



2^e partie

Obligations contractuelles et attentes des établissements utilisateurs II



2.3 Éthique

2.3.1 Confidentialité

En vertu de la Charte des droits et libertés du Québec, des clauses des différents contrats relatives à la confidentialité et du Guide des valeurs du CR La Myriade, les ressources sont tenues de respecter la confidentialité quant aux données qui leur sont confiées au sujet des clients qu'elles hébergent et quant aux documents (ex. : PIR, etc.) qui leur sont fournis. Dans le quotidien, il peut être facile de vous échapper et de donner des renseignements personnels concernant la clientèle, celle-ci faisant partie de votre vie de tous les jours. Par exemple, la coiffeuse vous questionne sur le client qui vous accompagne ou encore, lors d'une rencontre à domicile avec l'éducateur, vous parlez d'un client devant les autres. Dans la première situation, serait-il possible de demander à la coiffeuse de s'adresser directement au client qui répondra, s'il le désire, ou encore d'axer la discussion sur votre vécu de ressource? Autant que faire se peut, nous vous demandons également de faire preuve de discrétion en présence des autres clients.

Au départ des clients, vous devez remettre tous les documents relatifs à ces derniers à l'intervenant suivi clientèle. De même, vous avez droit au respect de la confidentialité des données inscrites à votre dossier. Pour que le SHNI fournisse une information à un autre organisme ou à une institution financière, vous devez nous autoriser à divulguer des renseignements à ce sujet.

2.3.2 Dons, legs, cadeaux et vente de biens

Il peut y avoir échange de cadeaux pour souligner l'anniversaire d'un membre de la ressource ou celui du client, ou à l'occasion de Noël, comme il se fait dans toutes les familles. **Les montants déboursés doivent être raisonnables** et apparaître au budget du client.

Aucun membre de la ressource ne peut solliciter ni accepter un don ou un legs d'une personne qui est accueillie par cette ressource comme le stipulent les articles 275 et 276 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 275 : « La donation faite aux membres d'une ressource à l'époque où le donateur y demeure est également nulle », art. 276 : « Le legs fait aux membres d'une ressource à l'époque où le testateur y demeurait est également sans effet »).

D'autre part, une ressource ne peut être bénéficiaire de l'assurance-vie d'un client. Lorsque survient le décès d'un client, le CR La Myriade ne peut accepter aucune transaction d'échange de biens entre la famille du client et la ressource, que ce soit sous forme de vente ou de cadeau.

Toutefois, le CR La Myriade ne peut se substituer aux héritiers légaux si ceux-ci décidaient de laisser les biens de la personne décédée à la ressource. **Cependant, les héritiers légaux devront faire part de leur décision en adressant un avis écrit à la ressource en spécifiant les biens légués, dans les trente (30) jours suivant le décès. Le responsable de la ressource devra remettre une copie de la lettre à son intervenant ressource.**

2.3.3 Prêt entre la ressource et le client

L'établissement fiduciaire n'autorise aucun prêt de la ressource au client et inversement, à l'exception de situations urgentes alors qu'un **maximum de 25 \$** peut être consenti. Si le client ne peut couvrir par ses avoirs une dépense obligatoire, la ressource doit soumettre la situation à l'intervenant suivi clientèle. Si la ressource a besoin de contracter un emprunt, sous aucune considération, l'établissement fiduciaire n'autorise la ressource à demander ou à accepter un prêt venant d'un client hébergé ou de la famille naturelle de ce dernier.

2.4 Normes d'aménagement et de sécurité

Voici quelques-unes des normes d'aménagement et de sécurité. En tout temps, le SHNI pourra convenir de normes plus particulières en fonction de la problématique de la clientèle, des besoins d'un client et de la capacité d'accueil de la ressource. En tout temps, il peut revoir les critères de sécurité d'une ressource selon le mandat délégué par l'Agence de la santé et des services sociaux.

2.4.1 Animaux dans les ressources

Les *rottweilers*, les *pitbulls*, les *dobermans* et les *bergers allemands* sont des races de chiens interdites en raison de leur potentiel de violence. Les chiens de races mélangées dont l'un des géniteurs est de race interdite dans les ressources doivent faire l'objet d'une étude par rapport à leur niveau de dangerosité. Pour ce faire, le SHNI exige un certificat émis par un vétérinaire ou une autorité compétente en la matière. Ledit certificat doit être déposé à votre dossier.

2.4.2 Armes à feu

En tout temps, les armes à feu doivent être entreposées dans un endroit répondant aux exigences de la loi (ex. : coffret avec serrure, munitions dans un endroit distinct, etc.). La loi exige aussi d'être détenteur d'un permis de possession et d'acquisition d'armes à feu. Toute ressource possédant des armes à feu doit se conformer à la loi et en informer l'intervenant ressource de son secteur.

Pour de plus amples informations, référez-vous au site Internet de la Gendarmerie royale du Canada dans la section « **Programme canadien des armes à feu** ».

