

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 code d'éthique du CR La Myriade, les ressources sont tenues de respecter la confidentialité quant aux données qui leur sont confiées au sujet de l'utilisateur qu'elles hébergent ainsi que les documents (rapport sommaire, PIR, etc.) qui leurs sont fournis. Dans le quotidien, il est facile de s'échapper et de donner des renseignements personnels concernant la clientèle, celle-ci faisant partie de votre vie quotidienne. Par exemple, la coiffeuse vous questionne sur l'utilisateur qui vous accompagne ou encore lors d'une rencontre à domicile avec l'éducateur, vous parlez d'un usager devant les autres. Dans la première situation, serait-il possible de demander à la coiffeuse de s'adresser directement à l'utilisateur qui répondra s'il le désire ou encore d'axer la discussion sur votre vécu de ressource? Autant que faire ce peut, nous vous demandons également dans la mesure du possible de discrétions en présence des autres usagers.

Au départ des usagers, vous devez remettre tous les documents relatifs à ces derniers à l'intervenant suivi client. 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 de l'utilisateur, ou à l'occasion de Noël, comme il se fait dans toutes les familles. **Les montants doivent être raisonnables** et apparaître au budget de l'utilisateur.

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 d'une assurance vie d'un usager. Lorsque survient le décès d'un usager, le CR La Myriade ne peut accepter aucune transaction d'échange de biens entre la famille de l'usager et la ressource, que ce soit sous forme de vente ou de cadeaux.

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 l'usager

L'établissement fiduciaire n'autorise aucun prêt de la ressource à l'usager et inversement, à l'exception de situations urgentes alors qu'un **maximum de 25 \$** peut être consenti. Si l'usager ne peut couvrir par ses avoirs une dépense obligatoire, la ressource doit soumettre la situation à l'intervenant suivi client. 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 usager hébergé dans sa ressource ou de la famille naturelle de l'usager.

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 usager et de la capacité d'accueil de la ressource. En tout temps, il peut revoir les critères de sécurité d'une ressource selon le mandant 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 de 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'arme 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, veuillez consulter le Centre des armes à feu Canada (www.servicecanada.gc.ca).

2.4.3 Chambre des usagers

Chaque usager 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 de l'usager dans l'aménagement de son milieu de vie. Il est déjà arrivé que des objets, meubles, etc. appartenant et étant utilisés par les responsables de ressource se trouvent dans la chambre de l'usager. 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 la chambre de l'usager soit personnalisée et pour garantir son intimité. Référez-vous à l'intervenant au suivi client.

Dans un autre ordre d'idée, aucun usager 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 circonstance particulière temporaire; 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 client, et ce, afin de mesurer les impacts chez la clientèle. Il va sans dire que l'usager, la famille naturelle ou le mandataire 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 opérant en privé.

Les étapes à réaliser dépendent du type de déménagement (dans le même secteur ou dans un autre 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 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 Médicaments et produits dangereux

Les médicaments des usagers pour lesquels l'automédication n'est pas recommandée doivent être conservés dans un endroit non accessible et de préférence gardé sous clé. Il en est de même pour les produits et les équipements dangereux pour la clientèle. Pour l'administration des médicaments, nous vous recommandons d'utiliser un « Dispill » (ensemble de compartiments où sont répartis les médicaments, généralement, pour une période d'une semaine) plutôt qu'un système de dosette (boîte en plastique rigide où vous placez vous-même les médicaments). Informez-vous auprès de votre pharmacien, il offre probablement ce service et c'est gratuit.

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 congé férié) et en lien avec l'hébergement des usagers en RNI. Voici des exemples de situations urgentes les plus fréquentes :

Note importante : Si vous vous apercevez que l'état de santé de l'utilisateur 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 d'avance le soutien nécessaire.

