



**Ministère de la Santé  
et des Services sociaux**

# **Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance**

Règlement sur la classification des services offerts  
par une ressource intermédiaire et une ressource  
de type familial

Juillet 2017

Édition :

**La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

**[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)**, section **Publications**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Bibliothèque et Archives Canada, 2017

ISBN : 978-250-71558-0 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2017

# MOT DE LA SOUS-MINISTRE

Le *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance*, publié en mars 2013, visait déjà à favoriser une compréhension commune de l'Instrument par les utilisateurs, à soutenir ceux-ci dans son emploi et à en standardiser l'application à la suite de l'adoption du Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial en janvier 2012.

Par ailleurs, la création d'un forum de discussion sur l'utilisation de l'Instrument et l'application du règlement a favorisé l'harmonisation des pratiques, mais a également mis en lumière plusieurs éléments nécessitant des précisions. À cet égard, la révision du guide permet d'y ajouter des précisions relatives à son utilisation, de réitérer l'importance de l'Instrument comme outil clinique et d'ajouter certaines orientations ministérielles découlant de discussions avec les utilisateurs.

Ainsi, le nouveau guide facilitera l'application harmonisée des balises du Règlement qui permet aux établissements de déterminer et de classer de manière adéquate les services à rendre à un usager par une RI-RTF et la prestation, par celle-ci, de services personnalisés, continus, de qualité et sécuritaires.

Je vous invite donc à mettre en œuvre ce guide, en collaboration avec les ressources, et permettre ainsi aux usagers d'avoir une réponse appropriée et de qualité à leurs besoins.

M<sup>me</sup> Lyne Jobin  
Sous-ministre adjointe  
Direction générale des services sociaux  
Ministère de la Santé et des Services sociaux



# REMERCIEMENTS

Le **ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)** tient à remercier les personnes suivantes qui, par leur participation, ont contribué à la réalisation du *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance*, sous la responsabilité de la Direction générale des services sociaux :

**André Lavoie**, coordonnateur du chantier ressource, MSSS

**Pascale Lemay**, directrice de projet pour la mise en œuvre de la Loi sur la représentation des ressources, MSSS

**Louise Cloutier**, responsable du dossier, MSSS

**Serge Gauthier**, consultant

**Stéphanie Lelièvre**, avocate

**Jean-Pierre Piché**, soutien à la rédaction

Le Ministère tient également à remercier les personnes suivantes qui ont contribué au développement de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance :

**André Lavoie**, coordonnateur du projet, MSSS

**Louise Cloutier**, chargée du projet, MSSS

Personnes responsables de la révision, 2017 :

**Julie Couture**, responsable du dossier, MSSS

**Louise Cloutier**, consultante, MSSS

## COLLABORATEURS

### **Nathalie Allard**

Santé mentale

Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux

### **Pascale Beaupied**

Déficiência intellectuelle

Centre de réadaptation en déficiência intellectuelle de Québec

### **Anne-Marie Fournier**

Jeunesse

Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux

### **Francine Mercier**

Perte d'autonomie liée au vieillissement

Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux

### **Annie Richard**

Déficiência physique

Centre montérégien de réadaptaton

## ET PLUSIEURS GROUPES CONSULTÉS



# TABLE DES MATIÈRES

<b>CHAPITRE 1</b>	<b>Objectifs du guide</b>	<b>1</b>
<b>CHAPITRE 2</b>	<b>Lignes directrices de l'Instrument</b>	<b>3</b>
<b>CHAPITRE 3</b>	<b>Orientation générale de l'Instrument</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE 4</b>	<b>Présentation de l'Instrument</b>	<b>7</b>
	4.1 Parties de l'Instrument	7
	4.2 Séquence d'utilisation de l'Instrument	7
<b>CHAPITRE 5</b>	<b>Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge</b>	<b>9</b>
<b>CHAPITRE 6</b>	<b>Services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux</b>	<b>13</b>
	6.1 Définition des services communs	13
	6.2 Indications sur les contextes d'utilisation des services communs	13
	6.3 Services communs offerts par une RTF ou une RI de type « maison d'accueil », « résidence de groupe » ou autre	14
	6.4 Services communs offerts par une RI de type « appartement supervisé », « maison de chambre » ou autre	17
<b>CHAPITRE 7</b>	<b>Services de soutien ou d'assistance particuliers</b>	<b>21</b>
	7.1 Définition des services particuliers	21
	7.2 Composantes des descripteurs des services particuliers	21
	7.3 Intensité des services particuliers	24
	7.4 Lexique des services particuliers	30
	7.5 Précisions	32
	7.6 Classification des services (niveaux de services)	33
	7.7 Principes d'utilisation de la partie 2 de l'Instrument	34
	7.8 Consignes d'utilisation de la partie 2 de l'Instrument	34
	7.9 Procédure et modalités d'application de la partie 2 de l'Instrument	36
<b>CHAPITRE 8</b>	<b>Illustration des services particuliers de chacun des descripteurs</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSION</b>		<b>75</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b>		<b>76</b>
<b>ANNEXE A</b>	<b>Grille de classification</b>	<b>78</b>
<b>FIGURE 1</b>	<b>Continuum de services</b>	<b>4</b>
<b>FIGURE 2</b>	<b>Démarche pour classifier les services offerts par la ressource selon le degré de soutien ou d'assistance requis par l'utilisateur</b>	<b>6</b>
<b>FIGURE 3</b>	<b>Séquence d'utilisation de l'Instrument</b>	<b>8</b>
<b>FIGURE 4</b>	<b>Descripteur et ses composantes</b>	<b>22</b>
<b>FIGURE 5</b>	<b>Tableau d'intensité de services</b>	<b>25</b>



# CHAPITRE 1

## OBJECTIFS DU GUIDE

Le présent guide d'utilisation constitue le principal document de référence quant à l'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.

Le lecteur, qu'il soit novice ou expérimenté, trouvera facilement dans ce guide d'utilisation l'ensemble de l'information dont il a besoin pour comprendre et utiliser l'Instrument. Ces renseignements sont clairs tant en ce qui a trait à la structure logique de l'Instrument que pour ce qui est de ses différentes composantes et de ses modalités d'application.

Ce guide d'utilisation a comme objectifs :

- de présenter et d'expliquer les concepts inhérents à l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance afin que l'utilisateur puisse en saisir le sens et la portée et qu'il puisse l'appliquer de manière appropriée;
- de préciser la nomenclature et de définir les services de soutien ou d'assistance devant être offerts par une ressource;
- de préciser les renseignements concernant l'utilisateur devant être transmis à la ressource;
- de seconder les intervenants dans l'utilisation concrète de la partie 2 de l'Instrument qui concerne l'identification et la précision des services particuliers à rendre à l'utilisateur selon les règles reconnues;
- de présenter la classification des services;
- de mettre en relief le processus clinique dans lequel s'inscrit l'utilisation de l'Instrument.

Ce guide d'utilisation se veut convivial et formateur pour les utilisateurs du réseau de la santé et des services sociaux; son application rigoureuse contribuera à offrir des services de qualité à l'utilisateur.



## CHAPITRE 2

# LIGNES DIRECTRICES DE L'INSTRUMENT

Les lignes directrices suivantes ont été retenues lors de l'élaboration de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance.

---

### PRIMAUTÉ DES BESOINS DE L'USAGER

Les besoins de base et particuliers d'un usager déterminent les services à lui rendre de la part d'une ressource. La détermination et la classification des services s'effectuent donc pour un usager précisément et ne s'appliquent que pour lui dans une ressource donnée.

---

### SERVICES À RENDRE À L'USAGER

L'Instrument est simple en ce sens qu'il est axé principalement sur ce que la ressource doit rendre comme services pour répondre aux besoins de l'usager. Bien qu'elle soit essentielle à la détermination des services à rendre à l'usager, l'évaluation de l'état et du fonctionnement de ce dernier n'est pas incluse dans l'Instrument.

---

### CONTINUUM DE SERVICES

L'utilisation de l'Instrument se situe à l'intérieur d'un continuum de services. Il représente l'une des composantes cliniques d'un processus plus large, laquelle s'insère à la suite de l'évaluation de l'usager et de sa situation et de l'élaboration d'un plan d'intervention par l'établissement. Il s'agit d'un continuum de services dynamique qui doit être revu en fonction de l'évolution de la situation de l'usager (voir figure 1). La détermination des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'usager fait partie des dix activités du suivi professionnel de l'usager tel que présenté dans le Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial (Cadre de référence RI-RTF).

---

### TRANSVERSALITÉ

L'Instrument est unique en ce sens qu'il s'applique à l'ensemble de la clientèle, tant enfant qu'adulte, de tous les programmes-services, qu'il s'agisse d'un usager confié à une RI ou à une RTF.

---

### INFORMATIONS REQUISES SUR L'USAGER

L'Instrument prévoit l'importance de fournir à la ressource les informations nécessaires sur l'usager pour en assurer sa prise en charge et la situer sur les services de soutien ou d'assistance attendus pour cet usager.

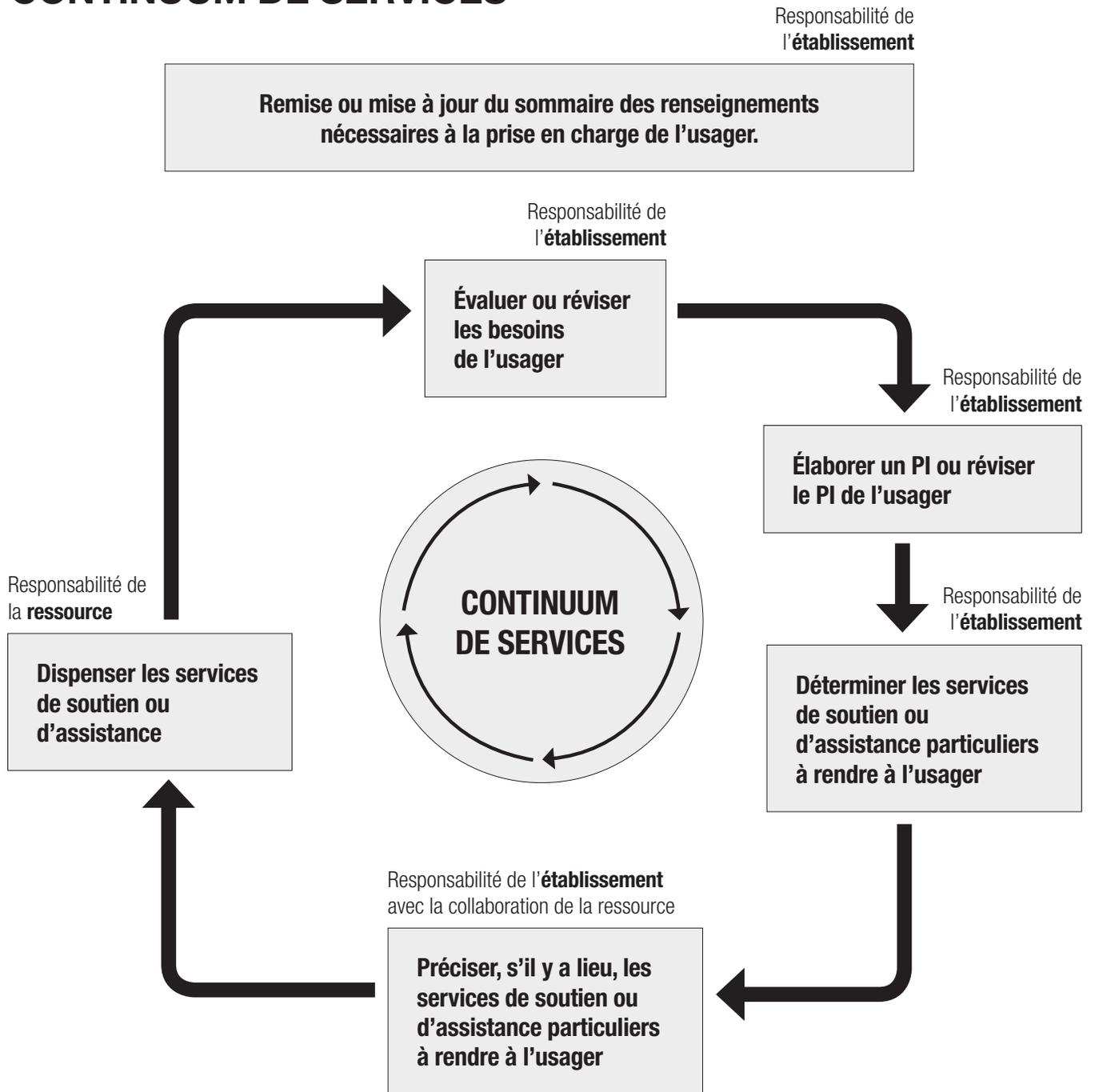
---

### COMPATIBILITÉ DE L'INSTRUMENT

L'Instrument est conciliable avec les différents outils d'évaluation des besoins des usagers auxquels recourent habituellement les établissements.

**FIGURE 1**

**CONTINUUM DE SERVICES**



**Application en continu du processus de contrôle de la qualité des services offerts par l'établissement et par la ressource**

## CHAPITRE 3

# ORIENTATION GÉNÉRALE DE L'INSTRUMENT

L'article 303 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) prévoit ceci :

Afin de favoriser un encadrement adéquat et la mise en place rationnelle des ressources [...] et d'assurer la flexibilité nécessaire à l'émergence de nouvelles ressources, le ministre établit une classification des services offerts par les ressources [...] fondée sur le degré de soutien ou d'assistance requis par les usagers.

L'Instrument a pour but de classer les services offerts par les RI et les RTF. Pour ce faire, il établit une nomenclature de l'ensemble des services de soutien ou d'assistance pouvant être offerts par une ressource. À noter que « les services de soutien ou d'assistance sont composés de l'ensemble des services permettant d'assurer à l'utilisateur une réponse adaptée à ses besoins et à sa situation<sup>1</sup> ».

Un service correspond à l'action d'une personne par la parole, le geste ou l'attitude dans une situation donnée pour soutenir ou assister l'utilisateur.

L'Instrument distingue les services de soutien ou d'assistance sous deux appellations : les « services communs » et les « services particuliers ».

Les services de soutien ou d'assistance, qu'ils soient communs ou particuliers, visés par l'Instrument ne constituent pas des services professionnels en matière de santé ou de services sociaux. De tels services professionnels ne peuvent donc être exigés de la part d'une RI ou d'une RTF. Toutefois, une ressource peut légalement exercer certaines activités autrement réservées à des professionnels en vertu des articles 39.7<sup>2</sup> et 39.8<sup>3</sup> du Code des professions (L.R.Q. c. C-26).

- 1. Fournir une nomenclature de l'ensemble des services de soutien ou d'assistance.**
- 2. Classifier ces services.**

La classification se réalise en établissant le degré d'intensité de chacun des services particuliers requis par l'utilisateur. Elle permet de déterminer avec les services communs le niveau de services se situant sur une échelle de 1 à 6.

En plaçant l'utilisateur et ses besoins au cœur de la démarche de classification, tout en assurant une meilleure compréhension de la nature des services de soutien ou d'assistance qui doivent être offerts, l'Instrument assure une cohérence dans la mise en place et l'encadrement des services offerts par les ressources; en outre, il favorise le développement de nouveaux types d'organisations de services, comme le requiert la LSSSS.

