

## Vœux de la nouvelle année

Tous les membres de l'équipe de la coordination au suivi de la qualité unissent leurs voix pour vous souhaiter une merveilleuse année 2020. Que cette nouvelle année vous apporte la santé, le bonheur et le succès dans les projets que vous menez ou entreprendrez. Bonne et heureuse année 2020!

## Capsule portant sur les services communs

### Entretenir 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. »<sup>1</sup>*

En tant que responsable résidentiel, vous devez vous assurer que le milieu de vie intérieur et extérieur de l'usager est bien entretenu. Pour cela, différentes actions peuvent être posées, dépendamment du type de résidence, de sa configuration et des saisons. Par exemple, il vous est demandé de dégager la neige des différents accès à la maison durant la période hivernale. Également, vous devez prendre les moyens nécessaires à ce que le matériel et les meubles de la résidence soient fonctionnels et en bon état, ce qui peut signifier d'en réparer certains ou de les remplacer.

Les mesures d'entretien des lieux physiques tant intérieurs qu'extérieurs sont importantes, car elles sont efficaces pour réduire les accidents et la transmission des infections. Les mesures d'entretien doivent être adaptées en fonction des risques potentiels et des besoins des usagers hébergés. Par ailleurs, il pourrait vous être demandé de faire participer l'usager à certaines tâches ménagères selon ses capacités afin de maintenir ou de développer son autonomie. Le cas échéant, ce service sera précisé dans la classification sous le descripteur « vie autonome ».

Ce service commun sera vérifié périodiquement par votre intervenant au suivi de la qualité. Par exemple, il observera que la maison est propre et rangée, qu'il n'y a pas de mauvaises odeurs ou d'encombrement excessif. Dans le cas où il y a des animaux domestiques, il pourrait vérifier que les actions ont été posées pour ramasser les poils à l'intérieur et les excréments à l'extérieur, le cas échéant. L'intervenant au suivi de la qualité vérifiera également que l'ameublement et les accessoires sont fonctionnels et sécuritaires.

## Modification de la procédure de retour des Instruments

Dans la parution de septembre 2019, nous vous rappelions l'importance de retourner au CIUSSS les Instruments de classification des usagers dans les plus brefs délais.

<sup>1</sup> Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et d'une ressource de type familial.

Lorsque vous omettez de retourner un Instrument, un appel de courtoisie est effectué par le classificateur à l'intérieur du mois où il vous a été transmis. Par la suite, si nous ne recevons toujours pas l'Instrument signé de votre part, vous recevrez un 2<sup>e</sup> rappel, cette fois de votre intervenant au suivi de la qualité. **NOUVEAUTÉ** : Au terme de deux (2) mois sans retour depuis l'envoi des Instruments, une lettre d'écart visant le service commun « Collaborer avec l'établissement » vous sera transmise et déposée à votre dossier. Cette procédure faite suite à une recommandation du Vérificateur général du Québec (VGQ) qui a constaté l'absence d'Instruments signés dans certains dossiers lors de sa plus récente visite.

## Rappel déménagement

Lorsque vous avez un projet de déménagement, vous devez préalablement en aviser l'établissement par le biais de votre intervenant au suivi de la qualité ainsi que de l'intervenant clinique de l'utilisateur, et ce, pour deux principales raisons.

- 1- **Demeurer conforme aux critères généraux déterminés par le ministre.** Lorsque vous avez été reconnue à titre de ressource, trois volets ont été évalués à l'aide des critères généraux déterminés par le ministre, soit vous-même en tant que responsable, votre projet et votre milieu de vie. Conséquemment, si vous désirez procéder au déménagement de votre ressource, cela signifie que vous apportez un changement à l'une de ces trois composantes. Ainsi, l'établissement doit avoir l'occasion d'évaluer le nouveau milieu envisagé afin de vérifier s'il répond aux critères généraux déterminés par le ministre.

- 2- **S'assurer que le nouveau milieu de vie répond aux besoins de la clientèle hébergée.** Au moment où l'établissement évalue le jumelage d'un usager à une résidence, certaines considérations géographiques peuvent être analysées. Par exemple, la proximité de l'école de l'enfant ou de ses parents naturels, le centre de jour fréquenté par un usager ou la proximité du milieu de travail de celui-ci.

Seulement lorsque toutes ces vérifications sont terminées, l'établissement est en mesure d'autoriser ou non le nouveau milieu et le déménagement des usagers vers celui-ci. Dans certaines situations, l'obtention de l'accord du représentant légal est également obligatoire.

