

GUIDE D'ACCUEIL

Pour les personnes hébergées en
ressources intermédiaires et en
ressources de type familial

Direction des programmes de déficience intellectuelle, trouble
du spectre de l'autisme et déficience physique

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval**

Québec 

Table des matières

BIENVENUE CHEZ VOUS	3
NOTRE MISSION, NOS RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE	6
COMITÉ DES USAGERS	7
POLITIQUE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE.....	8
POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	9
POLITIQUE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS ET SERVICES DE LONGUE DURÉE.....	10
INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	11
Demande de réorientation.....	11
Intimité et sexualité.....	11
Politique sur le tabac.....	11
Pourboires, dons et cadeaux.....	11
Sorties et absences.....	11
Visites	12
RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	13
SERVICES COMMUNS OFFERTS PAR LA RESSOURCE.....	15
SUIVI ADMINISTRATIF ET FINANCIER	21
Contribution financière	22
ADMINISTRATION DE LA MÉDICATION	25
EN CAS D'INSATISFACTION.....	27
MOT DE LA FIN	28
RÉFÉRENCES	29

BIENVENUE CHEZ VOUS

C'est avec grand plaisir que nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau milieu de vie. Soyez assurés que nous ferons tout en notre possible pour que votre séjour soit agréable.

L'intégration dans une ressource intermédiaire ou de type familial est accompagnée de changements et d'adaptation. Ce guide d'accueil et de référence est un recueil d'informations en lien avec votre séjour et les services offerts afin de faciliter votre transition et de vous remettre plusieurs outils qui sauront vous être utiles tout au long de votre séjour.

Ce guide vise à faciliter votre adaptation et à vous renseigner sur le fonctionnement de la ressource, les services et soins offerts, vos droits et vos responsabilités en tant que personne hébergée, les responsabilités des responsables de la ressource ainsi que les modalités entourant la contribution financière.

Nous espérons qu'il répondra à toutes vos questions.

Bon séjour parmi nous !

NOTRE MISSION, NOS RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le CISSS de Laval a pour mission de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique.

Chaque centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) et chaque centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) :

- est au cœur d'un réseau territorial de services (RTS);
- a la responsabilité d'assurer la prestation de soins et de services à la population de son territoire sociosanitaire, incluant le volet santé publique;
- assume une responsabilité populationnelle envers la population de son territoire sociosanitaire;
- veille à l'organisation des services et à leur complémentarité sur son territoire dans le cadre de ses multiples missions (CH, CLSC, CHSLD, CPEJ, CR), et ce, en fonction des besoins de sa population et de ses réalités territoriales;
- conclut des ententes avec les autres installations et les organisations partenaires de son RTS (centres hospitaliers universitaires, cliniques médicales, groupes de médecine de famille, cliniques réseau, organismes communautaires, pharmacies communautaires, partenaires externes, etc.).

Notre philosophie d'intervention clinique reflète la vision de notre organisation : **être digne de confiance, à chaque instant.**

- l'audace
- la bienveillance
- la collaboration
- et l'innovation guident nos actions cliniques

Nos décisions à cet égard reposent sur la recherche, les données probantes et les standards d'excellence pour donner lieu à des services sécuritaires et de qualité. Notre philosophie d'intervention clinique requiert une approche globale et personnalisée, calquée autant que possible sur la personne et son environnement pour aider celle-ci à préserver ou à développer son autonomie ainsi qu'à rester dans son milieu de vie. Nous croyons fondamentalement que toute personne a le pouvoir de mettre en place la situation souhaitée. Nous nous engageons à traiter tout le monde avec dignité et équité, en tenant compte des droits, des valeurs, des besoins et des préférences de chacun.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE CONDUITE

Le CISSS de Laval s'est doté d'un [code d'éthique et de conduite](#) parce que les personnes qui y œuvrent ont à cœur d'affirmer haut et fort ce qui, pour elles, doit motiver leur travail au quotidien et exprime le sens de leur engagement collectif.

Nous sommes dignes de confiance, à chaque instant, que ce soit dans la manière dont nous nous investissons dans la relation de soins, dans la gestion que nous faisons des deniers publics qui nous sont confiés, ou encore dans la manière dont nous interagissons entre collègues.

Ainsi, collectivement, nous parvenons à offrir des soins et services accessibles, sécuritaires, pertinents et personnalisés pour tous nos usagers, dans un climat favorisant l'excellence, l'amélioration continue et la collaboration.