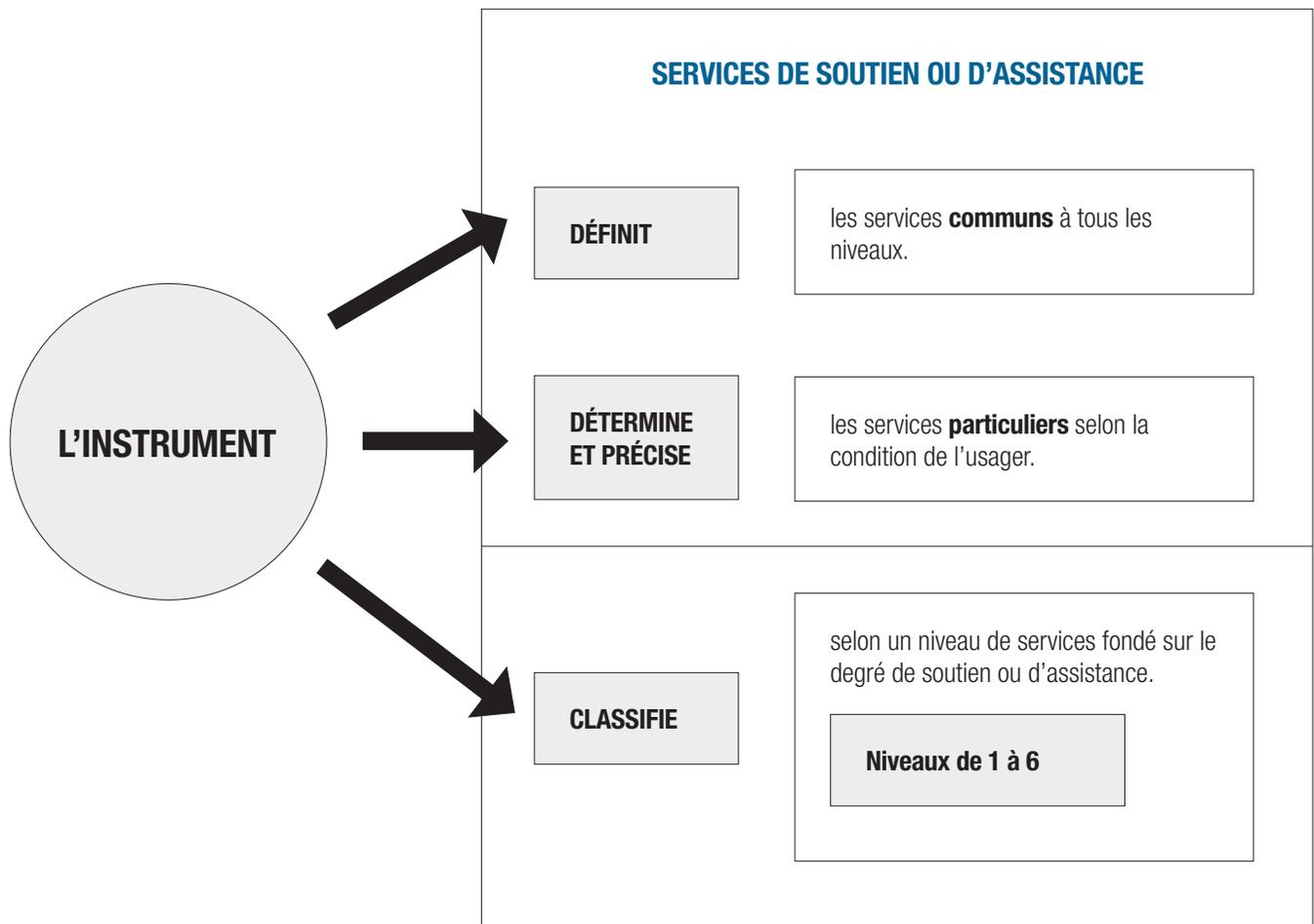
1 Ministère de la Santé et des Services sociaux. Cadre de référence sur les ressources de type familial et intermédiaires, 2001, p. 18.

2 L'article 39.7 permet à une personne agissant dans le cadre des activités d'une RI ou d'une RTF d'exercer des activités de « soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne qui sont requis sur une base durable et nécessaires au maintien de la santé » et prévoit que ces activités ne constituent pas, dans ce contexte, une activité professionnelle réservée à un membre d'un ordre.

3 L'article 39.8 permet à une personne agissant dans le cadre des activités d'une RI ou d'une RTF d'administrer « des médicaments prescrits et prêts à être administrés, par voie orale, topique, transdermique, ophtalmique, otique, rectale, vaginale ou par inhalation ainsi que de l'insuline par voie sous-cutanée ».

## FIGURE 2

# DÉMARCHE POUR CLASSIFIER LES SERVICES OFFERTS PAR LA RESSOURCE SELON LE DEGRÉ DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE REQUIS PAR L'USAGER



# CHAPITRE 4

## PRÉSENTATION DE L'INSTRUMENT

### 4.1 PARTIES DE L'INSTRUMENT

L'Instrument se compose de trois parties distinctes, mais complémentaires :

#### Partie 1

##### Services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux

Ils représentent les services généraux devant être offerts par toutes les ressources et pour tous les types de clientèle.

#### Partie 2

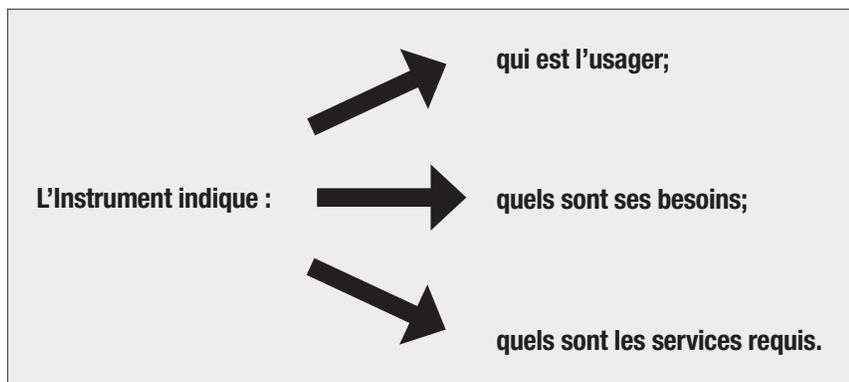
##### Services de soutien ou d'assistance particuliers

Ils représentent les services qui se révèlent précisément requis par la condition de l'utilisateur pour lequel l'établissement réalise la classification. Cette partie 2 de l'Instrument inclut les modalités permettant d'apporter des précisions à chacun de ces services particuliers.

#### Partie 3

##### Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge

Il regroupe les informations qui doivent être transmises par l'établissement à la ressource en vue de la prestation de services de qualité, au moment de l'accueil de l'utilisateur et par la suite.

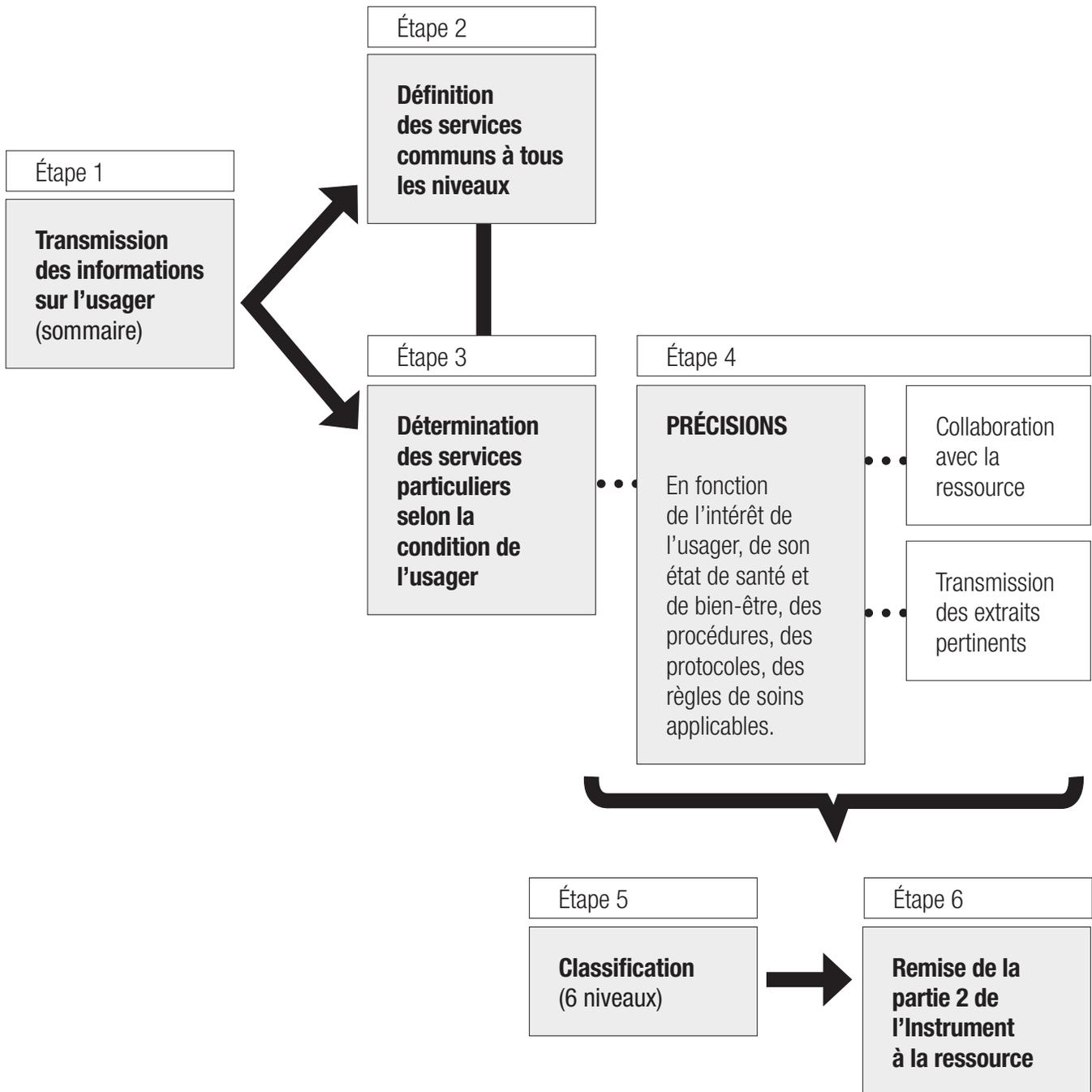


### 4.2 SÉQUENCE D'UTILISATION DE L'INSTRUMENT

L'Instrument établit une séquence d'actions permettant de classer les services offerts par une ressource à chacun des utilisateurs qu'elle reçoit. Cette séquence se décline en six étapes. (voir figure 3)

**FIGURE 3**

**SÉQUENCE D'UTILISATION DE L'INSTRUMENT**



**Application en continu du processus de contrôle de la qualité des services offerts par l'établissement et par la ressource**

## CHAPITRE 5

# SOMMAIRE DES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES À LA PRISE EN CHARGE PARTIE 3 DE L'INSTRUMENT

Le **sommaire** apparaît en troisième et dernière partie de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance. Cependant, il a été convenu dans le présent guide d'utilisation de suivre la séquence d'utilisation de l'Instrument (voir figure 3), c'est-à-dire de présenter le sommaire (étape 1) avant d'aborder les services communs (étape 2) et les services particuliers (étape 3).

L'article 7 du Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial prévoit ceci :

Après avoir obtenu le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant consentir en son nom, l'établissement doit transmettre à la ressource, le plus tôt possible mais au plus tard 72 heures après l'arrivée du nouvel usager, un sommaire des renseignements nécessaires à sa prise en charge.

Le sommaire regroupe les informations concernant l'utilisateur qui permettent à la ressource de l'identifier et de connaître sa situation globale, en vue de lui assurer une prise en charge appropriée, personnalisée et sécuritaire.

Le sommaire est donc essentiel pour la ressource afin qu'elle puisse accueillir adéquatement l'utilisateur, répondre rapidement à ses besoins, en tenant compte de certaines particularités de sa condition, et adapter le milieu, au besoin.

Seuls les renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur sont intégrés par l'établissement dans le sommaire. Le critère de nécessité impose à l'établissement de préciser, par opposition à ce qui est simplement utile ou d'intérêt, les renseignements en l'absence desquels la ressource ne peut assurer la prestation appropriée des services de soutien ou d'assistance.

Pour faciliter ce travail, l'établissement doit utiliser un modèle qui tient compte des dispositions du Règlement, de sa clientèle ainsi que des considérations énoncées dans le présent chapitre. Comme il est mentionné dans le Cadre de référence RI-RTF, il est possible pour l'établissement, afin de remplir le sommaire, de reprendre les informations contenues dans le profil de l'utilisateur permettant la réalisation des activités d'orientation et de jumelage/pairage du suivi professionnel de l'utilisateur.

**Le sommaire des renseignements regroupe les informations essentielles et nécessaires concernant l'utilisateur à transmettre à la ressource.**

Le sommaire sera souvent la source principale, et parfois unique, d'information dont disposera la ressource au moment de l'arrivée de l'utilisateur ou dans les jours suivants. Dans ce contexte, bien que le Règlement permette un délai maximal de 72 heures pour la transmission du sommaire à la ressource, il demeure préférable que celui-ci soit transmis avant l'arrivée de l'utilisateur dans la ressource. Ainsi, la ressource disposera d'un certain temps pour se préparer à l'accueil de l'utilisateur et adapter son milieu, au besoin.

De façon plus précise, le Règlement prévoit que les renseignements essentiels au maintien immédiat de l'intégrité de l'utilisateur doivent être communiqués à la ressource avant ou simultanément à l'arrivée de l'utilisateur dans la ressource. Cette obligation de l'établissement sera remplie sans autre formalité particulière si les renseignements essentiels au maintien immédiat de l'intégrité de l'utilisateur sont inclus dans le sommaire et que celui-ci est remis avant ou lors de l'arrivée de l'utilisateur dans la ressource.

La meilleure pratique est de présenter le sommaire à la ressource et de lui remettre les informations dans un document papier. Si la ressource n'a pas en main les renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur, des conséquences importantes pourraient survenir dans le cadre de sa prestation de services. L'établissement doit donc procéder avec célérité à la mise à jour des renseignements contenus dans le sommaire, en cas de changement dans la situation de l'utilisateur. Les données consignées au sommaire constituent une base à laquelle s'ajouteront d'autres informations, notamment lorsque l'établissement remplira la partie 2 de l'Instrument concernant les services particuliers.

Enfin, les renseignements concernant l'utilisateur inclus dans le sommaire et dans l'Instrument sont confidentiels et l'établissement a l'obligation de les protéger. Ces renseignements sont généralement inclus dans le dossier de l'utilisateur et visés par le principe de la confidentialité énoncé à l'article 19 de la LSSSS. Ainsi, sous réserve des exceptions prévues dans les lois applicables, l'établissement ne peut communiquer de tels renseignements sans le consentement de l'utilisateur ou de la personne qui peut consentir en son nom. C'est pour cette raison que le Règlement requiert que le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant consentir en son nom soit obtenu avant la transmission à la ressource des renseignements contenus dans le sommaire. Par ailleurs, la ressource est elle-même tenue au respect de la vie privée de l'utilisateur et à la confidentialité des informations qui le concernent.

**Le sommaire des renseignements concernant l'utilisateur doit contenir de façon minimale les données suivantes :**

	Renseignements pouvant être nécessaires
<b>Identification de l'utilisateur et date de naissance</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Nom et prénom <input checked="" type="checkbox"/> Date de naissance <input checked="" type="checkbox"/> Sexe <input checked="" type="checkbox"/> Langue d'usage <input checked="" type="checkbox"/> Numéro d'assurance maladie
<b>Le cas échéant, identification du régime légal applicable, du nom et des coordonnées* du représentant légal</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Régime de protection (curatelle, tutelle, conseiller au majeur) <input checked="" type="checkbox"/> Ordonnance judiciaire (autorisation de soins, verdict de non-culpabilité criminelle, autres) <input checked="" type="checkbox"/> Représentant légal (parents (si l'utilisateur est mineur), curateur, tuteur, conseiller au majeur)
<b>Nom et coordonnées* de la personne pouvant consentir aux soins</b> (lorsque requis)	<input checked="" type="checkbox"/> Représentant légal <input checked="" type="checkbox"/> Mandat en cas d'inaptitude <input checked="" type="checkbox"/> Conjoint <input checked="" type="checkbox"/> Parents (si l'utilisateur est mineur) <input checked="" type="checkbox"/> Autres (précisez)
<b>Nom et coordonnées* de la personne à rejoindre en cas d'urgence</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Intervenant de l'établissement <input checked="" type="checkbox"/> Représentant légal <input checked="" type="checkbox"/> Personne significative
<b>Nom et coordonnées* des personnes significatives</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Conjoint <input checked="" type="checkbox"/> Membres de la famille <input checked="" type="checkbox"/> Amis
<b>Identification des intervenants et des professionnels impliqués auprès de l'utilisateur</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Intervenant de l'établissement <input checked="" type="checkbox"/> Médecin <input checked="" type="checkbox"/> Spécialiste <input checked="" type="checkbox"/> Personne responsable au scolaire-travail-autres
<b>Contexte de l'hébergement ou du placement et mesures spécifiques ayant un impact sur celui-ci</b> (interdit de contact ou autres)**	<input checked="" type="checkbox"/> Motifs <input checked="" type="checkbox"/> Problématique <input checked="" type="checkbox"/> Interdit de contact <input checked="" type="checkbox"/> Placement antérieur
<b>Données sur l'état de santé physique et mentale**</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Diète spéciale <input checked="" type="checkbox"/> Médication <input checked="" type="checkbox"/> Limitations <input checked="" type="checkbox"/> Allergies
<b>Habitudes de vie**</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Occupation <input checked="" type="checkbox"/> Routine de vie <input checked="" type="checkbox"/> Particularités

\* Les coordonnées indiquées devraient permettre de joindre facilement les personnes visées, dans un délai raisonnable eu égard à la situation.

