



Avril 2017

Information pour tous

- **Mot de la directrice générale adjointe**
- **Mot de la coordonnatrice**
- **Participation sociale des adultes ayant une déficience intellectuelle**

Information à l'intention des ressources membres de la Fédération des familles d'accueil et ressources intermédiaires du Québec (FFARIQ) - clientèle jeunesse

- **Déclarer un événement, c'est prévenir les risques !**

Mot de la directrice générale adjointe

Jeudi 6 avril 2017

Au terme d'un processus rigoureux de consultation auprès de divers acteurs, le CIUSSS de la Capitale-Nationale est fier de vous présenter le libellé de sa mission, sa vision et les valeurs sur lesquelles s'appuieront les actions et décisions relativement aux services offerts à la population. En tant que partenaires de l'établissement avec qui nous partageons le but commun de rendre des services de qualité aux usagers, nous vous présentons ici le résultat de cette démarche.

Notre mission

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale contribue activement à améliorer la santé globale de la population de son territoire. Il offre aux usagers et à leurs proches des soins et des services de santé et des services sociaux de proximité, intégrés et accessibles. Axés sur la qualité, la sécurité et la performance, ces soins et ces services s'appuient sur les meilleures pratiques et l'innovation, avec la participation des usagers, de leurs proches et des personnes qui oeuvrent au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale mobilise et coordonne les réseaux locaux afin de répondre aux besoins de sa population.

Affilié à l'Université Laval et en collaboration avec les établissements d'enseignement, il assure un enseignement de qualité, développe des connaissances et des pratiques de pointe. Il favorise également le partage et le rayonnement des savoirs scientifiques et cliniques afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts.

En conformité avec les programmes-services sous sa responsabilité, le CIUSSS de la Capitale-Nationale organise ses services avec la contribution de plusieurs acteurs de soutien, dans divers types d'installations.

Notre vision

Être un leader reconnu pour l'excellence et l'accessibilité de ses soins et de ses services qui a la confiance de la population et de ses partenaires et qui est une organisation universitaire inspirante pour le personnel, les médecins et les chercheurs.

Nos valeurs

Les valeurs retenues sont la bienveillance, le respect, la collaboration, la responsabilisation et l'audace. Elles ont été adoptées par le conseil d'administration le 13 décembre dernier en même temps que les énoncés de mission et de vision.

- **La bienveillance** se manifeste par des relations guidées par la recherche du bien des uns et des autres.
- **Le respect** se caractérise par la reconnaissance en la capacité d'agir de toute personne que l'on traite avec dignité et dont nous estimons la valeur.
- **La collaboration** se manifeste par l'engagement des personnes qui travaillent au CIUSSS de la Capitale-Nationale à s'impliquer au sein des équipes de travail et à y intégrer, à titre de membre à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires dans l'atteinte d'un but commun.

- **La responsabilisation** se manifeste par la rigueur et l'imputabilité afin de contribuer à la réalisation de la mission de l'établissement en demeurant centrée sur l'expérience et les besoins de l'utilisateur et de ses proches.
- **L'audace** se traduit par une attitude proactive face au changement et l'aptitude à saisir les opportunités, tout en faisant preuve de créativité, d'innovation et de courage.

Natalie Petitclerc

Directrice générale adjointe, soutien, administration et performance

Infolettre RI-RTF, avril 2017

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2017

Mot de la coordonnatrice

Vendredi 7 avril 2017

En ce mois d'avril 2017, l'heure est au bilan de l'année financière 2016-2017 qui vient de se terminer. Ainsi, nous trouvons pertinent de vous présenter quelques faits saillants et réalisations de notre direction qui vous touchent de près ou de loin.

Amélioration du processus de pairage/jumelage

Au cours de l'hiver 2017, deux démarches d'amélioration des processus ont été réalisées relativement à l'activité de pairage/jumelage d'un usager dans une ressource d'hébergement. Les travaux se poursuivront au cours de la prochaine année afin de mettre en place de nouvelles pratiques auprès de toutes les directions touchées par cette activité.

Déploiement de la formation sur le cadre de référence RI-RTF

En concordance avec les orientations ministérielles, la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique a entrepris une tournée de formation, portant sur le cadre de référence RI-RTF, auprès de l'ensemble des directions du CIUSSS de la Capitale-Nationale et des ressources d'hébergement RI-RTF. Près de 300 ressources d'hébergement ont reçu la formation jusqu'à maintenant. Celle-ci a débuté en juin 2016 et il est prévu qu'elle se poursuive jusqu'à l'automne 2017.

