

Service d'hébergement non institutionnel

Guide à l'intention des responsables RTF-RI : Les obligations contractuelles et les attentes des établissements utilisateurs

Mai 2011

Conception, révision et correction

Julie Tremblay

Agente de planification, de programmation et de recherche
Service d'hébergement non institutionnel

Révision et correction

Hélène Chayer, agente administrative

Marie-Claude Hétu, agente administrative

Monique de Chevigny, intervenante ressource

Service d'hébergement non institutionnel

Table des matières

Table des matières	I
Table des annexes	III
Introduction	1
1^{re} partie : les organigrammes et les définitions	
◆ Organigramme du CR La Myriade	3
◆ Organigramme du Programme RTF	4
◆ Organigramme du SHNI.....	5
◆ Définitions	6
2^e partie : obligations contractuelles et attentes des établissements utilisateurs I	
◆ 2.1 Administration	
◆ 2.1.1 Administration du budget des clients	7
◆ 2.1.2 Procédures à suivre pour avoir une tenue budgétaire efficace	9
◆ 2.1.3 Administration de l'allocation de dépenses personnelles	10
◆ 2.1.4 Articles de base	12
◆ 2.1.5 Assurances personnelles	13
◆ 2.1.6 Réclamation au Programme d'assurance de dommages aux biens et de la responsabilité des RTF-RI.....	13
◆ 2.1.7 Calendrier jours présence/absence	14
◆ 2.1.8 Correspondance	16
◆ 2.1.9 Erreurs administratives	16
◆ 2.1.10 Fiche de cotation RTF-RI et ses règles d'application	17
◆ 2.1.11 Plainte relative à la cotation	18
◆ 2.1.12 Rapports incident/accident	18
◆ 2.2 Clientèle	
◆ 2.2.1 Administration des médicaments, des soins invasifs et non invasifs d'assistance à la vie quotidienne	21
◆ 2.2.2 Carnet de santé	26
◆ 2.2.3 Consentement requis	27
◆ 2.2.4 Départ de la clientèle	28
◆ 2.2.5 Gardiennage	29
◆ 2.2.6 Hospitalisation	30

◆ 2.2.7	Milieu de vie	30
◆ 2.2.8	Plan d'intervention ressource (PIR)	31
◆ 2.2.9	Vacances avec la clientèle	32
◆ 2.2.10	Visite dans la ressource des personnes significatives et des familles naturelles des clients	32

2^e partie : obligations contractuelles et attentes des établissements utilisateurs II

◆ 2.3	Éthique	
◆ 2.3.1	Confidentialité	35
◆ 2.3.2	Dons, legs, cadeaux et vente de biens	35
◆ 2.3.3	Prêt entre la ressource et le client	36
◆ 2.4	Normes d'aménagement et de sécurité	
◆ 2.4.1	Animaux dans les ressources	37
◆ 2.4.2	Armes à feu	37
◆ 2.4.3	Chambre des clients	38
◆ 2.4.4	Déménagement	38
◆ 2.4.5	Produits dangereux	39
◆ 2.4.6	Rénovation	39
◆ 2.5	Situations urgentes	
◆ 2.5.1	Appel au cadre en disponibilité	40
◆ 2.5.2	Décès d'un client dans la ressource	41
◆ 2.6	Suivi des ressources	
◆ 2.6.1	Appréciation des services rendus (réévaluation)	42
◆ 2.6.2	Calcul de la rétribution garantie versus le refus d'une proposition de jumelage	42
◆ 2.6.3	Formation	43
◆ 2.6.4	Information à transmettre	44
◆ 2.6.5	Visites planifiées et non planifiées	44

Documents consultés	45
----------------------------------	-----------

Notes	46
--------------------	-----------

Table des annexes

DIRECTIVES DU CR LA MYRIADE

- ANNEXE 1** Administration des médicaments, des soins invasifs et non invasifs d'assistance à la vie quotidienne (à venir)
- ANNEXE 2** Agression sexuelle.
- ANNEXE 3** Décès d'un client.
- ANNEXE 4** Planification et suivi des mesures de contrôle.
- ANNEXE 5** Gestion de l'argent des clients par un tiers.
- ANNEXE 6** Gestion et prévention des risques avec annexes.
- ANNEXE 7** Gestion du centre de documentation.
- ANNEXE 8** Soutien au partenariat.
- ANNEXE 9** Plan d'intervention ressource (PIR).
- ANNEXE 10** Procédure d'accueil au HPLG.
- ANNEXE 11** Signalement de comportements portant atteinte à l'intégrité physique ou morale de la clientèle.
- ANNEXE 12** Santé et éducation sexuelles.