\*\* Pour ces données, un soin particulier doit être apporté par l'établissement à la détermination des renseignements qui doivent être transmis en fonction du critère de nécessité.



## CHAPITRE 6

# SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE COMMUNS À TOUS LES NIVEAUX

### PARTIE 1 DE L'INSTRUMENT

#### 6.1 DÉFINITION DES SERVICES COMMUNS

Les **services communs** représentent l'ensemble des services de soutien ou d'assistance qui constituent la base obligatoire des services à rendre à un usager par une ressource, peu importe son type d'organisation ou le type de clientèle visé. Ces services, qui concernent également le milieu de vie, sont essentiels aux fins de classification. Ils sont inclus dans chacun des six niveaux de services établis par le Règlement.

La plupart des services communs peuvent être mis en relation avec des normes ou des politiques existantes. Ces normes sont importantes, car elles constituent des balises auxquelles la ressource, tout comme l'établissement, pourra se référer afin de rendre des services de qualité à l'usager.

Les services communs restent par ailleurs « adaptables » au sens où la manière dont ils sont rendus par la ressource doit, tout en demeurant conforme à certaines normes, être orientée vers la réponse la mieux adaptée possible aux besoins et à la condition de l'usager. Ils peuvent également présenter des exigences variables selon la clientèle. Dans ce sens, il est possible de préciser certains services communs dans la section des précisions du service particulier concerné.

L'Instrument prévoit des services communs différents pour les deux grandes catégories de types d'organisations résidentielles, à savoir :

- les RTF et les RI de type « maison d'accueil » ou « résidence de groupe »;
- les RI de type « appartement supervisé » ou « maison de chambre ».

L'une et l'autre de ces catégories incluent tout autre type d'organisation résidentielle actuel ou à venir qui nécessite des services similaires. Il appartient à l'établissement, en remplissant la partie 2 de l'Instrument, d'identifier, pour l'usager visé, la catégorie de ses services de soutien ou d'assistance applicable.

**Les services communs  
représentent la base  
obligatoire des services  
devant être offerts  
par une ressource.**

#### 6.2 INDICATIONS SUR LES CONTEXTES D'UTILISATION DES SERVICES COMMUNS

Les services communs sont mis à contribution à travers trois exercices différents :

- la classification;
- l'évaluation d'un postulant;
- le processus de contrôle de la qualité.

En ce qui a trait à la classification, les services communs sont utilisés comme une référence concernant le travail attendu de la part d'une ressource et ils constituent la base sur laquelle s'appuieront, s'ajouteront ou se préciseront les services particuliers. Dans ce sens, il est fortement conseillé de revoir les services communs avec la ressource au moment de compléter la partie 2 de l'Instrument pour un usager.

Dans le cas de l'évaluation d'un postulant, les services communs font partie des exigences de base auxquelles le postulant devra pouvoir répondre.

Enfin, pour ce qui est du processus de contrôle de la qualité, les services communs font partie des services à rendre à l'utilisateur. Ils sont intégrés au processus, notamment en corrélation avec :

- la sécurité de l'utilisateur;
- le bien-être de l'utilisateur;
- le confort de l'utilisateur.

**Aux fins de classification, les services communs constituent la base sur laquelle s'appuieront, s'ajouteront ou se préciseront les services particuliers.**

### **6.3 SERVICES COMMUNS OFFERTS PAR UNE RTF OU UNE RI DE TYPE « MAISON D'ACCUEIL », « RÉSIDENCE DE GROUPE » OU AUTRE TYPE D'ORGANISATION NÉCESSITANT DES SERVICES SIMILAIRES**

**Services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux, conformément au Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial [C. S-4.2, R. 3.1].**

**Annexe, partie 1, section 1 :**

- Entretien du milieu de vie
- Assurer le confort et la sécurité
- Préparer et assurer le service des repas
- Entretien des vêtements
- S'assurer que l'utilisateur a une hygiène adéquate
- Effectuer les acquisitions nécessaires aux utilisateurs
- Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des utilisateurs et faire l'inventaire des biens
- Soutenir et assister l'utilisateur dans les activités de la vie courante
- Établir un cadre de vie
- Favoriser l'accès de l'utilisateur aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté
- Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires
- Assurer la protection contre les abus
- Assurer une présence de qualité
- Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social
- Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur
- Collaborer avec l'établissement
- Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui

## **Entretien 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 les 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 sont 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 utilisateurs et ainsi assurer la stabilité et la continuité des services.

## **Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social**

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.

## 6.4 SERVICES COMMUNS OFFERTS PAR UNE RI DE TYPE « APPARTEMENT SUPERVISÉ », « MAISON DE CHAMBRE » OU AUTRE TYPE D'ORGANISATION NÉCESSITANT DES SERVICES SIMILAIRES

**Services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux, conformément au Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial [C. S-4.2, R. 3.1].**

**Annexe, partie 1, section 2 :**

- Offrir un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnel
- S'assurer de la réalisation des activités de la vie domestique (AVD) de l'utilisateur
- S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ) de l'utilisateur
- S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'utilisateur
- Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens
- Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires
- Assurer la protection contre les abus
- Assurer la disponibilité d'une personne responsable en tout temps
- Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social
- Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur
- Collaborer avec l'établissement
- Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui

## Offrir un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnel

La ressource offre un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnel et prend les moyens nécessaires pour que ces conditions soient maintenues.

## S'assurer de la réalisation des activités de la vie domestique (AVD) de l'utilisateur

La ressource s'assure de la réalisation des tâches domestiques de l'utilisateur, tels entretenir la maison, préparer les repas, faire la lessive, gérer son budget ou faire les courses, s'assurer qu'il utilise adéquatement les moyens de transport et de communication.

## **S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ) de l'utilisateur**

La ressource s'assure de la réalisation des activités de la vie quotidienne de l'utilisateur, tels se nourrir, se laver, entretenir sa personne ou s'habiller convenablement.

## **S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'utilisateur**

La ressource s'assure que l'utilisateur ait de bonnes habitudes de vie notamment en regard de l'alimentation, du sommeil ou de ses activités.

## **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.

## **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 sont 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 la disponibilité d'une personne responsable en tout temps**

La ressource s'assure qu'une personne responsable soit disponible en tout temps pour l'utilisateur. 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 social**

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.



# CHAPITRE 7

## SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE PARTICULIERS PARTIE 2 DE L'INSTRUMENT

### 7.1 DÉFINITION DES SERVICES PARTICULIERS

À la différence des services communs, les **services particuliers** constituent une combinaison unique de services à rendre à un usager en fonction de sa condition personnelle. Les services particuliers, comme leur nom l'indique, sont donc propres à chacun des usagers. Ces services s'ajoutent aux services communs. Ils ont pour objet de répondre aux besoins physiques, sociaux ou affectifs de l'usager.

De plus, en complément des services communs, les services particuliers influent directement sur l'intensité des services requis pour l'usager et, par le fait même, sur le niveau de services établi par le Règlement.

**Les services particuliers représentent les services à rendre spécifiquement à l'usager selon sa condition et ses besoins.**

Les services particuliers sont regroupés sous des thèmes généraux appelés « descripteurs ».

### 7.2 COMPOSANTES DES DESCRIPTEURS DES SERVICES PARTICULIERS

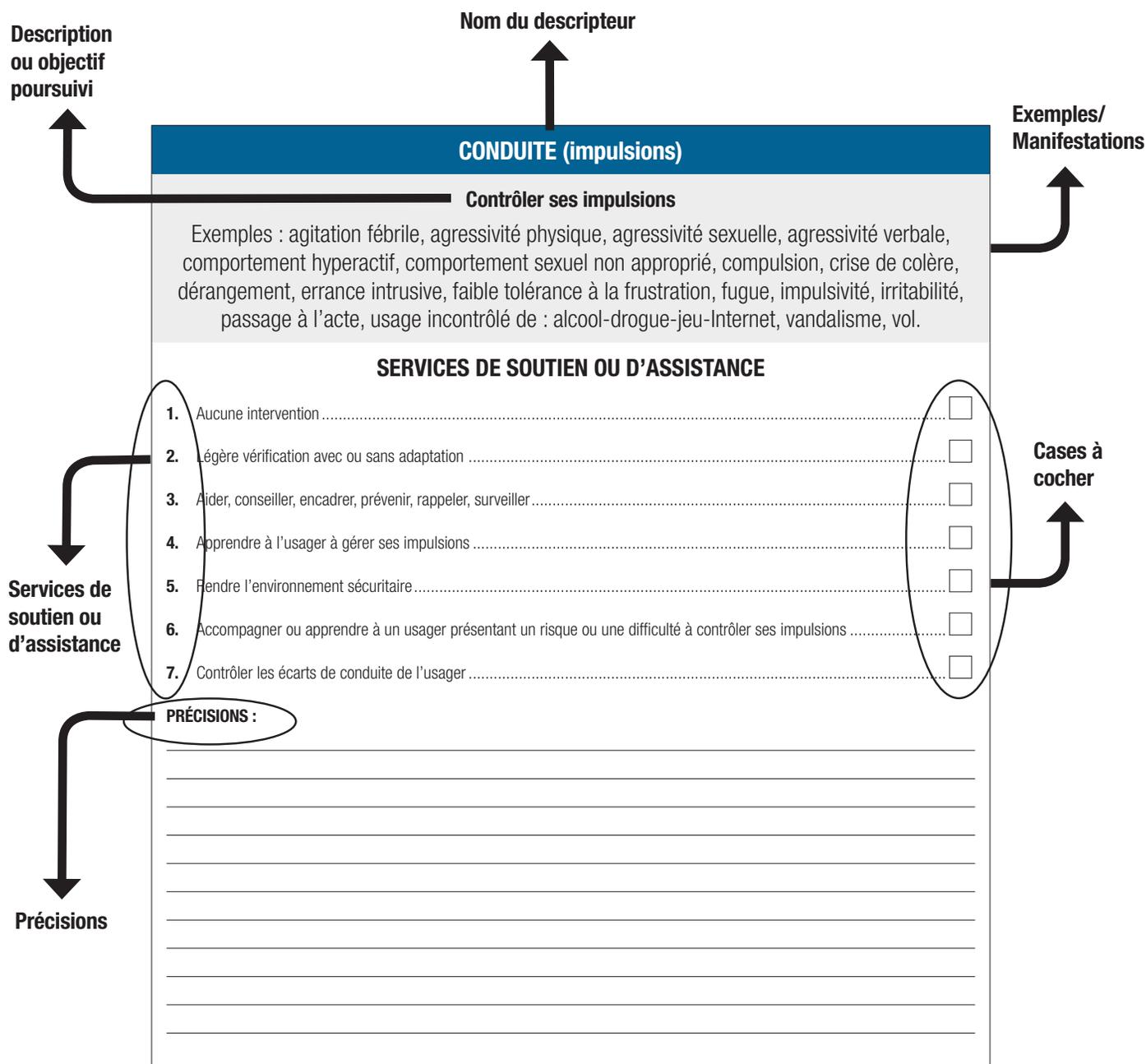
Conformément au Règlement, les descripteurs indiquent la nature générale du service de soutien ou d'assistance particulier et l'objectif poursuivi pour l'usager par la réalisation des services de soutien ou d'assistance particuliers demandés à la ressource.

Chaque descripteur inclut les six éléments suivants :

- Le nom du descripteur** → Le **nom du descripteur** indique la nature générale du service à rendre à l'usager (ex. : alimentation, habillement, hygiène).
- La description** → La **description** correspond à l'objectif poursuivi dans le cas de l'usager (ex. : pour l'alimentation, l'objectif est que l'usager puisse s'alimenter proprement, sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé).
- Les exemples** → Les **exemples** sous certains descripteurs viennent préciser l'objectif à atteindre. Toutefois, dans le cas de quatre descripteurs de la conduite, les exemples se définissent comme des manifestations lorsque l'usager éprouve des difficultés par rapport à l'atteinte de l'objectif du descripteur.
- Les services** → Les **services** de soutien ou d'assistance constituent ceux qui peuvent être rendus à un usager en relation avec le descripteur.
- Les cases à cocher** → Les **cases à cocher** permettent l'identification précise du ou des services à rendre à l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif. Sous un même descripteur, plus d'une case peut être cochée.
- Les précisions** → Pour chacun des services particuliers identifiés, il est possible d'ajouter des **précisions** quant à la manière de rendre le service en tenant compte notamment de l'intérêt de l'usager, de son état de santé et de son bien-être. De plus, il est possible de préciser un service commun pour un usager sous le descripteur concerné. Les précisions sont consignées dans un espace prévu à cet effet.

# FIGURE 4

## DESCRIPTEUR ET SES COMPOSANTES



**C'est à partir des dix-sept descripteurs suivants que sont évalués les besoins particuliers de l'utilisateur en fait de services.**

---

## **1 ALIMENTATION**

**S'alimenter proprement, sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé.**

N. B. Le descripteur inclut les repas et les collations.

---

## **2 HABILLEMENT**

**Choisir des vêtements appropriés. S'habiller et se déshabiller correctement. Mêmes actions pour ses orthèses et ses prothèses, s'il y a lieu.**

---

## **3 HYGIÈNE**

**Se laver (corps, cheveux) correctement.**

---

## **4 HYGIÈNE (suite)**

**Entretenir sa personne.**

Exemples : faire la toilette partielle, réaliser les activités quotidiennes (brosser les dents, peigner, raser, etc.) et périodiques (prendre soin des ongles, hygiène menstruelle, etc.).

---

## **5 ÉLIMINATION**

**Accomplir toutes les tâches reliées à cette fonction.**

Exemples : se rendre aux toilettes, enlever ses vêtements, utiliser la toilette et le papier de toilette, tirer la chasse d'eau, remettre ses vêtements, se laver les mains.

---

## **6 MOBILITÉ (transferts)**

**Avoir la mobilité pour ses transferts (au bain, chaise, lit, toilette).**

---

## **7 MOBILITÉ (déplacements)**

**Effectuer ses déplacements de façon sécuritaire.**

---

## **8 MOBILITÉ (escaliers)**

**Monter et descendre les escaliers de façon sécuritaire.**

---

## **9 CONDUITE (impulsions)**

**Contrôler ses impulsions.**

Exemples : agitation fébrile, agressivité physique, agressivité sexuelle, agressivité verbale, comportement hyperactif, comportement sexuel non-approprié, compulsion, crise de colère, dérangement, errance intrusive, faible tolérance à la frustration, fugue, impulsivité, irritabilité, passage à l'acte, usage incontrôlé de : alcool-drogue-jeu-Internet, vandalisme, vol.