Tenue des comités locaux de concertation et de formation

Les ententes collectives prévoient la tenue d'un comité local de concertation (CLC) et d'un comité local de formation (CLF) entre chacune des associations représentatives des ressources (FFARIQ, SCFP, ARIHQ, FRIJQ, RESSAQ) et l'établissement. Au cours de l'année 2016-2017, ces comités locaux, composés de représentants de l'établissement et de représentants des associations, se sont consolidés pour certains et se sont mis en place pour d'autres. Entre autres, grâce à la tenue de ces comités, des situations problématiques ont été réglées, les préoccupations des membres ont pu être entendues et des solutions qui conviennent aux deux parties ont été trouvées.

Mise en place d'un mode de communications entre l'établissement et les ressources RI-RTF

En collaboration avec la Direction des ressources humaines et des communications, l'élaboration d'un outil de communication permanent a été créé. Cette réalisation vise à favoriser une réelle relation de partenariat avec les ressources d'hébergement. La présente infolettre, adressée aux RI-RTF est dorénavant utilisée afin de transmettre l'information pertinente (procédures d'établissement, offre de formation, rappel sur les obligations et responsabilités de chacune des parties, etc.).

Nous vous souhaitons une belle année 2017-2018 !

Myriam Tremblay

Coordonnatrice à la gestion des ressources d'hébergement et au suivi de la qualité

Participation sociale des adultes ayant une déficience intellectuelle

Vendredi 7 avril 2017

Vous êtes responsable d'une ressource résidentielle accueillant une personne de 40 ans et plus ayant une déficience intellectuelle? Les chercheurs du Centre interdisciplinaire de réadaptation et intégration sociale (CIRRIS) aimeraient en apprendre plus sur votre expérience!



But de la recherche

Cette recherche vise à comprendre comment s'actualise la collaboration entre les partenaires directement impliqués dans le soutien de la participation sociale des personnes de 40 ans et plus ayant une déficience intellectuelle (PADI). Elle se décline en trois objectifs principaux :

1. Documenter et caractériser les pratiques de collaboration ;
2. Comprendre l'engagement des PADI aux prises de décision liées à leurs besoins de participation sociale ;
3. Identifier des stratégies d'action pour améliorer la collaboration et la réponse aux besoins de participation sociale des PADI.

Implication

Concrètement, vous êtes invités à participer à une entrevue téléphonique de 45 minutes qui se déroulera au moment de votre choix.

Pour faciliter les analyses, cet entretien sera enregistré à l'aide d'un magnétophone. Toutes les informations que vous communiquerez demeureront strictement confidentielles.

Conditions de participation

Pour participer, vous devez :

- Être responsable d'une ressource résidentielle accueillant au moins une personne de 40 ans et plus ayant une déficience intellectuelle;
- Avoir eu des contacts réguliers avec une personne de 40 ans et plus ayant une déficience intellectuelle au cours des cinq dernières années;
- Demeurer dans l'agglomération de Québec.

Cette recherche est sous la responsabilité de Élise Milot, professeure à l'École de service sociale de l'Université Laval, chercheure régulière du CIRRIS. Ce projet de recherche a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (no d'approbation : 2016-517).

Pour participer ou obtenir de l'information

Anne-Sophie Allaire, professionnelle de recherche, CIRRS

anne-sophie.allaire@cirris.ulaval.ca

418 529-9141, poste 2382

Infolettre RI-RTF, avril 2017

Québec 

© Gouvernement du Québec, 2017

Déclarer un événement, c'est prévenir les risques!

Vendredi 7 avril 2017

Information à l'intention des ressources membres de la Fédération des familles d'accueil et ressources intermédiaires du Québec (FFARIQ) - clientèle jeunesse

Lorsqu'un incident ou un accident survient dans notre milieu de vie, nous sommes souvent pris par surprise car le risque n'était probablement pas connu et il n'était pas nécessairement possible de prévoir que cette situation arriverait. Lorsque nous déclarons un événement, nous nommons haut et fort le risque pour l'identifier et travailler ensemble à ce qu'il ne se produise plus. Des accidents peuvent arriver mais il est de notre responsabilité de s'assurer que nous apprenons de ces expériences et de prendre les moyens pour éviter que la même situation n'arrive à quelqu'un d'autre.

La déclaration d'un événement est la première étape du processus de la gestion des risques. Elle est le premier pas vers la meilleure qualité de soins et de services possibles à notre précieuse clientèle. Déclarer un événement permet d'identifier un risque pour un usager et la collaboration entre les ressources et le personnel qui travaille avec les jeunes et leurs familles permettra de prévenir qu'une situation qui a causé ou qui pourrait causer des dommages à un usager ne se répète.