## Visite d'Agrément Canada

La loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que tout établissement de santé et de services sociaux doit être agréé à tous les cinq (5) ans. Ce processus se déroule en plusieurs séquences. Du 27 octobre au 1<sup>er</sup> novembre 2019, sept (7) visiteurs d'Agrément Canada ont évalué différents services sur l'ensemble du territoire de la Capitale-Nationale. Cette visite s'adressait plus spécifiquement à la direction Santé mentale et dépendance, Jeunes en difficultés, Protection de la jeunesse et Santé publique. Ils ont également évalué plusieurs politiques et procédures, entre autres, concernant la gestion de la médication, la protection contre les infections et la gestion des risques. Ce sont 24 installations de Portneuf à Charlevoix qui ont été visitées par les évaluateurs.

Les résultats très positifs de cette évaluation ont démontré toute l'importance qu'accorde le CIUSSS de la Capitale-Nationale à la qualité et la sécurité des soins et des services.

La prochaine visite est prévue pour mars 2021. Les prochaines directions visitées durant cette séquence seront celles offrant les services de santé physique et les services généraux. Ensuite, en 2022 et 2023, viendra le tour des services en déficience intellectuelle, déficience physique et de soutien aux personnes âgées.

Certains d'entre vous pourraient être interpellés dans cette démarche puisqu'il arrive parfois que les visiteurs d'Agrément Canada veuillent se rendre dans une ressource intermédiaire (RI). Si c'est le cas, vous en serez informés plusieurs semaines à l'avance et les intervenants au suivi de la qualité et clinique seront là pour vous aider à vous préparer.

L'équipe de la qualité et de la gestion des risques du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

## Offres de formation

Vous trouverez en annexe cinq (5) offres de formation s'adressant aux ressources représentées par la FFARIQ pour les mois de février et mars 2020 :

- Séance d'information-formation sur les drogues et les dépendances - 7 février 2020
- Interagir avec des personnes ayant des difficultés de comportement – 16 et 17 mars 2020
- Interventions thérapeutiques lors de conduites agressives (ITCA) – 19 et 20 mars 2020
- La cyber-intimidation - 21 mars 2020
- Séance d'information-formation sur les drogues et les dépendances - 26 mars 2020

### Loi 90

Pour connaître les prochaines dates de formation sur la Loi 90, nous vous invitons à contacter la personne responsable des inscriptions, madame Yvonne Umbaye, au 418 683-2511, poste 2032.

**RAPPEL** : Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre présence à une formation à laquelle vous êtes inscrit, nous vous prions d'en informer la personne responsable des inscriptions le plus rapidement possible aux coordonnées ci-haut.

Nous vous remercions de votre habituelle collaboration et vous souhaitons une bonne formation!

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	<b>Séance d'information-formation sur les drogues et les dépendances</b>
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>ÉLÉMENTS DE CONTENU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations générales sur les drogues et dépendances;</li> <li>• Comment faire de la prévention avec nos jeunes;</li> <li>• Comment détecter une éventuelle consommation de drogues, médicaments et/ou alcool (symptômes à surveiller);</li> <li>• Établir un dialogue ouvert et améliorer le lien de confiance;</li> <li>• Établir des règles claires en lien avec la consommation;</li> <li>• Où se référer si on a besoin d'aide (stratégies parentales);</li> <li>• La cyberdépendance; quand s'inquiéter;</li> <li>• Courte période de questions.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	3 heures
<b>DATE, HEURE ET LIEU</b>	<b>7 février 2020</b> <b>9h à 12h</b> IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale de Québec) 2601, Chemin de la Canardière, salle G-3258
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	18-20 personnes maximum
<b>FORMATRICE</b>	Madame Catherine Perron
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	<b>Pour vous inscrire, nous vous invitons à communiquer avec Yvonne Umbaye au 418 683-2511, poste 2032</b> <b>Par courriel : <a href="mailto:formationsri-rtf.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca</a></b> <b>Inscription jusqu'au 24 janvier 2020</b>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (Passe journalière)
<b>REPAS</b>	Cafétéria sur place; Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants se trouvent à proximité.

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	<b>Interagir avec des personnes ayant des difficultés de comportement</b>
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>OBJECTIF GÉNÉRAL</b>	Favoriser un climat sain et constructif dans les familles vivant des difficultés relationnelles.
<b>SOUS OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter l'engagement des personnes ;</li> <li>• Améliorer l'ambiance du milieu de vie ;</li> <li>• Développer un réseau de contacts vivant des expériences communes;</li> <li>• Briser l'isolement face aux problématiques ;</li> <li>• Éviter l'essoufflement résultant des échecs ;</li> <li>• Fournir des outils et des techniques pour se sortir d'impasse.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	Deux (2) jours
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<b>16 et 17 mars 2020</b> <b>8h30 à 16h30</b> IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale de Québec) 2601, Chemin de la Canardière, Québec Salle J-1630
<b>FORMATEUR</b>	Monsieur Francis Corneau - Elogia éducatif
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin des deux jours de formation.
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	<b>Pour vous inscrire, nous vous invitons à communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511, poste 2032</b> <b>Par courriel : <a href="mailto:formationsri-rtf.ciussen@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciussen@ssss.gouv.qc.ca</a></b> <b>Inscription jusqu'au 2 mars 2020</b>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière)
<b>REPAS</b>	Cafétéria sur place; Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants se trouvent à proximité.