---

## **10 CONDUITE (émotions)**

**Maîtriser ses émotions.**

Exemples : altération de l'humeur, anticipations menaçantes, appréhension, désordre du sommeil, exubérance ou tristesse excessive, fatigue extrême, grande inquiétude, hypersensibilité, labilité émotionnelle, manque d'intérêt, mutisme, obsession, peur, repli sur soi, somatisation, verbalisation excessive.

---

## **11 CONDUITE (capacité relationnelle)**

**Avoir un mode relationnel convenable.**

Exemples : absence de frontière, comportement asocial, cruauté, entêtement, envahissement, hostilité, hypersexualisation, incapacité à s'adapter aux autres, inhibition, intimidation, isolement, mauvaises fréquentations, non-respect des règles, opposition, provocation, trouble de socialisation, vulnérabilité.

---

## **12 CONDUITE (comportements autodestructeurs)**

**Contrôler ses comportements autodestructeurs.**

Exemples : automutilation, idées-gestes suicidaires, troubles de l'alimentation.

---

---

### 13 INTÉGRATION

Fréquentation et maintien de l'usager dans ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres).

---

### 14 VIE AUTONOME

L'atteinte ou le maintien de l'autonomie dans les activités de la vie domestique.

Exemples : faire la lessive, faire l'entretien de la maison, faire les courses, gérer le budget, gérer les transports, préparer les repas, utiliser les moyens de communication, etc.

---

### 15 PHYSIQUE (médicaments)

Distribution et administration des médicaments.

---

### 16 PHYSIQUE (soins)

Problèmes de santé, incapacité physique et sensorielle nécessitant des soins particuliers et des services des professionnels de la santé autres que des médicaments.

---

### 17 RENDEZ-VOUS

Accompagner l'usager à ses rendez-vous de nature psychosociale, familiale, scolaire-travail-autres, ou avec les professionnels de la santé ou pour des activités extérieures.

N. B. Calculer 3 heures pour un rendez-vous.

---

## 7.3 INTENSITÉ DES SERVICES PARTICULIERS

Les services indiqués sous chacun des descripteurs sont d'intensité variable. Bien que le Règlement ne le prévoit pas explicitement, il a été convenu dans le présent guide d'utilisation de qualifier l'intensité de « régulière » ou d'« élevée ». L'intensité est déterminée en relation avec le type d'intervention nécessaire pour rendre le service. Concernant les services d'intensité élevée, leur degré est établi selon un rapport temps-fréquence-complexité.

- **Un service est dit d'intensité régulière** lorsqu'il requiert de la ressource une attention épisodique de même que des habiletés courantes d'intervention pendant toute la durée de l'activité.  
Ces services impliquent des interventions du type « Laisser faire », « Faire faire » et « Faire avec ».
- **Un service est dit d'intensité élevée** lorsqu'il exige de la ressource une attention soutenue ou qu'il comporte une certaine complexité dans l'intervention.  
Ces services impliquent des interventions du type « Faire avec », « Être avec » et « Faire à la place de ».

Il est possible d'effectuer une mise en relation entre l'intensité d'un service, ce que cela demande à la ressource et le type d'intervention à favoriser. (voir figure 5)

**FIGURE 5****TABLEAU D'INTENSITÉ DES SERVICES**

SITUATION	TYPE D'INTERVENTION	SERVICE	INTENSITÉ
La ressource n'intervient pas auprès de l'utilisateur.	<b>LAISSER FAIRE</b>	Aucune intervention	<b>RÉGULIÈRE</b>
La ressource est confiante du fonctionnement de l'utilisateur, elle peut porter son attention ailleurs.	<b>LAISSER FAIRE</b>	Vérifier avec ou sans adaptation	
La ressource pose des interventions du quotidien et l'utilisateur coopère avec ce qui lui est proposé.	<b>FAIRE FAIRE FAIRE AVEC</b>	Aider, assurer, conseiller, encadrer, encourager, favoriser, observer, prévenir rappeler, sécuriser, sensibiliser, stimuler, surveiller, vérifier, etc.	
La ressource prend le temps nécessaire auprès de l'utilisateur pour lui apprendre.	<b>FAIRE AVEC</b>	Apprendre	<b>ÉLEVÉE</b>
La ressource est présente auprès de l'utilisateur tout le temps que dure l'activité.	<b>ÊTRE AVEC FAIRE À LA PLACE DE</b>	Accompagner, amorcer, faire, procéder	
La ressource accomplit une activité complexe à la place de l'utilisateur.	<b>FAIRE À LA PLACE DE</b>	Appliquer des soins invasifs ou non invasifs, des techniques particulières	
La ressource doit agir d'autorité auprès de l'utilisateur afin d'arrêter ou de susciter un comportement.	<b>FAIRE À LA PLACE DE</b>	Contrôler	

# SERVICES D'INTENSITÉ RÉGULIÈRE

## ✓ LA RESSOURCE NE FAIT AUCUNE INTERVENTION

Service d'intensité régulière du type : **Laisser faire**

Descripteurs : **Tous**

- L'utilisateur accomplit correctement l'activité liée au descripteur.
- L'utilisateur ne peut réaliser seul l'activité liée au descripteur : c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur, et ce, de façon continue.
- L'objectif du descripteur ne s'applique pas.

## ✓ LÉGÈRE VÉRIFICATION AVEC OU SANS ADAPTATION

Service d'intensité régulière du type : **Laisser faire**

Descripteurs : **Tous**

- La ressource fait une vérification partielle des moyens pris par l'utilisateur pour atteindre l'objectif lié au descripteur.
- La ressource adapte l'espace, la routine ou le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur par rapport au descripteur.

## ✓ AIDER, ASSURER, CONSEILLER, ENCADRER, ENCOURAGER, FAVORISER, OBSERVER, PRÉVENIR, RAPPELER, SÉCURISER, SENSIBILISER, SURVEILLER, STIMULER, VÉRIFIER

Service d'intensité régulière du type : **Laisser faire**

**Faire avec**

Descripteurs : **Tous**

- La ressource propose à l'utilisateur des activités simples qui font partie du quotidien, où les occasions d'éducation ou de maintien des acquis sont multiples.
- Les activités régulières sont adaptées aux caractéristiques de l'utilisateur.
- Ces activités peuvent se dérouler à n'importe quel moment de la journée.
- Ces activités peuvent se faire de manière individuelle ou en présence d'autres personnes.
- Ces activités tiennent compte des champs d'intérêt et des préférences de l'utilisateur.
- Les services mis en place aident l'utilisateur à se développer ou à maintenir un niveau de fonctionnement satisfaisant.

## ✓ ÊTRE ATTENTIF ET VIGILANT

Service d'intensité régulière du type : **Faire faire**

**Faire avec**

Descripteur : **Conduite (comportements autodestructeurs)**

- L'utilisateur a démontré dans le passé des comportements autodestructeurs; cependant, son état semble s'être stabilisé depuis.
- La ressource n'entreprend pas des actions précises auprès de l'utilisateur, mais elle fait plutôt preuve d'un état général d'attention et de vigilance à son égard.

# SERVICES D'INTENSITÉ ÉLEVÉE

## ✓ APPRENDRE À UN USAGER (ENFANT OU ADULTE)

Service d'intensité élevée du type : **Faire avec**

Descripteurs : **Alimentation**

**Habillement**

**Hygiène (se laver (corps, cheveux) correctement, entretenir sa personne)**

**Élimination**

**Mobilité (déplacements, escaliers)**

**Conduite (impulsions, émotions, capacité relationnelle)**

**Intégration**

**Vie autonome**

- La ressource accomplit des activités d'apprentissage adaptées à l'âge et au développement de l'utilisateur.
- Elle accomplit des activités d'apprentissage pour l'utilisateur en retard d'apprentissage, sous-stimulé, négligé, pour l'utilisateur qui ont pas appris ou mal appris.
- Elle utilise ou non des outils pour faire l'apprentissage de l'utilisateur.
- Elle accomplit des activités d'apprentissage auprès de l'utilisateur qui est placé devant une situation nouvelle.

## ✓ APPRENDRE À UN USAGER PRÉSENTANT UN RISQUE OU UNE DIFFICULTÉ

Service d'intensité élevée du type : **Faire avec**

Descripteurs : **Alimentation**

**Habillement**

**Hygiène (se laver (corps, cheveux) correctement, entretenir sa personne)**

**Élimination**

**Mobilité (déplacements)**

**Conduite (impulsions, émotions, capacité relationnelle, comportements autodestructeurs)**

**Intégration**

**Vie autonome**

- La ressource accomplit des activités d'apprentissage auprès de l'utilisateur présentant un risque ou une difficulté qui peuvent comporter une certaine complexité et demander des habiletés particulières.

# SERVICES D'INTENSITÉ ÉLEVÉE (SUITE)

## ✓ ACCOMPAGNER

Service d'intensité élevée du type : **Être avec**

Descripteurs : **Alimentation**

**Habillement**

**Hygiène (se laver (corps, cheveux) correctement, entretenir sa personne)**

**Élimination**

**Mobilité (transferts, déplacements, escaliers)**

**Conduite (impulsions, émotions, capacité relationnelle)**

**Intégration**

**Vie autonome**

**Physique (soins)**

**Rendez-vous**

- La ressource accompagne un usager lorsqu'elle va avec lui à un endroit ou lorsqu'elle doit être présente quand l'utilisateur reçoit quelqu'un dans son milieu de vie.
- Ou encore, la ressource accompagne un usager lorsqu'elle doit être avec lui tout le temps que dure une activité pour la soutenir par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement.
- Le service attendu peut présenter une certaine complexité et demander des habiletés particulières de la part de la ressource.

## ✓ RENDRE L'ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE

Service d'intensité élevée du type : **Faire à la place de**

Descripteurs : **Conduite (impulsions, comportements autodestructeurs)**

- La ressource doit agir sur l'environnement de l'utilisateur quand ce dernier présente des difficultés importantes sur le plan de sa conduite (impulsions, comportements autodestructeurs).
- La ressource doit prévenir les risques d'incidents ou d'accidents.

## ✓ AMORCER

Service d'intensité élevée du type : **Faire à la place de**

Descripteurs : **Alimentation**

**Habillement**

**Hygiène (se laver (corps, cheveux) correctement, entretenir sa personne)**

- La ressource doit commencer le geste afin que l'utilisateur poursuive la séquence de l'activité dans l'objectif qu'il maintienne ses acquis ou ses automatismes.

# SERVICES D'INTENSITÉ ÉLEVÉE (SUITE)

## ✓ PROCÉDER

Service d'intensité élevée du type : **Faire à la place de**

Descripteurs : **Alimentation**

**Habillement**

**Hygiène (se laver (corps, cheveux) correctement, entretenir sa personne)**

**Mobilité (transferts)**

- La ressource accomplit en totalité les actions que l'utilisateur (enfant ou adulte) ne peut faire lui-même en raison de son âge, de son développement ou de sa condition.

## ✓ APPLIQUER DES SOINS INVASIFS/NON INVASIFS/TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Service d'intensité élevée du type : **Faire à la place de**

Descripteurs : **Alimentation**

**Habillement**

**Hygiène (se laver (corps, cheveux) correctement, entretenir sa personne)**

**Élimination**

**Physique (soins)**

- La ressource accomplit en totalité des activités de soins invasifs ou non invasifs ou des activités nécessitant des techniques particulières.

## ✓ CONTRÔLER

Service d'intensité élevée du type : **Faire à la place de**

Descripteurs : **Alimentation**

**Conduite (impulsions, émotions, capacité relationnelle, comportements autodestructeurs)**

**Intégration**

- La ressource intervient d'autorité pour contrôler l'utilisateur qui n'est plus en mesure de se contrôler lui-même ou en est incapable ou encore qui refuse de faire ce qui est attendu de sa part, et ce, lorsque cela représente un risque élevé pour lui ou pour autrui.
- Les interventions pour contrôler l'utilisateur ont pour objet d'arrêter ou de susciter un comportement chez ce dernier et elles demandent une surveillance constante. Il s'agit d'un service exceptionnel, inscrit dans le plan d'intervention, qui est demandé lorsque les autres services se sont révélés insuffisants.

## 7.4 LEXIQUE DES SERVICES PARTICULIERS

Afin d'assurer la compréhension la plus uniforme possible des services de soutien ou d'assistance particuliers de chacun des descripteurs, il importe de préciser la terminologie employée. Celle-ci concerne les services d'intensité tant régulière qu'élevée.

LEXIQUE DES SERVICES PARTICULIERS D'INTENSITÉ RÉGULIÈRE	
<b>Adapter (ou adaptation)</b>	Ajuster, modifier l'environnement pour l'accorder aux besoins de l'utilisateur.
<b>Aider</b>	Contribuer à ce que l'utilisateur fasse quelque chose, le seconder dans ce qu'il fait.
<b>Assurer</b>	Garantir à l'utilisateur la réalisation du service, lui fournir ce dont il a besoin, veiller à ce qu'il ait réponse à ses besoins.
<b>Conseiller</b>	Donner un avis à l'utilisateur, lui faire des recommandations, le guider. Appuyer l'utilisateur dans la recherche de solutions personnelles.
<b>Distribuer des médicaments</b>	Remettre à l'utilisateur, qui le prend lui-même, un médicament préparé par un professionnel habilité à le faire. L'utilisateur a conscience de ce qu'il prend et sait pourquoi il le prend.
<b>Encadrer</b>	Établir pour l'utilisateur un cadre de vie avec des limites claires. Déterminer des frontières et des règles. Guider, orienter ou structurer l'utilisateur.
<b>Encourager</b>	Inciter l'utilisateur à agir, lui donner du courage. Renforcer l'assurance de l'utilisateur.
<b>Favoriser</b>	Agir de façon à avantager l'utilisateur. Faciliter ce qu'il a à accomplir. Être animé de dispositions bienveillantes à l'égard de l'utilisateur.
<b>Observer</b>	Regarder avec attention ce que l'utilisateur est en train de faire.
<b>Prévenir</b>	Prendre les devants pour éviter une situation embarrassante concernant l'utilisateur. Veiller à ce que l'utilisateur ait le nécessaire pour satisfaire ses besoins éventuels. Informer l'utilisateur à l'avance.
<b>Rappeler</b>	Remémorer à l'utilisateur des actions déjà apprises et qu'il connaît, quelque chose qu'il sait déjà faire. Ramener à sa conscience des situations qu'il a déjà expérimentées.
<b>Sécuriser</b>	Donner un sentiment de sécurité à l'utilisateur, diminuer ses craintes. Fiabiliser. Susciter un effet apaisant.
<b>Sensibiliser</b>	Rendre l'utilisateur réceptif à quelque chose, le rendre sensible à des sensations, à des perceptions. Sensibiliser l'utilisateur à l'autre.
<b>Stimuler</b>	Intensifier l'activité et l'énergie de l'utilisateur, le motiver positivement à faire les actions attendues de sa part. Inciter l'utilisateur à adopter les attitudes et les comportements attendus de sa part.
<b>Surveiller</b>	Observer avec attention l'utilisateur durant le déroulement d'une situation de façon à intervenir au besoin.
<b>Vérifier (ou vérification)</b>	Voir si l'utilisateur se conforme à ce qui est attendu de sa part.