Précisons que le code d'éthique et de conduite ne se substitue pas aux divers règlements, codes de déontologie professionnels ou lois en vigueur, et que celui-ci n'entend pas établir une liste exhaustive des conduites attendues. Il est avant tout une affirmation des valeurs fondamentales de la communauté CISSS de Laval : l'audace, la bienveillance, la collaboration et l'innovation.

Il doit ainsi guider les attitudes et les conduites attendues des personnes qui interviennent directement ou indirectement dans les soins et services rendus aux usagers ou à leurs proches, dont il rappelle également les responsabilités.

COMITÉ DES USAGERS

Le mandat du comité des usagers est d'être le gardien des droits des usagers. Ce comité doit veiller à ce que les usagers soient traités dans le respect de leur dignité et en reconnaissance de leurs droits et libertés. Il est l'un des porte-parole importants des usagers auprès des instances de l'établissement.

Le respect des droits des usagers, la qualité des services et la satisfaction de la clientèle constituent les assises qui guident son action. Le Comité des usagers doit avoir une préoccupation particulière envers les clientèles les plus vulnérables et travailler à promouvoir l'amélioration des conditions de vie des personnes hébergées.

POLITIQUE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE

En mai 2017, l'Assemblée nationale du Québec a adopté la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Celle-ci oblige les établissements de santé du Québec à développer une politique pour contrer la maltraitance envers cette clientèle. Le CISSS de Laval a adopté la sienne en novembre 2018 et elle a été révisée en août 2023.

Cette loi énonce également que tout prestataire de soins et de services de l'établissement est tenu de signaler, sans délai, toute situation pour laquelle il a un motif raisonnable de croire qu'une personne hébergée est victime de maltraitance. Si vous, à titre de personne hébergée, croyez être victime de maltraitance, parlez-en à votre intervenant pivot. C'est leur rôle d'agir pour faire cesser la situation de maltraitance, tout en mettant en place des mesures pour assurer votre sécurité.

Assurer la sécurité, le bien-être et la protection des personnes hébergées est une priorité pour le CISSS de Laval. Aucune forme de maltraitance envers celles-ci n'est tolérée.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Les comportements inappropriés de la part du personnel, des bénévoles ou des proches ne sont pas tolérés. Le respect est une règle à suivre en tout temps.

Si l'un de vos proches venait à avoir un comportement inapproprié ou abusif envers une personne hébergée, des employés, des gestionnaires ou des bénévoles, il lui sera demandé de quitter les lieux. Ensuite, un suivi sera fait et la personne sera informée des conditions de retour dans le milieu de vie.

POLITIQUE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS ET SERVICES DE LONGUE DURÉE

En avril 2021, le gouvernement du Québec a fait paraître la toute première Politique en matière d'hébergement de longue durée au Québec. La *Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée, Des milieux de vie qui nous ressemblent* s'inscrit sur 6 principes directeurs :

- Respect de la dignité de la personne
- Permettre l'exercice des droits de la personne et soutenir son autodétermination
- Actualiser l'approche de partenariat entre les usagers, les proches et les acteurs du système de la santé et des services sociaux
- Viser le mieux-être de la personne hébergée
- Personnaliser les soins, les services et le milieu de vie de la personne
- Promouvoir et actualiser la bientraitance

Pour la personne, un parcours vers une ressource d'hébergement et un vécu au sein de ce nouveau milieu doit s'inscrire le plus possible **en continuité avec son histoire et son expérience de vie, ses valeurs, ses préférences, ses besoins, sa culture et sa langue**. Le milieu de vie évolue et s'adapte aux divers besoins de la personne et lui permet de se sentir chez elle, de maintenir les liens avec ses proches, de poursuivre et de développer l'exercice de ses rôles sociaux tout en ayant accès aux soins de santé requis par son état.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Demande de réorientation

La personne hébergée ou son proche peut, en tout temps, faire une demande de réorientation résidentielle. Si vous souhaitez déménager, vous êtes invités à en parler avec votre intervenant pivot.

Intimité et sexualité

Le milieu de vie se doit de reconnaître et de permettre l'intimité (amicale, amoureuse, sexuelle) et d'en soutenir l'apprentissage du respect de soi et de l'autre. De plus, il est essentiel que chaque individu puisse exprimer sa sexualité de manière responsable et en toute sécurité.

Politique sur le tabac

Afin de respecter les dispositions de la Loi concernant la lutte contre le tabagisme, il est interdit de fumer à l'intérieur de la ressource. Des endroits peuvent être désignés à l'extérieur pour vous permettre de fumer.