La déclaration vise le processus et non les personnes

La gestion des risques est un processus prévu dans la Loi sur les Services de Santé et les Services Sociaux (LSSSS) et rappelé par les politiques et règlements de l'établissement. Elle vise l'amélioration des soins et de services pour la clientèle et non pas à déterminer une responsabilité en regard d'un événement indésirable. La Loi prévoit des règles afin de protéger la confidentialité des informations recueillies lors des analyses des événements déclarés.

La déclaration, c'est la responsabilité de tous et chacun!

Lors de la dernière année, le CIUSSS de la Capitale Nationale a enregistré plus de 29 000 déclarations d'incidents ou d'accidents. Ces événements déclarés représentent des situations qui ont été identifiées par des personnes (employés, ressources, autres) soucieuses de l'amélioration de la qualité des services. Plusieurs de ces déclarations ont conduit à des recommandations, qui ont ensuite contribué à la mise en place de mesures concrètes qui ont permis d'éliminer des situations de risques et ainsi améliorer la sécurité de notre clientèle. Ces mesures concrètes avaient pour la plupart été proposées par les personnes déclarantes qui sont bien au fait des réalités de leur milieu de vie et qui ont pour la grande majorité du temps la meilleure solution pour régler la situation.

Des changements à venir

Les derniers mois ont été riches en changement pour toutes les personnes oeuvrant dans le milieu de la santé et des services sociaux. Les procédures en gestion des risques n'échappent pas à cette réalité. Dans le souci de permettre la meilleure prise de décision possible pour nos usagers, la gestion des risques de la clientèle se doit d'être assumée conjointement par les ressources et les intervenants responsables du suivi des usagers. Le responsable de la ressource est la personne qui connaît le mieux l'usager dans son milieu de vie. Il est donc la personne qui possède la meilleure compréhension de la situation d'incident ou d'accident qui survient à domicile. C'est dans cette optique que le responsable de la ressource aura, à compter du 29 mai 2017, la responsabilité de compléter la déclaration (formulaire

AH-223) dans la trajectoire de gestion des risques et ainsi pourra proposer des mesures à mettre en place pour éviter la récurrence d'une situation. Ces mesures seront par la suite discutées avec les intervenants de l'utilisateur et du service du suivi de la qualité. Sachez que cette façon de faire répond également aux orientations ministérielles indiquées dans le cadre de référence RI-RTF (section 3.13, p.72).

Concrètement, ce nouveau processus qui sera mis en place le 29 mai prochain apporte pour vous les changements suivants :

- Lorsqu'un événement se produit, vous devez aviser l'intervenant de l'utilisateur qui est touché le plus rapidement possible. Lorsque vous jugez la situation urgente et que vous ne pouvez joindre immédiatement l'intervenant de l'utilisateur, nous vous demandons de contacter les services d'urgence sociale.
- Vous devez compléter la déclaration (formulaire AH-223);
- Vous devez remettre ou faire parvenir le formulaire AH-223 qui déclare l'incident ou l'accident à l'intervenant de l'utilisateur qui est touché ;
- Si nécessaire, c'est l'intervenant de l'utilisateur qui est touché qui vous aidera à compléter le formulaire.

Soutien offert pour la rédaction de la déclaration

Pour faciliter et simplifier la déclaration, des outils d'accompagnement seront rendus disponibles lors de sessions d'information qui seront offertes dans les prochaines semaines. Nous vous invitons à vous présenter (aucune inscription nécessaire) à la date et l'heure qui vous conviendra parmi les options suivantes. Les frais de kilométrage et de remplacement vous seront remboursés. Les détails vous seront fournis sur place.

- Lundi 15 mai 2017, 9 h 30 à 11 h 30
Salle du Centre de Jour du Centre d'hébergement Donnacona
250, boulevard Gaudreau
- Jeudi 25 mai 2017, 13 h 30 à 15 h 30
Atrium de l'Hôpital de Baie-St-Paul
74, rue Ambroise Fafard
- Jeudi 25 mai 2017, 18 h 30 à 20 h 30
Salle Pierre-Corriveau du Mont D'Youville
2915, avenue du Bourg-Royal
- Lundi 29 mai 2017, 13 h 30 à 15 h 30
Salle Marie-Renouard de l'IUSMQ
2601, chemin de la Canardière

Il est certain que vous pourrez compter sur le soutien des intervenants des usagers pour répondre à vos questions. Ces modalités de soutien visent à faciliter l'intégration de la gestion des risques dans le quotidien de chacun de nos milieux dédiés à la clientèle afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des services.

L'équipe de la Gestion des risques

Infolettre RI-RTF, avril 2017