## LEXIQUE DES SERVICES PARTICULIERS D'INTENSITÉ ÉLEVÉE

<b>Accompagner</b>	Aller avec l'utilisateur à un endroit. Faire l'activité avec l'utilisateur. Être avec l'utilisateur tout le temps que dure l'activité pour la soutenir par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement.
<b>Administrer des médicaments</b>	Faire prendre à l'utilisateur, qui est incapable de le faire lui-même en raison, par exemple, d'une incapacité physique, comportementale ou d'un déficit cognitif, le médicament préparé par un professionnel habilité à le faire. Cela comporte un certain contrôle et une aide à la prise de la médication. L'utilisateur n'a pas nécessairement conscience de ce qu'il prend et pourquoi il le prend.
<b>Amorcer</b>	Être auprès de l'utilisateur tout le temps que dure une activité en commençant les gestes afin que celui-ci poursuive la séquence de l'activité visée, et ce, dans l'objectif qu'il maintienne ses acquis ou ses automatismes.
<b>Appliquer des soins invasifs</b>	Exercer des méthodes de soins ou d'exploration qui vont au-delà des barrières physiologiques ou dans une ouverture artificielle du corps humain ou qui causent une lésion autre que superficielle à l'organisme.
<b>Appliquer des soins non invasifs</b>	Accomplir des activités de soins ne dépassant pas les barrières physiologiques ou une ouverture artificielle du corps humain et pouvant comporter des risques de causer des préjudices à l'utilisateur.
<b>Appliquer une technique particulière</b>	Exercer une technique complexe requérant les connaissances, les habiletés et les capacités nécessaires à l'accomplissement sécuritaire de l'activité. Technique conforme à un protocole lorsque cela est applicable.
<b>Apprendre</b>	Faire acquérir à l'utilisateur ou lui réapprendre les connaissances (savoir), les comportements (savoir-faire) et les attitudes (savoir-être) nécessaires à l'atteinte de l'objectif visé dans le descripteur. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont parfois minimes ou longs à apparaître.
<b>Contrôler</b>	Intervenir d'autorité pour contrôler l'utilisateur qui n'est plus en mesure de se contrôler lui-même ou en est incapable ou encore qui refuse de faire ce qui est attendu de sa part, et ce, lorsque cela représente un risque élevé pour lui ou pour autrui. Les interventions pour contrôler ont pour objet d'arrêter ou de susciter un comportement chez ce dernier et elles demandent une surveillance constante. Il s'agit d'un service exceptionnel, inscrit dans le plan d'intervention, qui est demandé lorsque les autres services se sont révélés insuffisants.
<b>Procéder</b>	Faire des gestes ou des activités à la place de l'utilisateur.
<b>Rendre un service à un usager présentant une difficulté</b>	Composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités de l'utilisateur (enfant ou adulte) en rapport avec le descripteur : une incapacité peut être sensorielle, médicale (santé physique ou mentale), ou encore liée aux troubles cognitifs et de la conduite. Un diagnostic n'est pas essentiel pour repérer une difficulté.
<b>Rendre un service à un usager présentant un risque</b>	Dispenser un service du type surveillance accrue et directe auprès de l'utilisateur (enfant ou adulte) afin de prévenir les risques d'accident pour lui.

## 7.5 PRÉCISIONS

Conformément au Règlement, en collaboration avec la ressource, et s'il y a lieu, l'établissement précise le ou les services de soutien ou d'assistance qu'il a identifiés. Ces précisions sont apportées en fonction de l'intérêt de l'utilisateur, de son état de santé et de bien-être, des procédures, des protocoles et des autres règles de soins applicables dans l'établissement.

Les précisions permettent donc de convenir plus explicitement avec la ressource des moyens appropriés ainsi que des règles à suivre pour rendre le service de façon conforme et sécuritaire dans le meilleur intérêt de l'utilisateur. Elles balisent de manière plus claire le service à rendre à l'utilisateur, notamment lorsque le service indiqué est une activité autrement réservée à des professionnels et demandée à la ressource en fonction du Code des professions.

Par le fait même, les précisions permettent à l'établissement de s'assurer que la ressource a bien reçu et compris les instructions relatives aux balises, politiques, procédures et protocoles pertinents pour rendre le service déterminé. L'Instrument prévoit notamment que l'établissement doit remettre à la ressource les extraits pertinents des procédures, protocoles et autres règles de soins applicables.

L'inscription de précisions dans l'Instrument représente également une occasion d'échanges entre la ressource et l'établissement en vue d'améliorer la qualité des services à l'utilisateur, et ce, dans le respect de l'autonomie de la ressource. Cette dernière peut indiquer à l'établissement les moyens avec lesquels elle se sent à l'aise pour rendre le service déterminé, tout en permettant à l'établissement de s'assurer que ces moyens sont en accord avec l'atteinte de l'objectif, les lois et les règlements en vigueur et les règles de l'art, notamment.

Le recours aux précisions appelle donc une collaboration et une confiance essentielles de la part de chacun des acteurs et nécessite de prendre tout le temps nécessaire à cet égard. S'il y a désaccord entre les parties concernant les précisions, il revient à l'établissement de les déterminer.

Enfin, le recours aux précisions, lorsque cela est requis, s'applique tant pour les services d'intensité régulière que pour les services d'intensité élevée.

**L'établissement recourt aux précisions** lorsque doivent être inscrits :

- des politiques et procédures particulières;
- des protocoles;
- des indications concernant l'application de mesures de contrôle planifiées par l'établissement;
- des règles de soins de l'établissement;
- des directives cliniques;
- des modalités d'encadrement (lorsqu'une formation ou une supervision est requise pour rendre le service déterminé).

**L'établissement recourt également aux précisions** lorsque les services «Appliquer des soins invasifs», «Appliquer des techniques particulières» et « Contrôler » ont été cochés.

Il est possible dans les précisions de référer à des documents déjà existants plutôt que de recopier l'information. L'établissement doit toutefois s'assurer que l'établissement dispose bien de ces documents.

**L'établissement peut recourir aux précisions** lorsque, par exemple :

- le service identifié est en rapport avec un objectif du PI;
- l'établissement et la ressource conviennent d'un service qui n'est pas ciblé au PI de l'utilisateur;
- le service identifié a besoin d'être détaillé;
- le service identifié doit être adapté aux préférences ou aux habitudes particulières de l'utilisateur;
- le service identifié doit tenir compte des particularités sur le plan de la santé de l'utilisateur ou de son bien-être;
- le besoin de l'utilisateur appelle un service de soutien ou d'assistance que la ressource n'est pas en mesure de lui fournir et l'établissement accepte une substitution de service de la part de la ressource;
- un service commun doit être adapté au besoin de l'utilisateur;
- le service «Aucune intervention» a été coché.

## 7.6 CLASSIFICATION DES SERVICES (NIVEAUX DE SERVICES)

Les services de soutien ou d'assistance offerts par une RI ou une RTF sont classifiés en six niveaux fondés sur le degré de soutien ou d'assistance requis par les usagers. Une ressource peut offrir des services de plusieurs niveaux si elle reçoit plus d'un usager qui requiert des services d'intensité différente.

Les services de soutien ou d'assistance communs sont compris dans chacun des six niveaux. Ainsi, chacun de ces niveaux comprend d'abord l'ensemble des services communs auxquels vont s'ajouter les services particuliers identifiés pour répondre à des besoins précis de l'utilisateur.

Le niveau de services requis par l'utilisateur est déterminé après avoir complété la partie 2 de l'Instrument, soit les services de soutien ou d'assistance particuliers.

Sous chacun des descripteurs, les services qui sont qualifiés d'intensité élevée génèrent une cote, laquelle est inscrite dans l'Instrument, qui fait partie intégrante du Règlement, à la droite de chacun de ces services. La cote représente le degré de soutien ou d'assistance requis pour ce service. La cote est établie en fonction du rapport entre le temps, la fréquence et la complexité demandés pour rendre le service.

Le niveau de services requis pour l'utilisateur est déterminé par la somme de la cote la plus élevée obtenue sous chacun des descripteurs. Selon le pointage obtenu, les services appartiennent à l'un ou l'autre des niveaux de services suivants :

<b>Niveau de services 1</b>	➔	34 points et moins
<b>Niveau de services 2</b>	➔	de 35 à 69 points
<b>Niveau de services 3</b>	➔	de 70 à 104 points
<b>Niveau de services 4</b>	➔	de 105 à 139 points
<b>Niveau de services 5</b>	➔	de 140 à 174 points
<b>Niveau de services 6</b>	➔	175 points et plus

Le niveau de services ainsi obtenu est pris en compte dans le calcul de la rétribution de la ressource, en conformité avec l'article 303 de la LSSSS.

## 7.7 PRINCIPES D'UTILISATION DE LA PARTIE 2 DE L'INSTRUMENT

Les principes viennent rappeler certains volets ou conditions entourant l'utilisation concrète de l'Instrument. Ils sont essentiels à une compréhension correcte du processus :

1. L'établissement a la responsabilité de déterminer les services de soutien ou d'assistance particuliers à la condition de l'utilisateur.
2. L'établissement évalue d'abord l'état et le fonctionnement de l'utilisateur à l'aide de ses propres mécanismes d'évaluation avant de compléter la partie 2 de l'Instrument à l'aide de la grille de classification<sup>4</sup>. Il utilise notamment les grandes lignes du plan d'intervention (PI) pour déterminer les services particuliers devant être offerts à l'utilisateur par la ressource.
3. L'intervenant de l'établissement responsable de compléter l'Instrument doit avoir une bonne connaissance de l'utilisateur et de sa situation ou, le cas échéant, doit s'adjoindre un intervenant compétent en ce sens. Il doit être en mesure de bien situer l'utilisateur par rapport à son développement, à sa condition, à ses besoins et les objectifs qui le concernent.
4. L'intervenant responsable de compléter la partie 2 de l'Instrument, doit le connaître dans son ensemble pour pouvoir l'appliquer de manière appropriée.

## 7.8 CONSIGNES D'UTILISATION DE LA PARTIE 2 DE L'INSTRUMENT

Les consignes, issues pour la plupart du Règlement et des orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux, constituent des indications précises quant à l'utilisation concrète de l'Instrument.

### 1. Détermination des services de soutien ou d'assistance particuliers pour un usager

- L'Instrument est un outil clinique. Avant de compléter l'Instrument, l'évaluation ou la révision des besoins de l'utilisateur ainsi que l'élaboration ou la révision de son plan d'intervention doivent être réalisées.
- L'Instrument doit préférablement être complété en présence de la ressource, et ce, selon l'article 6 du Règlement, au plus tard un mois après l'arrivée du nouvel usager dans la ressource ou, dans le cas d'un enfant pris en charge par un établissement qui exploite un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, au plus tard deux mois après son arrivée. Ces délais doivent être respectés peu importe le type de placement (continu ou intermittent) ou la catégorie de service (régulier, dépannage, répit ou réadaptation) ou le nombre de jours de présence de l'utilisateur durant cette période.
- Sous chacun des descripteurs proposés, l'établissement identifie le ou les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource pour l'atteinte de l'objectif identifié pour l'utilisateur, en tenant compte de la condition de ce dernier (art. 4 et section 2 de la partie 2 de l'annexe du Règlement).
- Pour chaque descripteur, il importe d'identifier au moins un service qui correspond à la situation et au besoin de l'utilisateur. Il est évidemment possible d'identifier plusieurs services pour un même descripteur, selon les besoins de l'utilisateur (art. 4 du Règlement).
- En collaboration avec la ressource, et s'il y a lieu, l'établissement précise le ou les services identifiés en fonction de l'intérêt de l'utilisateur concerné, de son état de santé et de bien-être, des procédures, des protocoles et des autres règles de soins applicables dans l'établissement. L'établissement remet à la ressource, le cas échéant, les extraits pertinents des procédures, protocoles et autres règles de soins identifiés (art. 4 et section 2 de la partie 2 de l'annexe du Règlement).

<sup>4</sup> Voir l'annexe A « Grille de classification » du présent guide d'utilisation.

## 2. Révision de l'Instrument

- L'Instrument doit être révisé par l'établissement au moins une fois par année. Dans le cas d'un usager âgé de deux ans ou moins, l'Instrument est révisé tous les six mois (art. 6 du Règlement).
- Même s'il n'y a aucun changement dans la condition de l'usager, la révision annuelle ou aux six mois doit préférablement se faire avec la ressource étant donné qu'elle doit collaborer aux précisions, lorsque requis.
- L'établissement doit, dans les meilleurs délais, réviser l'Instrument à la suite de tout changement dans la condition d'un usager nécessitant une modification aux services devant être offerts par la ressource ou aux précisions concernant ces services (art. 6 du Règlement). Le jugement clinique de l'intervenant s'applique pour déterminer si l'ensemble des descripteurs doit être révisé.
- Le nouvel Instrument s'applique à partir de la date inscrite sur celui-ci, date correspondant au moment où les services ont été demandés à la ressource.

## 3. Saisie des informations dans le SIRTf

- L'établissement est responsable de la saisie de la partie 2 de l'Instrument dans le SIRTf.
- Après la saisie des données, le pointage obtenu et le niveau de services apparaissent.

## 4. Remise de l'Instrument à la ressource

- La copie de l'Instrument imprimée à partir du SIRTf et signée par la personne désignée de l'établissement doit être remise dans les délais convenus à la ressource qui en accuse réception (art. 6 du Règlement).
- La signature par la ressource de l'Instrument lui permet d'en accuser réception et ne constitue pas son approbation de celui-ci.
- La date de remise de l'Instrument à la ressource doit être inscrite dans le SIRTf dans l'espace prévu à cet effet.
- Il est recommandé à l'établissement de remettre l'Instrument en personne.
- L'établissement peut transmettre l'Instrument par courrier à la ressource. Dans ce cas, la date de remise est celle de l'envoi postal plus cinq jours ouvrables.

## 7.9 PROCÉDURE ET MODALITÉS D'APPLICATION DE LA PARTE 2 DE L'INSTRUMENT

Au moment de remplir l'Instrument en présence de la ressource, il est souhaitable que l'intervenant ait en main certains documents de référence qui faciliteront son application, notamment le PI de l'utilisateur, le lexique des services particuliers, le tableau d'intensité des services et l'illustration des services en relation avec chacun des descripteurs présentée au chapitre 8.

Pour faciliter l'utilisation de l'Instrument, voici un rappel quant à la manière de procéder avec l'ensemble des descripteurs ainsi que quelques modalités d'application.

### 1. Déterminer si l'objectif du descripteur s'applique

La définition qui figure sous le descripteur doit être interprétée comme un objectif. Par exemple, sous le descripteur Conduite (impulsions), l'objectif est que l'utilisateur contrôle ses impulsions. Il est possible que l'objectif d'un descripteur ne s'applique pas à un usager. Par exemple, pour une personne âgée en perte d'autonomie qui n'a aucune activité d'intégration, sous le descripteur Intégration, l'intervenant doit sélectionner Aucune intervention puisque l'objectif de fréquenter et d'être maintenu dans ses activités d'intégration ne s'applique pas. De plus, il peut aussi arriver que le PI ne cible pas, pour le moment, l'atteinte de l'objectif d'un descripteur; dans ce cas-là, l'intervenant doit quand même déterminer le service requis sous ce descripteur.

### 2. Tenir compte des caractéristiques de l'utilisateur

Les caractéristiques de chaque usager influent sur le service à rendre et sur son degré d'intensité.

S'agit-il d'un bébé, d'un enfant, d'un adolescent, d'un adulte ou encore d'un usager présentant un risque ou une difficulté? Le service variera en fonction de l'une ou l'autre de ces possibilités.

Ainsi :

- « Procéder avec un bébé » s'adresse au bébé qui est complètement dépendant de l'adulte pour répondre à ses besoins;
- « Apprendre à un enfant », ou à un adolescent, doit tenir compte de l'étape du développement à laquelle il se trouve et, par conséquent, de sa capacité à faire l'apprentissage ciblé;
- « Apprendre à un usager » peut parfois s'appliquer à un adulte dont la situation n'apparaît pas problématique eu égard à un descripteur précis, mais qui doit apprendre à composer avec une situation nouvelle;
- « Rendre un service à un usager présentant une difficulté » s'adresse à un enfant (0-18 ans) ou à un adulte qui présente une difficulté d'ordre sensoriel, médical, ou encore liée aux troubles cognitifs et de la conduite qui interfère avec l'atteinte de l'objectif du descripteur dont il est question;
- « Rendre un service à un usager présentant un risque » s'adresse à tout usager qui présente un risque d'accident en rapport avec la nature du descripteur dont il est question.

### 3. Déterminer la source de la difficulté

Pour cibler le bon service sous le bon descripteur, dans le cas d'un usager présentant un risque ou une difficulté, l'intervenant identifie la source de la difficulté de l'utilisateur et son besoin. Par exemple, un usager démontre un manque d'intérêt à l'égard de la nourriture et mange insuffisamment en raison d'une tristesse excessive. Ainsi, sous le descripteur Alimentation, on ciblera le service correspondant à Aider, encadrer, stimuler, surveiller dans une perspective préventive. Cependant, puisque la source de la difficulté se trouve en relation avec les émotions, au descripteur Conduite (émotions), l'intervenant demandera à la ressource d'accompagner ou apprendre à cet usager présentant une difficulté à maîtriser ses émotions.

