant de l'envoyer) :
 - il vous restera une trace;
 - les mots peuvent être pesés (prendre soin de toujours demeurer poli et respectueux);
 - écrire vous permettra de bien établir les faits en vous basant sur les éléments notés au PI : objectifs, actions, dates, etc.
- N'hésitez pas demander de l'aide pour formuler une insatisfaction ou une plainte (voir l'encadré *Organismes d'accompagnement*).



À QUI S'ADRESSER ?

Voici les paliers à suivre en commençant par l'intervenant :

INTERVENANT
CHEF DE SERVICE OU DE PROGRAMME
COORDONNATEUR DU SERVICE
DIRECTEUR DU SERVICE

L'intervenant peut vous donner le nom de son supérieur immédiat. Vous pouvez aussi appeler au 418 683-2511 ou au 418 931-2734.