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

S'il y avait une **urgence** durant les heures d'ouverture des bureaux (8 h 30 à 16 h 30), composez le 450 757-6540 (secteur nord) et l'intervenante de garde du SHNI vous contactera dans les plus brefs délais. Pour le secteur sud, vous trouverez les numéros de téléavertisseur de l'intervenante qui est assignée à votre ressource sur sa boîte vocale.

Situations	<i>À faire <u>avant</u> de contacter le cadre en disponibilité</i>	<i>Intervention du cadre en disponibilité</i>
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Rapporter la fugue d'un usager 	<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 usager 	<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 de l'usager 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 (ambulance ou autrement) ♦ Accompagner l'usager 	<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 de l'usager 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 de l'usager 	<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

2.5.2 Décès d'un usager dans la ressource¹

Cette procédure s'applique **uniquement** dans les situations où l'usager décède alors qu'il est à la résidence de la ressource. En conformité à 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 suivi ou à défaut, son supérieur immédiat ou à défaut, 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 personne significative, peut se charger des funérailles; elle est alors assistée par l'intervenant suivi qui aura donné préalablement son autorisation.

2.6 Suivi des ressources

2.6.1 Appréciation des services rendus (réévaluation)

Chaque ressource est réévaluée tous les deux ans. La réévaluation ou appréciation des services rendus par la ressource se fait en deux parties : soit la réévaluation des lieux physiques et l'appréciation des services rendus par la ressource aux usagers qu'elle héberge.

Vous serez avisé par écrit au moins trois semaines à l'avance du moment prévu pour la réévaluation. Vous aurez ainsi la chance de prendre connaissance du formulaire que nous utiliserons. Ensuite, l'intervenant ressource de votre secteur vous contactera afin de convenir d'une date.

¹ La directive de l'établissement est disponible à l'annexe 2.

2.6.2 Calcul de la rétribution garantie vs 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 entre autres 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 sans raison jugée valable par l'intervenante du SHNI. Si tel est le cas, l'intervenante vous préviendra lors du refus de jumelage. Une lettre confirmant cet avis vous sera adressée.

2.6.3 Formation

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

- Permettre aux responsables des ressources d'acquérir ou d'améliorer les connaissances nécessaires en fonction de leur rôle;
- Développer des capacités et des attitudes adaptées aux fonctions et tâches leur étant assignées;
- Favoriser l'acquisition de connaissances liées aux problématiques spécifiques des usagers qui leur sont confiés.

Depuis l'automne 2005, les nouvelles ressources doivent suivre les deux premières formations du programme de base avant de pouvoir accueillir un usager. Ce programme de douze heures comprend les formations suivantes : Aspects légaux, Accueil, Quel intervenant suis-je? et une ayant trait à la clientèle qui sera présentée par l'établissement utilisateur la desservant. Les autres programmes de formation appelés thématiques s'adressent soit à l'ensemble des ressources ou à une partie d'entre elles, en fonction de leur contenu. Ils portent sur les thèmes suivants : Plan d'intervention ressource (PIR), Santé sexuelle et vie affective, Partenariat ainsi que Gestion des risques et mesures de contrôle. Il n'y a pas d'examen à passer pour chacune de ces formations.

Vous serez convoqués à ces formations par l'intervenant ressource responsable du programme de formation. Les frais de transport et de gardiennage vous seront remboursés selon les règles contractuelles en présentant les pièces justificatives à l'intervenant suivi ressource de votre secteur.

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 lorsqu'il survient une situation pouvant avoir un impact sur l'usager, notamment lors d'une hospitalisation, d'une intervention chirurgicale, du décès ou du départ d'un membre de la résidence d'accueil et/ou préalablement, chaque fois qu'elle prévoit un événement important comme l'arrivée d'une nouvelle personne.

2.6.5 Visites planifiées et non planifiées

Le nombre de visites effectuées par les intervenants ressource est d'au minimum quatre annuellement dont une qui est non planifiée, et ce, en toute période de l'année. Les nouvelles ressources, quant à elles, sont suivies une fois par mois durant les six premiers mois.