Un usager peut éprouver des difficultés au regard de plusieurs descripteurs. Il revient à l'intervenant de recourir à son jugement professionnel pour évaluer la condition de l'usager en relation avec chacun des descripteurs et de déterminer l'intensité du service requis. Dans un cas concret, sous les descripteurs de la Conduite, il est possible qu'un usager éprouve des difficultés autant avec le contrôle de ses impulsions qu'en ce qui a trait à des problèmes relationnels. Enfin, la même problématique chez un usager peut nécessiter des services dans plus d'un descripteur. Ainsi, dans le cas d'une jeune adolescente arborant des attitudes et une présentation de soi hypersexualisées dans ses rapports avec autrui, l'intervenant cochera sous le descripteur Conduite (capacité relationnelle) le service Apprendre à un usager présentant une difficulté à développer de meilleures habiletés sociales et il sélectionnera, probablement, sous le descripteur Habillement, le service Surveiller si la jeune est vêtue de façon appropriée avant de quitter pour l'école.

#### **4. Déterminer la qualification de l'intensité du service requis**

Pour déterminer l'intensité du service requis, l'intervenant doit, d'une part, bien connaître les services de soutien ou d'assistance communs devant être offerts par la ressource. D'autre part, il doit maîtriser les définitions des services tels qu'ils sont décrits dans le lexique et se référer au tableau sur l'intensité des services qui établit la corrélation entre le type d'intervention et la notion d'intensité. En effet, la qualification de l'intensité (régulière ou élevée) est déterminée, entre autres, par l'attention plus ou moins soutenue de la part de la ressource auprès de l'usager pour rendre le service. Il importe, cependant, de préciser que le fait de retrouver tel ou tel service, spécifié dans le PI de l'usager, n'implique pas automatiquement qu'il s'agisse d'un service d'intensité élevée.

#### **5. Déterminer le ou les services requis habituellement**

Pour sélectionner un service, celui-ci doit être requis à une fréquence régulière (habituellement). La notion d'« habituellement » n'est pas quantifiée, et ce, pour laisser place au jugement professionnel de l'intervenant. Le service doit être significatif ou demander une certaine intensité.

Ces services sont tributaires de la condition de l'usager en rapport avec ses besoins, son état, son fonctionnement et les objectifs selon le PI. Il est possible de cocher un service qui n'est pas clairement un objectif du PI, mais il importe qu'il soit lié l'orientation générale du PI de l'usager.

À noter que plus d'un service peut être ciblé pour chaque descripteur en réponse aux besoins de l'usager. Il est important de sélectionner tous ceux qui s'appliquent puisqu'il s'agit d'une référence importante pour la ressource en fait de services particuliers attendus de sa part.

Chaque descripteur est unique et les dix-sept descripteurs sont mutuellement exclusifs. L'intervenant se centre donc sur les services à rendre en fonction du descripteur à remplir, en s'en tenant strictement à la description qui en est faite. Par exemple, sous le descripteur Alimentation, l'intervenant déterminera les services à rendre à l'usager afin qu'il s'alimente proprement, sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé.



## CHAPITRE 8

# ILLUSTRATION DES SERVICES PARTICULIERS DE CHACUN DES DESCRIPTEURS

Dans ce chapitre, les dix-sept descripteurs sont présentés avec tous les services qui leur sont rattachés. Ces derniers sont illustrés par de multiples exemples et clarifications.

Pour chaque descripteur, trois types d'encadrés ont été intégrés en vue d'en faciliter l'utilisation :

- L'encadré « **Rappel** » fait le lien entre les services communs et les services particuliers;
- L'encadré « **Attention** », comme son nom l'indique, attire le regard du lecteur sur certains « pièges »;
- L'encadré « **Questions à se poser** » amène l'utilisateur à faire un lien entre le descripteur, les services et la condition de l'utilisateur.

Les situations présentées dans ce chapitre le sont à titre indicatif seulement.

### NOTE AUX UTILISATEURS :

Comme cela a été mentionné précédemment dans le présent guide d'utilisation, le chapitre 8 peut au besoin être utilisé comme document de référence au moment de remplir la partie 2 de l'Instrument. Pour une utilisation appropriée, il importe toutefois que celui-ci soit imprimé sous forme d'un livret de sorte que les deux pages composant chacun des descripteurs se présentent côte à côte.

# 1

## ALIMENTATION

### S'ALIMENTER PROPREMENT, SANS RISQUE D'ÉTOUFFEMENT ET DE PROBLÈME POUR SA SANTÉ.

N. B. LE DESCRIPTEUR INCLUT LES REPAS ET LES COLLATIONS

#### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui s'alimente lui-même sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé.
- Si l'utilisateur ne peut s'alimenter proprement sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Alimentation, et ce, de façon continue.

#### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour s'alimenter proprement sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé.
- Adapter l'espace, la routine, le matériel nécessaire, apprêter la nourriture en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne l'alimentation. Exemples : déterminer pour l'utilisateur une place à la table où il pourra s'alimenter proprement et de façon sécuritaire, disposer les plats toujours à la même place pour qu'il les repère, mettre à sa disposition les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur s'alimente proprement sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé.

#### 3 Aider, encadrer, rappeler, stimuler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur qui s'alimente et qui échappe de la nourriture sur lui à se nettoyer. Aider l'utilisateur qui connaît des restrictions alimentaires et qui se conforme à son régime à lire les étiquettes.
- Encadrer l'utilisateur en instaurant des règles et des frontières concernant l'alimentation. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition. Guider, orienter, structurer l'utilisateur au moment des repas et des collations. Encadrer l'utilisateur : sa place à la table, ce qu'il peut manger ou non, les portions, les ustensiles à utiliser, etc. Présenter, à chaque repas, les plats un par un. L'utilisateur acquiescesans trop d'opposition.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler de venir manger à l'heure du repas ou aller le chercher. Lui rappeler de manger plus lentement, de couper sa viande avec le couteau, etc.
- Stimuler l'utilisateur qui manque d'intérêt à l'égard de la nourriture. Le motiver. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller que l'utilisateur respecte les limites et les règles concernant la nourriture, la qualité des aliments qu'il choisit et la combinaison des mets entre eux afin d'intervenir, au besoin. Surveiller que l'utilisateur utilise adéquatement les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.

#### 4 Alimenter un bébé

Considérer le développement de l'enfant

- Faire boire et nourrir le bébé.

#### 5 Apprendre à un enfant à s'alimenter

Considérer le développement de l'enfant

- Apprendre à l'enfant à s'alimenter afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent.
- Montrer à l'enfant à s'alimenter. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer.
- Initier l'enfant au choix d'aliments nouveaux. Lui expliquer quelle quantité d'aliment porter à sa bouche, comment utiliser les ustensiles, les couverts, la serviette de table, etc.
- Prévenir l'enfant et lui montrer comment vérifier la température des aliments.
- Aider de façon plus soutenue l'enfant en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

#### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Alimentation comprennent notamment :

- **Préparer et assurer le service des repas**, ce qui inclut de couper, de hacher, de mettre en purée la nourriture ainsi que d'amener le repas à la chambre de l'utilisateur, lorsque requis.
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires**, ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.

#### ATTENTION

- L'utilisateur qui a un problème de santé tel que le **diabète** n'appelle pas automatiquement un service d'intensité élevée. Il faut tenir compte de la condition de l'utilisateur pour le descripteur et de son degré de coopération avec le service et cocher ce qui est demandé à la ressource.
- L'Instrument ne couvre pas l'achat d'**aliments spéciaux** ou d'**équipements supplémentaires**.
- Une approche particulière n'est pas nécessairement une technique particulière. Généralement, la technique particulière suit un protocole.

## QUESTIONNAIRE À SE POSER

### Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Alimentation?

S'agit-il :

- d'un bébé ou d'un enfant qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

### Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?

### S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 6 Accompagner ou alimenter un usager présentant un risque ou une difficulté

Considérer la condition de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il s'alimente seul, car il présente un risque d'étouffement et de problème pour sa santé, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement.

OU

- Procéder en totalité ou en grande partie à l'alimentation de l'usager qui ne peut le faire lui-même en raison de sa condition.

## 7 Apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à s'alimenter

Considérer le potentiel d'apprentissage

- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à s'alimenter afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à s'alimenter. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Le prévenir et lui montrer comment vérifier la température des aliments. Expliquer à l'usager quelle quantité d'aliment porter à sa bouche, comment se servir des ustensiles, des couverts, etc. Utiliser ou non des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Expliquer à l'usager comment respecter les restrictions relatives à son état de santé ou se conformer à son régime alimentaire.

## 8 Amorcer le geste afin que l'usager présentant un risque ou une difficulté s'alimente

Considérer le potentiel de maintien des acquis ou des automatismes

- Être auprès de l'usager tout le temps qu'il s'alimente en commençant les gestes pour que celui-ci poursuive la séquence nécessaire à l'alimentation afin qu'il maintienne ses acquis ou ses automatismes. Exemples : de façon répétitive, placer une cuillère dans la main de l'usager, puis diriger celle-ci vers la bouche.

## 9 Alimenter un usager nécessitant une technique particulière

[Technique complexe. Formation requise et, généralement, application de protocoles, de règles de soins, de directives cliniques. Pour ces cas, remplir l'encadré des précisions qui apparaît dans le SIRTF.]

- Se conformer aux consignes inscrites dans les protocoles, les règles de soins, les directives cliniques.
- Faire un massage des joues, des mâchoires de l'usager pour que celui-ci ouvre la bouche.
- Stimuler l'intérieur de la bouche de l'usager selon les recommandations d'un professionnel.

## 10 Appliquer des soins invasifs (gavage)

- Alimenter l'usager par tube d'alimentation.
- Faire l'irrigation du tube d'alimentation ou du tube de gastrostomie ou du tube de jéjunostomie.

## 11 Contrôler l'alimentation d'un usager présentant un risque ou une difficulté

[Service exceptionnel inscrit dans le PI]

- Intervenir d'autorité pour contrôler l'usager qui n'est plus en mesure de contrôler son alimentation sans risque d'étouffement et de problème pour sa santé ou en est incapable ou encore refuse de faire ce qui est attendu de sa part, lorsque cela représente un risque élevé pour lui. Le contrôle a pour objet d'arrêter ou de susciter un comportement chez l'usager.
- Imposer à l'usager qui éprouve de graves problèmes de santé ou qui présente, par exemple, des allergies sévères, le suivi de son régime alimentaire. Exemples : exercer une surveillance constante de l'usager présentant des problèmes de potomanie et limiter son apport de liquide.
- Exercer une surveillance constante auprès de l'usager en cumulant des mesures, par exemple ne pas laisser de nourriture à la vue en dehors des heures de repas, se munir d'un détecteur de mouvement à la cuisine, interdire à l'usager l'accès au garde-manger, intervenir fréquemment auprès de l'usager qui fouille dans les assiettes des autres, noter ce que mange ou boit l'usager.

**CHOISIR DES VÊTEMENTS APPROPRIÉS. S'HABILLER ET SE DÉSHABILLER CORRECTEMENT. MÊMES ACTIONS POUR SES ORTHÈSES ET SES PROTHÈSES, S'IL Y A LIEU.**

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui choisit des vêtements appropriés et qui s'habille et se déshabille correctement.
- Si l'utilisateur ne peut choisir des vêtements appropriés, s'habiller et se déshabiller correctement, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Habillage, et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour choisir des vêtements appropriés et pour s'habiller et se déshabiller correctement.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne l'habillement. Exemples : placer tous les vêtements dans les tiroirs et la garde-robe à portée de main de l'utilisateur, placer des jetons tactiles sur les vêtements pour que l'utilisateur puisse les reconnaître, mettre à sa disposition les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur choisit des vêtements appropriés, s'habille et se déshabille correctement.

### 3 Aider, encadrer, stimuler, surveiller, vérifier

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur à choisir et à sortir ses vêtements et à s'en défaire correctement lors du déshabillage. Ou encore, placer les vêtements selon un ordre précis pour éviter que l'utilisateur les mélange, qu'il ne sache pas par lequel commencer. L'aider à faire la différence entre un vêtement qui peut être indiqué dans un contexte, mais complètement inapproprié dans un autre contexte. Laisser l'utilisateur commencer à s'habiller et l'aider, par la suite, en apportant seulement la touche finale (boutons, lacets, etc.), ou encore commencer à déshabiller l'utilisateur et le laisser terminer lui-même. Aider l'utilisateur à mettre sa prothèse auditive.
- Encadrer l'utilisateur à s'habiller et à se déshabiller. Mettre des règles concernant l'accès aux tiroirs et à la garde-robe. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Stimuler l'utilisateur pour qu'il utilise des vêtements adaptés pour plus de confort et facilitant l'habillement et le déshabillage. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part. Stimuler l'utilisateur pour qu'il porte sa prothèse auditive.
- Surveiller que l'utilisateur fait un choix judicieux de vêtements, qu'ils sont appropriés aux circonstances et à la température afin d'intervenir, au besoin. Surveiller que l'utilisateur utilise adéquatement les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.
- Vérifier que l'utilisateur s'est conformé à ce qui est attendu de sa part et qu'il s'est habillé correctement.

### 4 Habiller et déshabiller un bébé

Considérer le développement de l'enfant

- Habiller et déshabiller le bébé.

### 5 Apprendre à un enfant à s'habiller et à se déshabiller

Considérer le développement de l'enfant

- Apprendre à l'enfant à s'habiller et à se déshabiller afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent.
- Montrer à l'enfant à s'habiller et à se déshabiller, comment utiliser les agrafes, les boutons, les fermetures éclair, etc. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer.
- Initier l'enfant au choix des vêtements selon les saisons, la température et les circonstances.
- Aider de façon plus soutenue l'enfant en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

#### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Habillage comprennent notamment :

- **Entretien des vêtements;**
- **Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers,** ce qui inclut de faire les achats nécessaires en matière de vêtements;
- **Établir un cadre de vie,** ce qui inclut de s'assurer que les frontières et le besoin d'intimité de chacun sont respectés lors de l'habillement;
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires,** ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.

#### ATTENTION

- Le fait qu'un utilisateur a une **limitation fonctionnelle** ou un **problème de santé** n'appelle pas automatiquement un service d'intensité élevée. Il faut tenir compte de la condition de l'utilisateur pour le descripteur et de son degré de coopération avec le service et cocher ce qui est demandé à la ressource.
- L'utilisation d'une **grenouillère** n'est pas une technique particulière en ce qui a trait à l'habillement.
- Une approche particulière n'est pas nécessairement une technique particulière. Généralement, la technique particulière suit un protocole.

### QUESTIONNES À SE POSER

**Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Habillage?**

S'agit-il :

- d'un bébé ou d'un enfant qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

### 6 Accompagner, habiller et déshabiller un usager présentant un risque ou une difficulté

Considérer la condition de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il s'habille et se déshabille seul, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement.

OU

- Procéder en totalité ou en grande partie à l'habillage ou au déshabillage de l'usager qui ne peut le faire lui-même en raison de sa condition.

### 7 Apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à s'habiller et à se déshabiller

Considérer le potentiel d'apprentissage

- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à s'habiller et à se déshabiller afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à s'habiller et à se déshabiller, comment utiliser les agrafes, les boutons, les fermetures éclair, etc. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Utiliser ou non des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'usager à choisir des vêtements appropriés aux saisons, à la température et aux circonstances.

### 8 Amorcer le geste afin que l'usager présentant un risque ou une difficulté s'habille et se déshabille

Considérer le potentiel de maintien des acquis ou des automatismes

- Être auprès de l'usager tout le temps qu'il s'habille et se déshabille en commençant les gestes pour que celui-ci poursuive la séquence nécessaire à l'habillement afin qu'il maintienne ses acquis ou ses automatismes. Exemples : de façon répétitive, lever le bras pour mettre le gilet, montrer les pantalons, les présenter dans le bon sens.