2.4.3 Chambre des clients

Chaque client doit avoir un ameublement adapté à son âge et à son état, une literie adéquate ainsi qu'un espace de rangement personnel. De plus, il est important de tenir compte des besoins et des désirs du client dans l'aménagement de son milieu de vie. Il est déjà arrivé que des objets ou des meubles appartenant et étant utilisés par les responsables de ressource se trouvent dans la chambre du client. Si tel est le cas, il se pourrait que l'établissement utilisateur vous demande de les placer à un autre endroit, et ce, afin que sa chambre soit personnalisée et pour garantir son intimité.

Dans un autre ordre d'idées, aucun client ne doit partager le même lit avec quelqu'un d'autre, à moins qu'il ne soit lié par une relation conjugale. De plus, aucun enfant ne doit partager la chambre à coucher d'un adulte, à moins de circonstances particulières temporaires. Une telle situation doit faire l'objet d'une note au dossier. De même, aucun enfant âgé de cinq ans et plus ne doit partager la chambre à coucher d'un enfant de sexe opposé à moins d'une entente écrite particulière.

2.4.4 Déménagement

La ressource qui projette de vendre sa propriété ou de déménager doit en aviser le plus rapidement possible l'intervenant ressource. Un travail de collaboration sera établi au moment jugé opportun avec l'intervenant au suivi du client, et ce, afin de mesurer les impacts chez la clientèle. Il va sans dire que le client, la famille naturelle ou le représentant légal de celui-ci doivent également donner leur accord. Dans les différents contrats, il est mentionné que « le présent contrat est de nature personnelle entre les parties et ne peut en aucun temps être transféré à des tiers (contrat RTF, article 6 et contrat R1, article 4) ». En d'autres mots, cela veut dire que vous pouvez vendre votre maison, mais que la clientèle ne peut faire l'objet d'une transaction financière comme cela peut se faire pour les résidences privées.

Les étapes à réaliser dépendent du type de déménagement (dans le même secteur, dans un autre secteur ou encore à l'extérieur de Lanaudière). Un déménagement dans le même secteur implique des modifications au contrat. Un déménagement hors secteur ou hors

région implique, entre autres, un transfert de dossier, des modifications au contrat, un changement d'intervenant au suivi client et un changement d'intervenant ressource, d'où l'importance d'en être informé. Par ailleurs, le SHNI, pour tout type de déménagement, sera alors en mesure de s'assurer de la conformité des lieux physiques avant la signature du bail ou du contrat d'achat. Cela vous évitera de bien mauvaises surprises et vous pourrez alors prendre une décision éclairée.

2.4.5 Produits dangereux

Les produits et les équipements dangereux pour la clientèle doivent être entreposés dans un endroit non accessible.

2.4.6 Rénovation

Le SHNI doit être informé lorsque des rénovations majeures sont effectuées à votre domicile afin de s'assurer de la conformité des lieux physiques en lien avec les normes d'aménagement et de sécurité.

2.5 Situations urgentes

2.5.1 Appel au cadre en disponibilité

Le cadre en disponibilité ne doit être contacté que pour des situations urgentes qui se produisent en dehors des heures régulières de service (soir, nuit, fin de semaine et jour férié) et en lien avec l'hébergement des clients en RTF-RI. Voici des exemples de situations urgentes les plus fréquentes :

Situations	À faire <u>avant</u> de contacter le cadre en disponibilité	Intervention du cadre en disponibilité
<ul style="list-style-type: none">• Rapporter la fugue d'un client	<ul style="list-style-type: none">• Faire une recherche• Contacter la police• Informer la famille	<ul style="list-style-type: none">• Juge la gravité de la situation et décide des actions à entreprendre
<ul style="list-style-type: none">• Déclarer le décès d'un client	<ul style="list-style-type: none">• Contacter le 911• Demander une ambulance	<ul style="list-style-type: none">• Juge des suites à donner
<ul style="list-style-type: none">• La santé du client se détériore rapidement et nécessite une intervention rapide	<ul style="list-style-type: none">• Contacter Info-Santé• Contacter le 911, si nécessaire• Assurer le transport à l'hôpital (en ambulance ou autrement)• Accompagner le client	<ul style="list-style-type: none">• Juge des suites à donner
<ul style="list-style-type: none">• Vous avez besoin de soutien parce que le comportement ou l'état du client le nécessite	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier dans votre entourage si du soutien est disponible	<ul style="list-style-type: none">• Juge des suites à donner
<ul style="list-style-type: none">• Vous demandez un transfert immédiat du client	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier dans votre entourage si du soutien est disponible	<ul style="list-style-type: none">• Juge des suites à donner

Note importante : Si vous vous apercevez que l'état de santé du client se détériore peu à peu ou que son comportement laisse présager des difficultés, nous vous invitons à contacter sans tarder, et de façon préventive, **l'intervenant au suivi du client** afin que celui-ci mette en place le soutien nécessaire.

Le numéro du cadre en disponibilité est le 1 450 753-1936

S'il survient une urgence durant les heures d'ouverture des bureaux (8 h 30 à 16 h 30), composez le 450 757-6540 pour le nord et le 514 846-3791 pour le sud. L'intervenante de garde du SHNI vous contactera dans les plus brefs délais.