Pourboires, dons et cadeaux

Les responsables de ressource ainsi que les intervenants et employés ne peuvent pas accepter des pourboires, dons en argent ou autres cadeaux de votre part.

Sorties et absences

Lorsque la situation le permet et que la personne hébergée et ses proches sont en accord, des sorties de quelques heures ou de quelques jours sont possibles pour que la personne hébergée puisse profiter d'un

nouvel environnement ou aller dans son ancien domicile. Il vous est recommandé d'en informer le responsable de la ressource, dans les meilleurs délais, afin de lui permettre de préparer la sortie.

Visites

Les visites des proches, que ce soit des membres de votre famille ou de votre entourage, sont encouragées.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'établissement (CISSS de Laval)

Une des responsabilités de l'établissement (CISSS de Laval) à l'égard de l'utilisateur confié à une ressource consiste à assurer le suivi professionnel de celui-ci, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), plus précisément aux articles 100, 104 et 106.

La ressource

Les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) sont un milieu de vie alternatif au milieu naturel ou au milieu institutionnel. Par une réponse individualisée aux besoins diversifiés et évolutifs des usagers enfants, adultes ou aînés, elles permettent de favoriser et de maintenir leur intégration, leur participation sociale et leur rétablissement au cœur de la communauté.

Les RI-RTF agissent dans un esprit de partenariat avec les établissements publics qui assurent le suivi professionnel des usagers qui leur sont confiés et les proches des personnes hébergées. Elles sont complémentaires à la mission de ces établissements d'offrir des services de santé et des services sociaux de qualité aux usagers qui les requièrent.

Les proches

Les rôles des proches auprès de la personne hébergée sont diversifiés. Ils peuvent se limiter à visiter la personne hébergée, à lui apporter des objets familiers, comme des vêtements, ou à partager des moments du quotidien. L'implication des proches peut également être plus grande sur le plan du réconfort et du soutien émotionnel apporté à la personne

hébergée. Les personnes proches aidantes peuvent s'impliquer plus activement pour notamment échanger de l'information avec l'équipe de soins et tous les prestataires de services sur l'état de santé de leur proche, s'assurer que l'on respecte ses valeurs et ses préférences et que l'on réponde à ses besoins. Ils peuvent également aider et collaborer à certains soins, maintenir les liens familiaux et amicaux avec l'extérieur ou encore s'occuper de la gestion des biens et des finances. La contribution des proches pourrait même aller au-delà des actions posées auprès de la personne hébergée. Les proches pourraient décider de s'impliquer pour soutenir la participation des personnes hébergées lors des activités de loisirs. L'ensemble des contributions mérite d'être reconnu, soutenu et même encouragé par les milieux de vie. En dernier lieu, ils doivent avoir la liberté de choisir de s'impliquer ou non et de réévaluer, moduler ou révoquer leur engagement tout au long du parcours d'hébergement et surtout être accueillis sans jugement dans leur décision.

SERVICES COMMUNS OFFERTS PAR LA RESSOURCE

Les services communs représentent l'ensemble des services de soutien ou d'assistance qui constituent la base obligatoire des services à rendre à une personne hébergée par la ressource intermédiaire ou de type familial.

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.

Assurer le confort et la sécurité

Les conditions de température, d'humidité et d'éclairage sont adéquates. L'aération est satisfaisante. Les actions à poser en cas d'urgence sont prévues. L'espace est aménagé de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et selon leur condition. Les produits et les objets dangereux ou toxiques sont rangés dans des endroits sécuritaires prévus à cet effet. La ressource prend les mesures nécessaires afin d'éviter les accidents ou incidents et, le cas échéant, fait les déclarations selon la procédure prévue à l'article 233.1 de la Loi.

Préparer et assurer le service des repas

La ressource prépare des repas et des collations qui respectent le Guide alimentaire canadien et les besoins de l'utilisateur et favorise une saine alimentation. Les repas se composent d'aliments variés ayant généralement une bonne valeur nutritive. La ressource respecte le

rythme, les goûts et les préférences alimentaires de l'utilisateur. Elle respecte les normes d'hygiène et de salubrité courantes.

Entretien des vêtements

La ressource s'assure que le trousseau de linge de l'utilisateur est suffisant pour lui permettre de se changer régulièrement et se vêtir de façon adaptée et appropriée, notamment aux saisons et aux circonstances. Elle prend les moyens nécessaires afin que les vêtements de l'utilisateur soient propres et en bonne condition.