### 9 Habiller et déshabiller l'usager nécessitant une technique particulière

[Technique complexe. Formation requise et, généralement, application de protocoles, de règles de soins, de directives cliniques. Pour ces cas, remplir l'encadré des précisions qui apparaît dans le SIRTF.]

- Se conformer aux consignes inscrites dans les protocoles, les règles de soins, les directives cliniques, par exemple lorsque la manipulation nécessite de la précision (os fragile, douleur, mouvement d'un seul membre, forte spasticité).

## SE LAVER (CORPS, CHEVEUX) CORRECTEMENT.

**1 Aucune intervention**

Considérer la capacité de l'usager ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'usager qui se lave (corps, cheveux) correctement.
- Si l'usager ne peut se laver (corps, cheveux) correctement, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Hygiène, et ce, de façon continue.

**2 Légère vérification avec ou sans adaptation**

Considérer l'autonomie de l'usager

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'usager pour se laver (corps, cheveux) correctement.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'usager en ce qui concerne l'hygiène. Exemples : faire couler l'eau du bain, mettre à la disposition de l'usager les produits nécessaires à l'hygiène, disposer les articles d'hygiène de telle façon que l'usager puisse les repérer, mettre à sa disposition les équipements et les aides techniques. Grâce à ces adaptations, l'usager se lave (corps, cheveux) correctement.

**3 Aider, encadrer, prévenir, rappeler, stimuler, surveiller, vérifier**

Considérer le degré de coopération de l'usager

- Aider l'usager en préparant pour lui le matériel nécessaire.
- Encadrer l'usager en ce qui a trait aux limites et aux règles concernant l'hygiène : temps requis pour se laver, quantité de savon, de shampoing, etc. Prévoir un horaire pour aller se laver. L'usager acquiesce sans trop d'opposition.
- Prévenir l'usager de vérifier la température de l'eau avant d'entrer dans le bain. Veiller à ce qu'il ait les articles de bain nécessaires pour son hygiène.
- Rappeler à l'usager de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler quotidiennement de se laver (corps, cheveux).
- Stimuler l'usager pour qu'il se lave toutes les parties du corps et les cheveux. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller que l'usager respecte les limites et les règles concernant l'hygiène : quantité de savon, de shampoing, etc., afin d'intervenir, au besoin. Surveiller que l'usager utilise adéquatement les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.
- Vérifier que l'usager s'est conformé à ce qui est attendu de sa part et qu'il s'est lavé correctement.

**4 Laver un bébé**

Considérer le développement de l'enfant

- Faire toutes les activités liées à l'hygiène du bébé.

**5 Apprendre à un enfant à se laver**

Considérer le développement de l'enfant

- Apprendre à l'enfant à se laver afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent.
- Montrer à l'enfant à se laver (corps, cheveux) correctement. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer.
- Initier l'enfant à la manipulation des articles d'hygiène : savon et débarbouillette, serviette, etc.
- Aider de façon plus soutenue l'enfant en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

**RAPPEL**

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Hygiène comprennent notamment :

- **S'assurer que l'usager a une hygiène adéquate**, ce qui inclut de voir à ce que ses vêtements soient changés régulièrement;
- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut de s'assurer que les frontières et le besoin d'intimité de chacun sont respectés lors des activités liées à l'hygiène;
- **Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers**, ce qui inclut de faire les achats nécessaires en matière de soins personnels;
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires**, ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.

**ATTENTION**

- Le fait qu'un usager a une **limitation fonctionnelle** ou un **problème de santé** n'appelle pas automatiquement un service d'intensité élevée. Il faut tenir compte de la condition de l'usager pour le descripteur et de son degré de coopération avec le service et cocher ce qui est demandé à la ressource.
- Le fait qu'un **lève-personne** est utilisé lors du transfert de l'usager dans le bain n'implique pas que la ressource doive laver l'usager selon une technique particulière.
- Une approche particulière n'est pas nécessairement une technique particulière. Généralement, la technique particulière suit un protocole.

### ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Hygiène?**

S'agit-il :

- d'un bébé ou d'un enfant qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

### 6 Accompagner ou laver un usager présentant un risque ou une difficulté

Considérer la condition de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il se lave (corps, cheveux) seul, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement.

OU

- Procéder en totalité ou en grande partie à l'hygiène de l'usager qui ne peut le faire lui-même en raison de sa condition. Exemples : le conduire dans la salle de bain, le déshabiller, l'installer dans le bain, le laver.
- Laver les cheveux de l'usager, même si celui-ci se lave le corps.

### 7 Apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à se laver

Considérer le potentiel d'apprentissage

- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à se laver afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à se laver (corps, cheveux) correctement. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Utiliser ou non des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'usager comment utiliser les différents articles d'hygiène : savon et débarbouillette, serviette, etc.
- Enseigner à l'usager à respecter les séquences pour se laver correctement.

### 8 Amorcer le geste afin que l'usager présentant un risque ou une difficulté se lave

Considérer le potentiel de maintien des acquis ou des automatismes

- Être auprès de l'usager tout le temps qu'il se lave en commençant les gestes pour que celui-ci poursuive la séquence nécessaire à l'hygiène afin qu'il maintienne ses acquis ou ses automatismes. Exemples : montrer le savon, lever une main ou toucher à une main et au savon pour que l'usager savonne sa débarbouillette, lui tendre une serviette.

### 9 Laver un usager nécessitant une technique particulière

[Technique complexe. Formation requise et, généralement, application de protocoles, de règles de soins, de directives cliniques. Pour ces cas, remplir l'encadré des précisions qui apparaît dans le SIRTIF.]

- Se conformer aux consignes inscrites dans les protocoles, les règles de soins, les directives cliniques, par exemple lorsque la manipulation nécessite de la précision (os fragile, douleur, mouvement d'un seul membre, forte spasticité).
- Utiliser une civière-douche pour le bain pour l'usager sans tonus musculaire.
- Donner le bain selon un temps précis et une position bien définie de l'usager éprouvant des problèmes sérieux, par exemple d'épilepsie.

## 4

# HYGIÈNE (suite)

## ENTREtenir SA PERSONNE.

EXEMPLES : FAIRE LA TOILETTE PARTIELLE, RÉALISER LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES (BROSSER LES DENTS, PEIGNER, RASER, ETC.) ET PÉRIODIQUES (PRENDRE SOIN DES ONGLES, HYGIÈNE MENSTRUELLE, ETC.)

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser l'utilisateur faire l'entretien de sa personne.
- Si l'utilisateur ne peut faire l'entretien de sa personne, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Hygiène, et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour faire l'entretien de sa personne.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne l'hygiène. Exemples : mettre à la disposition de l'utilisateur les produits nécessaires à l'hygiène, disposer les articles d'hygiène de telle façon que l'utilisateur puisse les repérer, mettre à sa disposition les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur fait correctement l'entretien de sa personne.

### 3 Aider, encadrer, prévenir, rappeler, stimuler, surveiller, vérifier

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur en coupant ses ongles alors que celui-ci accomplit seul les autres actions de l'entretien de sa personne.
- Encadrer l'utilisateur en ce qui a trait aux limites et aux règles concernant les soins personnels : temps requis pour son entretien personnel, quantité de pâte dentifrice, de crème à raser, etc. Prévoir un horaire pour aller faire son entretien personnel. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Prévenir l'utilisateur des effets de l'application de certains produits liés à l'entretien personnel (teintures, parfum, crèmes, etc.). Veiller à ce qu'il ait les articles nécessaires pour son hygiène.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler régulièrement de faire correctement l'entretien de sa personne. Lui rappeler de respecter les délais habituels pour réaliser les activités quotidiennes et périodiques liées à l'hygiène.
- Stimuler l'utilisateur pour qu'il fasse correctement l'entretien de sa personne, et ce, en respectant toute la séquence. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller que l'utilisateur respecte les limites et les règles concernant l'hygiène afin d'intervenir, au besoin. Surveiller que l'utilisateur utilise adéquatement les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.
- Vérifier que l'utilisateur s'est conformé à ce qui est attendu de sa part et qu'il a fait l'entretien de sa personne.

### 4 Faire l'entretien personnel d'un bébé

Considérer le développement de l'enfant

- Accomplir toutes les activités liées à l'entretien personnel du bébé.

## RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Hygiène comprennent notamment :

- **S'assurer que l'utilisateur a une hygiène adéquate**, ce qui inclut de voir à ce que ses vêtements soient changés régulièrement;
- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut de s'assurer que les frontières et le besoin d'intimité de chacun sont respectés lors des activités liées à l'hygiène;
- **Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers**, ce qui inclut de faire les achats nécessaires en matière de soins personnels;
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires**, ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.

## ATTENTION

- Le fait qu'un utilisateur a une **limitation fonctionnelle** ou un **problème de santé** n'appelle pas automatiquement un service d'intensité élevée. Il faut tenir compte de la condition de l'utilisateur pour le descripteur et de son degré de coopération avec le service et cocher ce qui est demandé à la ressource.
- Une approche particulière n'est pas nécessairement une technique particulière. Généralement, la technique particulière suit un protocole.

## QUESTIONNAIRE À SE POSER

### Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Hygiène?

S'agit-il :

- d'un bébé ou d'un enfant qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

### Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?

### S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Apprendre à un enfant à faire son entretien personnel

Considérer le développement de l'enfant

- Apprendre à l'enfant à faire son entretien personnel afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent.
- Montrer à l'enfant à faire son entretien personnel. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer.
- Initier l'enfant à la manipulation des articles d'hygiène : brosse à dents, peigne, etc.
- Montrer à l'enfant à assurer correctement son hygiène menstruelle.
- Aider de façon plus soutenue l'enfant en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

## 6 Accompagner ou faire l'entretien personnel d'un usager présentant un risque ou une difficulté

Considérer la condition de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il fait seul son entretien personnel, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement.

OU

- Procéder en totalité ou en grande partie à l'entretien personnel de l'usager qui ne peut le faire lui-même en raison de sa condition. Exemples : lui brosser les dents ou faire l'entretien de son dentier, le peigner, le raser, prendre soin de ses ongles et assurer son hygiène menstruelle.

## 7 Apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à faire son entretien personnel

Considérer le potentiel d'apprentissage

- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à faire son entretien personnel afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à faire correctement son entretien personnel. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Utiliser ou non des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'usager comment utiliser les différents articles d'entretien personnel : brosse à dents, peigne, etc.
- Enseigner à l'usager à respecter les séquences ou la périodicité des activités d'entretien personnel.
- Montrer à l'usager à assurer correctement son hygiène menstruelle.

## 8 Amorcer le geste afin que l'usager présentant un risque ou une difficulté fasse son entretien personnel

Considérer le potentiel de maintien des acquis ou des automatismes

- Être auprès de l'usager tout le temps qu'il entretient sa personne en commençant les gestes pour que celui-ci poursuive la séquence nécessaire à l'hygiène afin qu'il maintienne ses acquis ou ses automatismes. Exemples : montrer la brosse à dents, rapprocher le dentifrice, amener l'usager devant le miroir, lui tendre la brosse à cheveux.

## 9 Faire l'entretien personnel d'un usager nécessitant une technique particulière

[Technique complexe. Formation requise et, généralement, application de protocoles, de règles de soins, de directives cliniques. Pour ces cas, remplir l'encadré des précisions qui apparaît dans le SIRTF.]

- Se conformer aux consignes inscrites dans les protocoles, les règles de soins, les directives cliniques, par exemple lorsque la manipulation nécessite de la précision (os fragile, douleur, mouvement d'un seul membre, forte spasticité).

# 5

## ÉLIMINATION

### ACCOMPLIR TOUTES LES ACTIVITÉS RELIÉES À CETTE FONCTION.

EXEMPLES : SE RENDRE AUX TOILETTES, ENLEVER SES VÊTEMENTS, UTILISER LA TOILETTE ET LE PAPIER DE TOILETTE, TIRER LA CHASSE D'EAU, REMETTRE SES VÊTEMENTS, SE LAVER LES MAINS.

#### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'usager ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'usager qui accomplit toutes les activités liées à l'élimination.
- Si l'usager ne peut accomplir toutes les activités liées à l'élimination, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Élimination, et ce, de façon continue.

#### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'usager

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'usager pour accomplir toutes les activités liées à l'élimination.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'usager en ce qui concerne toutes les activités liées à l'élimination. Exemples : ajuster le siège des toilettes, mettre des barres d'appui, mettre à la disposition de l'usager les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité. Grâce à ces adaptations, l'usager accomplit toutes les activités liées à l'élimination.

#### 3 Encadrer, prévenir, rappeler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'usager

- Encadrer l'usager qui a des problèmes de constipation, en établissant un horaire d'élimination et s'assurer qu'il est respecté. L'usager acquiesce sans trop d'opposition.
- Prévenir l'usager d'aller aux toilettes avant de se coucher ou de partir pour une activité extérieure, par exemple, ou s'assurer qu'il a mis sa culotte ou « pad » d'incontinence.
- Rappeler à l'usager de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler les limites et les règles concernant les activités liées à l'élimination.
- Surveiller, en posant la question à l'usager ou en l'observant, que toutes les activités liées à l'élimination ont été accomplies correctement afin d'intervenir, au besoin. Surveiller pour noter le nombre de selles. Surveiller que l'usager utilise de façon appropriée les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.

#### 4 Changer la couche d'un bébé

Considérer le développement de l'enfant

- Faire toutes les actions liées au changement de couche du bébé.

#### 5 Faire l'apprentissage à la propreté à un enfant

Considérer le développement de l'enfant

- Apprendre à l'enfant la propreté afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent.
- Montrer à l'enfant à accomplir toutes les activités liées à l'élimination. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer.
- Sensibiliser l'enfant pour qu'il reconnaisse les signes indiquant le besoin d'éliminer.
- Initier l'enfant à l'utilisation des articles entourant l'élimination.
- Aider de façon plus soutenue l'enfant en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.



#### RAPPEL

**Les services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Élimination comprennent notamment :

- Entretien du milieu de vie, ce qui inclut de nettoyer les lieux peu importe la fréquence ou de laver le lit d'un usager à la suite d'un dégât ou d'un problème d'énurésie ou d'encoprésie;
- Établir un cadre de vie, ce qui inclut de s'assurer que les frontières et le besoin d'intimité de chacun sont respectés lors des activités liées à l'élimination;
- Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires, ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.



#### ATTENTION

- Le « **pad** » d'incontinence fait partie du descripteur, la **chaise** « d'aisance » aussi. Il faut voir ce qui est demandé à la ressource comme service.
- Une approche particulière n'est pas nécessairement une technique particulière. Généralement, la technique particulière suit un protocole.

## ? QUESTIONS À SE POSER

### Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Élimination?

S'agit-il :

- d'un bébé ou d'un enfant qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

### Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?

### S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 6 Accompagner l'usager dans les activités liées à l'élimination

Considérer la condition de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il accomplit seul toutes les activités liées à l'élimination, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions, dans le but d'en assurer le bon déroulement.
- S'assurer que l'usager a un positionnement propice à une meilleure vidange vésicale et intestinale lorsqu'il s'assit sur le siège des toilettes, qu'il élimine, utilise le papier hygiénique, actionne la chasse d'eau, assèche le siège, au besoin, se revêt et se lave les mains, et intervenir le cas échéant.
- Être près de l'usager tout le temps qu'il vide son sac collecteur ou change lui-même sa culotte d'incontinence.
- Procéder aux activités entourant l'élimination que l'usager ne peut faire lui-même en raison de sa condition. Exemples : l'amener aux toilettes, enlever ses vêtements, le placer sur le siège des toilettes, l'essuyer, actionner la chasse d'eau, le rhabiller.
- Aider l'usager qui ne porte pas de culotte d'incontinence à changer son sous-vêtement souillé.