2.5.2 Décès d'un client dans la ressource⁹

Cette procédure s'applique **uniquement** dans la situation où le client décède dans la ressource. Elle est en conformité avec la directive de l'établissement fiduciaire. Si cela s'applique, la ressource doit :

- Contacter sans délai les services ambulanciers afin que soit constaté le décès par le centre hospitalier;
- Aviser sans délai l'intervenant au suivi, ou à défaut, son supérieur immédiat ou le cadre en disponibilité de l'établissement et s'entendre avec l'une ou l'autre de ces personnes pour déterminer qui en informe la famille;
- Aviser, le plus tôt possible, l'intervenant ressource et collaborer à la rédaction du rapport exigé par l'établissement dans **un délai de quarante-huit heures**;
- La ressource, en l'absence de personnes significatives, peut se charger des funérailles. Elle est alors assistée par l'intervenant au suivi clientèle qui aura préalablement donné son autorisation.

⁹ Cette directive est disponible à l'annexe 3.

2.6 Suivi des ressources

2.6.1 Appréciation des services rendus (réévaluation)

Chaque ressource est réévaluée annuellement. L'appréciation des services rendus par la ressource comporte deux aspects et se réalise en deux temps distincts. La réévaluation des aspects environnementaux est réalisée par l'intervenante ressource attitrée aux visites non planifiées et s'effectue dans ce cadre. Quant à l'appréciation des services rendus aux clients, votre intervenante ressource vous contactera pour prendre rendez-vous.

Dans diverses situations (ex. : plainte relative à la sécurité des clients ou insatisfactions de services répétées), le processus pourra être celui d'une enquête administrative avec ou sans suspension de vos activités. Pour de plus amples informations, référez-vous à votre contrat, plus précisément, à la section traitant de la résiliation (articles 70 à 72 du contrat RI, 11.03 à 11.07 du contrat RA et 5.5. à 5.7 du contrat FA).

2.6.2 Calcul de la rétribution garantie versus refus d'une proposition de jumelage

Le contrat de service liant les responsables d'une ressource intermédiaire aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux comporte une clause de garantie d'inoccupation (annexe 7, article 5). Cette dernière a pour effet de compenser financièrement les ressources pour les places régulières laissées vacantes. Une fois par année, en avril, le paiement de la garantie d'inoccupation est versé aux responsables de ressource dont l'historique d'occupation les qualifie pour cette compensation. Toutefois, cette clause de compensation comporte certaines obligations, dont une qui est celle d'accepter les jumelages proposés par le SHNI (article 27 du contrat RI). Par souci d'équité pour l'ensemble des ressources, nous devons vous rappeler que cette clause cesse de s'appliquer à partir du moment où un jumelage est refusé par le responsable de

la ressource, et ce, à la suite de l'analyse de l'équipe du SHNI. Une lettre confirmant la décision prise vous sera alors envoyée.

2.6.3 Formation

Le SHNI de même que les différents établissements utilisateurs ont la responsabilité légale de vous donner de la formation. La raison est fort simple : nous vous demandons de rendre des services de qualité alors nous devons vous donner les outils pour réussir. De façon plus précise, les objectifs sont les suivants :

- ♦ Vous permettre d'acquérir ou d'améliorer les connaissances nécessaires en fonction de votre rôle;
- ♦ Vous permettre de développer des capacités et des attitudes adaptées aux fonctions et aux tâches vous étant assignées;
- ♦ Favoriser l'acquisition de connaissances liées aux problématiques spécifiques des clients qui vous sont confiés.

Depuis l'automne 2005, les nouvelles ressources doivent suivre les deux premières formations du programme de base avant de pouvoir accueillir un client. Ce programme de douze heures comprend les formations suivantes : Aspects légaux, Accueil, « Quel intervenant suis-je? » et une formation ayant trait à la clientèle qui sera présentée par l'établissement utilisateur desservant cette dernière. Un autre programme de formation portant sur diverses thématiques s'adresse à l'ensemble des ressources ou à une partie d'entre elles, et ce, en fonction de leur contenu. Il n'y a pas d'examen à passer pour chacune de ces formations.

Les frais de transport et de gardiennage vous seront remboursés selon les règles contractuelles en présentant les pièces justificatives à l'intervenant ressource de votre MRC ou à l'intervenant suivi clientèle le cas échéant.

2.6.4 Information à transmettre

Les ressources ont l'obligation d'informer l'intervenant ressource lorsqu'un changement survient, par exemple, lors d'une absence de sept jours et plus ou lors d'une situation pouvant avoir un impact sur le client, notamment, lors d'une hospitalisation, d'une intervention chirurgicale, du décès ou du départ d'un membre de la résidence d'accueil et, préalablement, chaque fois qu'elle prévoit un évènement important comme l'arrivée d'une nouvelle personne.

2.6.5 Visites planifiées et non planifiées

Le nombre de visites effectuées par les intervenantes ressource est d'au minimum quatre par année, dont une visite qui est non planifiée. Cette dernière peut être effectuée par toute autre intervenante du Service d'hébergement que celle assignée à votre ressource. Pour les nouvelles ressources, le suivi se fait sur une base mensuelle durant les six premiers mois.