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	<b>Interventions Thérapeutiques lors de Conduites Agressives (ITCA)</b>
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les éléments à risque présents;</li> <li>• Choisir et prendre les dispositions de protection physique appropriées à la situation;</li> <li>• Sélectionner et appliquer le mode d'intervention verbale/psychologique le plus approprié à l'agressivité exprimée;</li> <li>• Communiquer efficacement dans un objectif de résolution de crise d'agressivité;</li> <li>• Appliquer des techniques simples d'esquive et d'immobilisation.</li> </ul> <p>Lien internet : <a href="http://www.itca.ca">www.itca.ca</a></p>
<b>DURÉE</b>	2 jours
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<b>19 et 20 mars 2020</b> <b>8h30 à 16h</b> Baie St-Paul au 88, rue Racine (Québec), G3Z 0K3, salle A2.101.
<b>FORMATEUR</b>	Monsieur Jocelyn Bourdeau
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin deux jours de formation
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	<b>Pour vous inscrire, nous vous invitons à communiquer avec Yvonne Umbaye au 418 683-2511, poste 2032</b> <b>Par courriel : <a href="mailto:formationsri-rtf.ciusscen@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciusscen@ssss.gouv.qc.ca</a></b> <b>Inscription jusqu'au 5 mars 2020</b>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12 \$ (passe journalière)
<b>REPAS</b>	Cafétéria sur place; Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants se trouvent à proximité.

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	La Cyber-Intimidation
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître le côté utile et ludique des technologies d'information et de communication ;</li> <li>• Reconnaître les facteurs de risque et de protection aux conflits perpétrés à l'aide des écrans, à la cyber-intimidation/intimidation/sexting ;</li> <li>• Être conscient des répercussions possibles découlant de la cybercriminalité (leurre, menace, cyber-intimidation, libelle diffamatoire, faux message, propagande haineuse et pornographie juvénile) ;</li> <li>• Être sensibilisé à certaines compétences indispensables (l'affirmation de soi, le contrôle de soi, etc.) et à l'importance de communiquer de façon saine, à gérer les conflits en personne pour développer certaines habiletés sociales ;</li> <li>• Nécessité de produire un code d'utilisation des écrans ;</li> <li>• Importance de diminuer le temps d'utilisation des TIC via Internet et de faire d'autres activités divertissantes.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	3 heures
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<b>21 mars 2020</b> <b>09h à 12h</b> IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale de Québec) 2601, Chemin de la Canardière, Québec Salle G-1221
<b>FORMATRICE</b>	Madame Cathy Tétreault
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	<b>Pour vous inscrire, nous vous invitons à communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511, poste 2032</b> <b>Par courriel: <a href="mailto:formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a></b> <b>Inscription jusqu'au 14 mars 2020</b>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière)
<b>REPAS</b>	Cafétéria sur place; Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants se trouvent à proximité.

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	<b>Séance d'information-formation sur les drogues et les dépendances</b>
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>ÉLÉMENTS DE CONTENU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations générales sur les drogues et dépendances;</li> <li>• Comment faire de la prévention avec nos jeunes;</li> <li>• Comment détecter une éventuelle consommation de drogues, médicaments et/ou alcool (symptômes à surveiller);</li> <li>• Établir un dialogue ouvert et améliorer le lien de confiance;</li> <li>• Établir des règles claires en lien avec la consommation;</li> <li>• Où se référer si on a besoin d'aide (stratégies parentales);</li> <li>• La cyberdépendance; quand s'inquiéter;</li> <li>• Courte période de questions.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	3 heures
<b>DATE, HEURE ET LIEU</b>	<b>26 mars 2020</b> <b>9h à 12h</b> Baie St-Paul, 88 Rue Racine, Charlevoix Salle A2.101
<b>NOMBRE DE PARTICIPANTS</b>	18-20 personnes maximum
<b>FORMATRICE</b>	Madame Catherine Perron
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	<b>Pour vous inscrire, nous vous invitons à communiquer avec Yvonne Umbaye au 418 683-2511, poste 2032</b> <b>par courriel : <a href="mailto:formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a></b> <b>Inscription jusqu'au 12 mars 2020</b>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (Passe journalière)
<b>REPAS</b>	Cafétéria sur place; Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants se trouvent à proximité.