S'assurer que l'utilisateur a une hygiène adéquate

La ressource voit quotidiennement à ce que l'utilisateur soit propre et à ce que ses vêtements soient changés régulièrement.

Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers

Pour l'utilisateur qui le requiert, la ressource effectue les acquisitions nécessaires à ce dernier, notamment en matière de soins personnels, de médicaments, de vêtements, de loisirs ou autres besoins spéciaux. La ressource, dans la mesure du possible, tient compte des goûts, des habitudes, des aptitudes, des limitations et des particularités de l'utilisateur dans le choix du bien ou du service à lui procurer. Elle recherche le meilleur rapport qualité-prix et respecte les ressources financières disponibles. Elle obtient les autorisations requises, le cas échéant, et conserve les pièces justificatives des acquisitions effectuées pour l'utilisateur.

Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens

Lorsque l'utilisateur le requiert, la ressource assure la gestion de son

allocation pour dépenses personnelles ou des autres sommes qui en tiennent lieu. Dans la mesure du possible, elle implique l'utilisateur dans la gestion de ces sommes. La ressource respecte les principes d'une saine gestion financière. Les sommes sont dépensées conformément à leur attribut et à bon escient pour l'utilisateur. Elle doit rendre compte de sa gestion à l'établissement, sur demande. Elle respecte la politique de l'établissement en matière de gestion de l'allocation pour dépenses personnelles. La ressource, en collaboration avec l'intervenant de l'établissement, complète l'inventaire des vêtements de l'utilisateur, de ses effets personnels et autres objets significatifs, lorsque demandé par l'établissement.

Soutenir et assister l'utilisateur dans les activités de la vie courante

La ressource soutient et assiste l'utilisateur dans les activités de la vie courante. Elle exerce une surveillance appropriée de l'utilisateur, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des lieux occupés par la ressource. Elle répond à ses besoins de stimulation et l'aide dans ses apprentissages. Elle favorise son bien-être ainsi que le développement ou le maintien de ses acquis. Elle favorise la communication et est à l'écoute de l'utilisateur. Les demandes adressées à l'utilisateur sont adaptées à ses capacités.

Établir un cadre de vie

La ressource informe clairement et simplement l'utilisateur des règles de fonctionnement. Elle établit une routine de vie équilibrée et adaptée. Elle transmet des valeurs positives. Elle agit avec constance et cohérence. La ressource encourage l'utilisateur à développer ou maintenir des comportements adéquats et sécuritaires. La ressource s'assure que les frontières et le besoin d'intimité de chacun soient respectés.

Conformément aux lois applicables, elle respecte et s'assure que soient respectés le droit de l'utilisateur à la sauvegarde de sa dignité de même que le respect de sa vie privée et la confidentialité des informations qui le concernent.

Favoriser l'accès de l'utilisateur aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté

La ressource est en mesure d'organiser et d'animer des activités de la vie quotidienne qui répondent aux besoins et aux intérêts de l'utilisateur. La ressource participe au maintien ou à l'intégration de l'utilisateur dans la communauté. Elle favorise l'accès de l'utilisateur à des activités de loisirs et à la vie communautaire.

Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires

La ressource assure un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux requis par la condition de l'utilisateur. Elle porte attention aux malaises que l'utilisateur peut ressentir et y répond adéquatement, selon les circonstances. Elle veille à ce que les traitements appropriés lui soient prodigués et l'accompagne, au besoin. Elle s'assure que les équipements et les aides techniques servant aux services de santé et aux services sociaux sont propres et vérifie leur bon état de fonctionnement.

Assurer la protection contre les abus

La ressource met en place des mécanismes de protection contre toute forme d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.) à l'égard de l'utilisateur.

Assurer une présence de qualité

La ressource s'assure de la présence en tout temps d'une personne responsable au sein du milieu de vie ou, selon le degré d'autonomie de l'utilisateur, qu'une telle personne puisse être jointe au besoin. Cette personne doit posséder les attitudes et les habiletés suffisantes pour assurer la dispense des services de soutien ou d'assistance requis par les usagers et ainsi assurer la stabilité et la continuité des services.

Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et sociale

La ressource favorise l'intégration de l'utilisateur au sein de son milieu de vie. Elle le considère et le traite avec équité. Elle lui offre des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu naturel. La ressource permet à l'utilisateur de s'investir dans son milieu de vie. Par ailleurs, elle l'encourage, lorsque possible, à avoir une vie sociale active et adéquate.

Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur

La ressource s'informe de la participation, du comportement et des besoins de l'utilisateur lors de ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres) auprès des responsables de ces activités et assure le suivi nécessaire. Elle transmet des observations pertinentes aux différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur. Lorsque requis, elle participe aux échanges et aux discussions.

Collaborer avec l'établissement

La ressource collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à réduire ou résoudre les difficultés observées chez celui-ci. S'il y a lieu, elle participe à préciser les services requis par l'utilisateur. Elle partage avec l'établissement toute information pertinente

au sujet de l'utilisateur, notamment celle qui est susceptible d'apporter des changements à l'évaluation de la condition de ce dernier et aux services à lui rendre. La ressource participe aux processus visant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement.

Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui

La ressource se montre respectueuse à l'égard des membres de la famille de l'utilisateur et des personnes significatives pour lui. Elle respecte l'utilisateur dans ses sentiments envers ces personnes. Lorsqu'indiqué, elle favorise les contacts de l'utilisateur avec celles-ci.

SUIVI ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Le suivi administratif et financier d'un usager en ressource peut être réalisé par différents acteurs : la personne hébergée elle-même, les proches de cette dernière, la ressource ou le représentant légal, advenant le cas que la personne est déclarée inapte.

Selon les modalités applicables à la situation, les proches peuvent décider d'administrer les finances de l'usager tout au long de son hébergement. Si c'est le cas, ils doivent s'assurer de remettre à la ressource l'argent de poche nécessaire aux dépenses personnelles de l'usager. Les proches doivent veiller à ce que l'usager possède tous les articles nécessaires à ses besoins qui ne sont pas fournis par la ressource. Ils doivent faire les achats et les dépenses requises ou ils peuvent décider de déléguer cette tâche à la ressource. Il est important que les proches et la ressource entretiennent une bonne communication afin d'assurer un suivi des besoins et des finances de l'usager. Ils doivent s'assurer que la déclaration d'impôts de l'usager est produite, au plus tard, le 30 avril de chaque année.

Si l'usager a un représentant légal parce qu'il a été déclaré inapte à gérer ses biens, le représentant légal a les mêmes obligations que les proches.

L'usager ou ses proches peuvent prendre la décision de remettre la responsabilité du suivi administratif et financier de l'usager à la ressource.

Contribution financière

Le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) établit le montant de la contribution. Celui-ci est indexé le 1^{er} janvier de chaque année. Le paiement de votre hébergement se fait par prélèvements automatiques, le 1^{er} jour de chaque mois. Lors de votre intégration, il vous sera demandé de remplir un formulaire d'autorisation et de nous fournir un spécimen de chèque.

Un avis de décision vous sera transmis par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et indiquera :

- Le montant à payer chaque mois
- La marche à suivre si vous estimez que votre situation justifie une réduction de votre contribution

Si vous estimez ne pas être en mesure de payer le montant indiqué sur l'avis de décision, vous pouvez demander sa réduction en remplissant le formulaire [Demande d'exonération ou de réévaluation](#). Votre contribution sera alors déterminée en tenant compte de votre capacité à payer et d'un montant minimal pour vos dépenses personnelles mensuelles. Après l'analyse de votre demande, vous recevrez par la poste un nouvel avis de décision indiquant le montant à payer pour votre hébergement. Ce montant peut être inférieur ou égal au montant déjà fixé.

Le 1^{er} jour de chaque mois, l'établissement (CISSS de Laval) prélèvera le montant indiqué sur votre avis de décision.

La contribution est exigée à partir du 1^{er} jour d'hébergement et se poursuit même si l'utilisateur est temporairement à l'extérieur de la

ressource, par exemple lors de vacances ou d'une hospitalisation.

Pour plus d'information, vous pouvez vous référer à la page web suivante : <https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/hebergement-etablissement-public>.

LISTE DES BIENS FOURNIS PAR LA RESSOURCE

Il est entendu que la contribution financière comprend les dépenses liées au gîte et à la nourriture de l'utilisateur. D'autres services tels que les déplacements de la personne hébergée par la ressource, les articles de première nécessité, les services d'entretien du milieu de vie ou de ses vêtements et plusieurs autres frais sont aussi prévus dans la contribution.

ADMINISTRATION DE LA MÉDICATION

Les activités décrites aux articles 39.7 et 39.8 du Code des professions permettent aux aides-soignants d'administrer des médicaments prescrits et prêts à être administrés et de faire des soins invasifs à des usagers. Afin de réaliser ces activités, l'aide-soignant doit avoir reçu une formation, avoir été supervisé et avoir obtenu l'autorisation par un professionnel habilité.