AUTRES SOURCES DE DOCUMENTATION

- ANNEXE 13** La gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des personnes représentées par le Curateur public.
- ANNEXE 14** Le Guide des valeurs du CR La Myriade.
- ANNEXE 15** Le guide explicatif du plan d'intervention ressource (PIR).
- ANNEXE 16** Principes d'administration des médicaments

FORMULAIRES ET OUTILS DE TRAVAIL

- ANNEXE 17** Plan d'intervention ressource (PIR).
- ANNEXE 18** Ordre du jour suivi RTF-RI
- ANNEXE 19** Calendrier jours présence/absence
- ANNEXE 20** Formulaire de réclamation pour transport et frais afférents
- ANNEXE 21** Formulaire de tenue budgétaire pour la clientèle (Version PDF)
- ANNEXE 22** Formulaire de tenue budgétaire pour la clientèle (Version Excel)

Introduction

Le Service d'hébergement non institutionnel (SHNI), nouvelle appellation du Service ressources de type familial Le Polygone, s'est doté en janvier 2005 d'un Guide de procédures afin de standardiser ses pratiques et de répondre au besoin d'information des différents établissements utilisateurs. C'est en poursuivant ces mêmes objectifs auprès des responsables de ressource et en ayant le souci de répondre adéquatement à son obligation d'« informer par écrit les résidences d'accueil des diverses politiques administratives pouvant avoir un effet sur elles ou les clients » (Contrat RA 5.01, Contrat RA 9.0) qu'est apparue l'idée de produire un guide pour les responsables.

Le présent document vient donc clarifier les obligations contractuelles mentionnées dans les différents types de contrat (Ressource intermédiaire-RI, Résidence d'accueil-RA et Famille d'accueil-FA) ainsi que les attentes des établissements utilisateurs. Par exemple, vous trouverez de l'information sur ce qu'implique la tenue de livres, soit la durée de conservation des factures, les autorisations préalables à obtenir concernant les achats, etc.

La première partie de ce guide présente les schémas de l'organisation de l'établissement, du programme RTF-RI et de l'équipe de travail du SHNI. Les principaux termes qui sont employés dans ce guide sont également définis dans cette section. La deuxième partie porte sur les obligations contractuelles et les attentes des établissements utilisateurs. Quant à l'ensemble des directives et des procédures mentionnées dans ce document, elles sont disponibles en annexes. Étant donné qu'elles peuvent être modifiées au fil du temps, nous vous informerons des façons de vous procurer les mises à jour par le biais du bulletin d'informations Le Polygraphe.

En ce qui concerne les modalités et considérations financières, elles ne sont pas incluses dans ce guide. Toutefois, vous pourrez prendre connaissance des changements de taux

annuel en vous référant aux diverses correspondances, notamment par le bulletin d'informations Le Polygraphe. Les différents formulaires (ex. : calendrier jours présence/absence, rapport incident/accident, etc.) que vous devez remplir et dont nous faisons état dans ce guide ont été intégrés dans la pochette remise lors de la formation de base. Si vous ne les avez pas en votre possession, l'intervenante ressource de votre secteur pourra vous les faire parvenir. Mentionnons également que ce document et certains des formulaires sont accessibles via le site Internet du CR La Myriade dans la section du Service d'hébergement non institutionnel (www.crlamyriade.qc.ca).

En terminant, nous tenons à remercier les personnes qui ont travaillé à la conception, à la réalisation et à la correction de ce document. Nous espérons qu'il sera un document de référence clair, utile et facile à consulter.

Bonne consultation!