Les médicaments doivent tous être répertoriés sur la feuille d'administration de la médication (FADM) remise par le pharmacien. Cette procédure, que les ressources intermédiaires et de type familial se doivent d'appliquer, permet aux aides-soignants des ressources autorisées de dispenser les soins de façon sécuritaire.

En raison de la complexité de la condition de santé de certaines clientèles et de la présence de polymédication, il est recommandé de solliciter l'avis d'un professionnel habilité tel qu'un pharmacien, un médecin ou une infirmière avant d'administrer des médicaments en vente libre pour les clientèles qui requièrent des soins d'administration des médicaments.

Les médicaments disponibles en vente libre sont administrés conformément aux recommandations du fabricant, et ce, à la demande d'une personne apte âgée de 14 ans ou plus, à la demande d'un parent pour un enfant âgé de moins de 14 ans ou selon une directive d'un professionnel habilité. Il est à noter que lorsqu'une personne n'est pas apte à juger pour elle-même, l'aide-soignant ne peut pas prendre l'initiative de donner un médicament en vente libre. Il doit alors

consulter un professionnel habilité à évaluer la condition de santé de la personne.

De plus, la personne hébergée en ressource intermédiaire ou de type familial doit avoir son système de distribution unidose (dispill) pour les médicaments en comprimés prescrits réguliers, prescrits au besoin (PRN) ou en vente libre.

EN CAS D'INSATISFACTION

Dans le cas que les services qui vous sont rendus ne répondent pas à vos attentes ou que vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, nous vous invitons à contacter le gestionnaire du service concerné, car la plupart du temps nous parvenons à trouver ensemble une solution qui saura vous satisfaire.

Sachez que cette démarche n'est pas obligatoire bien que souvent constructive et qu'en tout temps vous pouvez vous adresser directement au bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services afin de faire part de vos insatisfactions, si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés. L'objectif du traitement des plaintes par ce commissaire vise l'amélioration de la qualité des services par des recommandations.

**Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
450-668-1010, poste 23628**

**Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP)
1-877-767-2227**

**Protecteur du citoyen
1-800-463-5070**

MOT DE LA FIN

Nous espérons que ce guide d'accueil et tous les documents qui s'y rattachent faciliteront votre intégration dans votre nouveau milieu de vie. Nous vous souhaitons un agréable séjour !



RÉFÉRENCES

Accueil | Comité des usagers du CSSS de Laval. (n.d.-b). <https://www.cucssslaval.ca/>

À propos - Ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) - Professionnels de la santé - MSSS. (n.d.). <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/ressources/ri-rtf/a-propos/>

Code d'éthique et de conduite. (n.d.). CISSS De Laval. <https://www.lavalensante.com/a-propos-de-nous/notre-etablissement/code-dethique-et-de-conduite/>

Direction générale des services sociaux. (2013). *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial*. La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-801-09W.pdf>

Hébergement par une ressource intermédiaire | Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). (n.d.). <https://www.ramq.gouv.qc.ca/fr/citoyens/programmes-aide/hebergement-ressource-intermediaire>

Maltraitance. (n.d.). CISSS De Laval. <https://www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/maltraitance/>

Notre mission, nos rôles et nos responsabilités. (n.d.). CISSS De Laval. <https://www.lavalensante.com/a-propos-de-nous/notre-etablissement/notre-mission-nos-roles-et-nos-responsabilites/>

CISSS de Laval. (2016b). *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail*. https://www.lavalensante.com/fileadmin/internet/ciass_laval/Employes_medecins/Ressources_humaines/Politiques_et_procedures/028-2016-DRHCAJ_-

[Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en mi.pdf](#)

Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée. (n.d.). CISSS De Laval. <https://www.lavalensante.com/soins-et-services/liste-des-soins-et-services/type-de-clientele/personne-agee/politique-dhebergement-et-de-soins-et-services-de-longue-duree/>

Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée - Des milieux de vie qui nous ressemblent - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux. (n.d.). <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002994/>

Règle de soins nationale — Activités de soins confiées à des aides-soignants — Administration des médicaments et soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne (Articles 39.7 et 39.8 du Code des professions) - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux. (n.d.). <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003459/>

Mise à jour : mars 2025

Direction des programmes de déficience
intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et
déficience physique

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval**

Québec 