## 7 Changer la culotte d'incontinence d'un usager

- Faire toutes les actions liées au changement de la culotte d'incontinence et d'autres produits liés à l'incontinence de l'usager. Cela inclut aussi de changer la couche d'incontinence pour l'enfant d'âge scolaire qui n'est pas propre.

## 8 Faire l'apprentissage à la propreté à un usager présentant un risque ou une difficulté

Considérer le potentiel d'apprentissage de l'usager

- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à être propre afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager comment accomplir toutes les activités liées à l'élimination. Être près de lui pour le guider, le rassurer. Utiliser ou non des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Sensibiliser l'usager à reconnaître les signes indiquant le besoin d'éliminer.
- Initier l'usager à l'utilisation des articles entourant l'élimination.
- Enseigner à l'usager à respecter les séquences de l'activité.
- Utiliser des stratégies ou des techniques pour résoudre l'énurésie ou l'encoprésie.
- Développer des stratégies pour amener l'usager qui fait ses besoins dans des endroits inappropriés, par exemple dans la poubelle, à changer ses habitudes ou montrer à l'usager qui cache ses vêtements souillés à s'en défaire correctement.

## 9 Aider l'usager à éliminer selon une technique particulière

[Technique complexe. Formation requise et, généralement, application de protocoles, de règles de soins, de directives cliniques. Pour ces cas, remplir l'encadré des précisions qui apparaît dans le SIRTF.]

- Se conformer aux consignes inscrites dans les protocoles, les règles de soins, les directives cliniques.
- Faire un massage pour stimuler le réflexe anal.

## 10 Appliquer les techniques de soins invasifs reliées à l'élimination intestinale ou vésicale

[Formation obligatoire.]

- Stimuler le réflexe anal (par toucher rectal), faire un curage rectal, remonter la muqueuse rectale à l'intérieur des marges de l'anus, dilater la stomie avec un cône, donner un lavement par la stomie selon la routine d'élimination du protocole, faire un cathétérisme vésical intermittent, un cathétérisme de la stomie vésicale, une irrigation vésicale à circuit ouvert avec une poire à injection.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui effectue ses transferts de façon sécuritaire.
- Si l'utilisateur n'a pas la mobilité pour ses transferts, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Mobilité (transferts), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour avoir la mobilité pour ses transferts.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne la mobilité (transferts). Exemples : mettre à la disposition de l'utilisateur les appareils de base nécessaires aux transferts, ajuster et maintenir la hauteur du lit et de la chaise selon les besoins de l'utilisateur, mettre des barres d'appui, mettre à sa disposition les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur a la mobilité voulue pour ses transferts.

### 3 Encadrer, rappeler, stimuler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Encadrer l'utilisateur en lui donnant des consignes pour qu'il effectue ses transferts de façon sécuritaire. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler régulièrement de se servir des équipements et des aides techniques fournis pour faciliter ses transferts.
- Stimuler l'utilisateur pour qu'il effectue ses transferts tout en respectant sa condition. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller l'utilisateur qui effectue ses transferts afin de s'assurer qu'il le fait de façon sécuritaire pour intervenir, au besoin. Surveiller que l'utilisateur utilise de façon appropriée les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité. Surveiller l'utilisateur qui fait tous ses transferts de façon autonome, mais que préventivement on aide pour entrer dans le bain et en sortir.

### 4 Procéder aux transferts d'un bébé

Considérer le développement de l'enfant

- Accomplir toutes les activités liées aux transferts du bébé. Cela inclut de procéder aux déplacements du bébé et de lui faire monter et descendre les escaliers.

### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Mobilité (transferts) comprennent notamment :

- **Assurer le confort et la sécurité**, ce qui inclut d'aménager l'espace de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et selon leur condition;
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires**, ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.

### ATTENTION

- Le fait qu'un usager a une **limitation fonctionnelle** ou un **problème de santé** n'appelle pas automatiquement un service d'intensité élevée. Il faut tenir compte de la condition de l'utilisateur pour le descripteur et cocher ce qui est demandé à la ressource.
- Il faut se rappeler que le descripteur parle aussi des transferts de l'utilisateur pour la **chaise « d'aisance »**.
- Lorsque la formation sur les principes pour le **déplacement sécuritaire des bénéficiaires** (PDSB) est demandée à la ressource, il faut le spécifier dans l'encadré des précisions.
- Les transferts à l'auto sont inclus dans ce descripteur. Pour déterminer le bon service, il est important de se référer à la notion d'«habituellement».

### ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Mobilité (transferts)?**

S'agit-il :

- d'un bébé qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

### 5 Accompagner un usager présentant un risque ou une difficulté à faire ses transferts

Considérer la condition de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il fait ses transferts seul, car il présente un risque d'accident, ou encore, pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Lui donner des consignes verbales. Le guider étape par étape pour diminuer sa peur de tomber.
- Être près de l'usager pour lui apporter un soutien physique partiel s'il éprouve de la difficulté à se lever, à s'asseoir ou encore à se coucher, ou pour intervenir rapidement en cas de besoin.

### 6 Procéder aux transferts d'un usager présentant un risque ou une difficulté

Considérer la condition de l'usager

- Procéder en totalité ou en grande partie, avec ou sans équipements ou aides techniques, aux transferts de l'usager qui ne peut les faire lui-même en raison de sa condition.
- Faire le transfert en pivot.
- Utiliser un lève-personne pour le transfert au bain.
- Installer un usager sur une chaise élévatrice.

## EFFECTUER SES DÉPLACEMENTS DE FAÇON SÉCURITAIRE.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Descripteur qui ne s'applique pas pour le bébé parce qu'il est inclus dans le descripteur Mobilité (transferts).
- Laisser faire l'utilisateur qui effectue ses déplacements de façon sécuritaire.
- Si l'utilisateur ne peut effectuer ses déplacements de façon sécuritaire, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Mobilité (déplacements), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour effectuer ses déplacements de façon sécuritaire.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne la mobilité (déplacements). Exemples : situer la chambre de l'utilisateur, qui a peine à se déplacer, à proximité de la salle à manger et de la salle de bain, disposer tous les équipements et les aides techniques nécessaires aux déplacements à portée de main de l'utilisateur. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur effectue ses déplacements de façon sécuritaire.

### 3 Encadrer, rappeler, stimuler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Encadrer l'utilisateur pour qu'il effectue ses déplacements de façon sécuritaire. Lui donner des consignes. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler d'utiliser les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.
- Stimuler l'utilisateur pour qu'il effectue ses déplacements tout en respectant sa condition. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller l'utilisateur qui se déplace afin de s'assurer qu'il le fait de façon sécuritaire pour intervenir, au besoin. Surveiller l'utilisateur mobile, mais hyperactif, téméraire ou désorienté dans ses déplacements. Surveiller que l'utilisateur utilise adéquatement les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.

### 4 Faire l'apprentissage à la marche à un enfant

Considérer le développement de l'enfant

- Apprendre à l'enfant à se déplacer afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent.
- Montrer à l'enfant à se déplacer. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Lui donner des consignes verbales. Le guider étape par étape pour diminuer sa peur de tomber.
- Aider de façon plus soutenue l'enfant en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Mobilité (déplacements) comprennent notamment :

- **Assurer le confort et la sécurité**, ce qui inclut d'aménager l'espace de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et selon leur condition;
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires**, ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.

### ATTENTION

- Le fait qu'un usager a une **limitation fonctionnelle** ou un **problème de santé** n'appelle pas automatiquement un service d'intensité élevée. Il faut tenir compte de la condition de l'utilisateur pour le descripteur et cocher ce qui est demandé à la ressource.
- Lorsque la formation sur les principes pour le **déplacement sécuritaire des bénéficiaires** (PDSB) est demandée à la ressource, il faut le spécifier dans l'encadré des précisions.
- L'objectif de ce descripteur est que l'utilisateur effectue ses déplacements de façon sécuritaire. Nous entendons par « sécuritaire » la sécurité physique de l'utilisateur. Ainsi, l'utilisateur présentant un risque ou une difficulté dans ses déplacements l'est avec sa capacité de se mouvoir.

## ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'utilisateur en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Mobilité (déplacements)?**

S'agit-il :

- d'un enfant qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'utilisateur, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Accompagner un usager présentant un risque ou une difficulté dans ses déplacements

Considérer la condition de l'utilisateur

- Être près de l'utilisateur tout le temps qu'il effectue ses déplacements seul, car il présente un risque, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Lui donner des consignes verbales. Le guider étape par étape pour diminuer sa peur de tomber.
- Être près de l'utilisateur pour lui apporter un soutien physique partiel s'il peut se mouvoir juste un peu lors de ses déplacements ou pour intervenir rapidement en cas de besoin.
- Être avec l'utilisateur dans l'ascenseur à cause de problèmes qui ne sont pas liés à ceux de la conduite.
- Procéder en totalité ou en grande partie, avec ou sans équipements ou aides techniques, aux déplacements de l'utilisateur en raison de sa condition.

## 6 Apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à se déplacer

Considérer le potentiel d'apprentissage de l'utilisateur

- Apprendre à l'utilisateur présentant un risque ou une difficulté à se déplacer afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'utilisateur à se déplacer. Être près de lui pour le rassurer. Lui donner des consignes verbales. Le guider étape par étape pour diminuer sa peur de tomber. Utiliser ou non des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

## MONTER ET DESCENDRE LES ESCALIERS DE FAÇON SÉCURITAIRE.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Descripteur qui ne s'applique pas pour le bébé parce qu'il est inclus dans le descripteur Mobilité (transferts).
- Descripteur qui ne s'applique pas lorsqu'il n'y a pas d'escaliers à monter et à descendre.
- Laisser faire l'utilisateur qui monte et descend les escaliers de façon sécuritaire.
- Si l'utilisateur ne peut monter et descendre les escaliers de façon sécuritaire, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Mobilité (escaliers), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour monter et descendre les escaliers de façon sécuritaire.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne la mobilité (escaliers). Exemples : situer la chambre de l'utilisateur, qui a peine à monter et à descendre les escaliers, de telle façon qu'il n'ait pas besoin de les utiliser, disposer tous les équipements et les aides techniques nécessaires à sa mobilité, à portée de main. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur monte et descend les escaliers de façon sécuritaire.

### 3 Encadrer, rappeler, stimuler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Encadrer l'utilisateur pour qu'il monte et descende les escaliers de façon sécuritaire. Lui donner des consignes. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler d'utiliser les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.
- Stimuler l'utilisateur pour qu'il monte et descende les escaliers tout en respectant sa condition. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller l'utilisateur qui monte et descend les escaliers afin de s'assurer qu'il le fait de façon sécuritaire pour intervenir, au besoin. Surveiller et encadrer l'utilisateur mobile, mais hyperactif et téméraire dans les escaliers. Surveiller que l'utilisateur utilise adéquatement les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.

### 4 Faire l'apprentissage à monter et descendre un escalier à un enfant

Considérer le développement de l'enfant

- Apprendre à l'enfant à monter et à descendre un escalier afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent.
- Montrer à l'enfant à monter et à descendre les escaliers. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Lui donner des consignes verbales. Le guider étape par étape pour diminuer sa peur de tomber.
- Aider de façon plus soutenue l'enfant en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

#### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Mobilité (escaliers) comprennent notamment :

- Assurer le confort et la sécurité, ce qui inclut d'aménager l'espace de façon fonctionnelle et sécuritaire pour les besoins des usagers et selon leur condition;
- Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires, ce qui inclut de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement.

#### ATTENTION

- L'utilisation d'un **ascenseur** fait partie du descripteur Mobilité (déplacements).
- Le fait qu'un usager a une **limitation fonctionnelle** ou un **problème de santé** n'appelle pas automatiquement un service d'intensité élevée. Il faut tenir compte de la condition de l'utilisateur pour le descripteur et cocher ce qui est demandé à la ressource.
- Lorsque la formation sur les principes pour le **déplacement sécuritaire des bénéficiaires** (PDSB) est demandée à la ressource, il faut le spécifier dans l'encadré des précisions.

### ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'utilisateur en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Mobilité (escaliers)?**

S'agit-il :

- d'un enfant qui suit une courbe normale de développement?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'utilisateur, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

### 5 Accompagner un usager présentant un risque ou une difficulté à monter et descendre les escaliers

Considérer la condition de l'utilisateur

- Être près de l'utilisateur tout le temps qu'il monte et descend les escaliers seul, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement. Être près de lui pour le guider dans ses gestes, le rassurer. Lui donner des consignes verbales. Le guider étape par étape pour diminuer sa peur de tomber.
- Être près de l'utilisateur pour lui apporter un soutien physique partiel s'il peut se mouvoir juste un peu pour monter et descendre les escaliers ou pour intervenir rapidement en cas de besoin.
- Procéder en totalité ou en grande partie, avec ou sans équipements ou aides techniques, aux déplacements de l'utilisateur dans les escaliers en raison de sa condition.

## CONTRÔLER SES IMPULSIONS.

EXEMPLES : AGITATION FÉBRILE, AGRESSIVITÉ PHYSIQUE, AGRESSIVITÉ SEXUELLE, AGRESSIVITÉ VERBALE, COMPORTEMENT HYPERACTIF, COMPORTEMENT SEXUEL NON-APPROPRIÉ, COMPULSION, CRISE DE COLÈRE, DÉRANGEMENT, ERRANCE INTRUSIVE, FAIBLE TOLÉRANCE À LA FRUSTRATION, FUGUE, IMPULSIVITÉ, IRRITABILITÉ, PASSAGE À L'ACTE, USAGE INCONTRÔLÉ DE : ALCOOL-DROGUE-JEU-INTERNET, VANDALISME, VOL.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui contrôle ses impulsions.
- Si l'utilisateur ne peut contrôler ses impulsions, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Conduite (impulsions), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour contrôler ses impulsions. Vérifier sommairement l'utilisateur dans son auto-observation après un stage de désintoxication.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne la conduite (impulsions). Exemples : personnaliser la chambre de l'utilisateur, en retirer les objets pouvant être perturbateurs, maintenir un niveau de bruit limité, doser les stimuli, prévoir un lieu de relaxation, installer des objets facilitant le repérage et des objets familiers. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur contrôle ses impulsions.

### 3 Aider, conseiller, encadrer, prévenir, rappeler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur en établissant une routine sécurisante pour lui.
- Conseiller l'utilisateur, lui faire des recommandations, sur les solutions envisageables pour contrôler ses impulsions.
- Encadrer l'utilisateur en lui demandant de se retirer pour se calmer et retrouver de lui-même le contrôle de ses impulsions. Encadrer l'utilisateur en limitant sa consommation de l'alcool, du jeu, d'Internet. Lui donner un nombre déterminé de cigarettes par jour et établir un horaire où il peut aller fumer. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Prévenir l'utilisateur qui dérange de respecter l'espace vital d'un autre usager et de ne pas entrer dans sa chambre, par exemple. L'informer à l'avance de ce qui peut se produire.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler les limites et les règles de conduite établies dans le cadre de vie. Le ramener à un certain état, à certaines dispositions qu'il connaît bien.
- Surveiller les malaises de l'utilisateur qui a de la difficulté à les exprimer ou à les manifester, de façon à intervenir, au besoin.

### 4 Apprendre à l'utilisateur à gérer son impulsivité

Considérer l'étape de développement de l'utilisateur

- Prendre le temps nécessaire avec l'utilisateur ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle, pour lui apprendre à gérer son impulsivité, à établir la différence entre une conduite appropriée et une conduite inappropriée concernant ses impulsions afin qu'il puisse faire ce qui est attendu de sa part.
- Enseigner à l'utilisateur à utiliser des moyens ou des techniques pour gérer son impulsivité.
- Aider de façon plus soutenue l'utilisateur en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Amener l'utilisateur à reconnaître les signes avant-coureurs pouvant conduire à une gestion problématique de son impulsivité.

## RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Conduite (impulsions) comprennent notamment :

- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut d'informer clairement et simplement l'utilisateur des règles de fonctionnement et de l'encourager à développer ou maintenir des comportements adéquats et sécuritaires;
- **Assurer la protection contre les abus**, ce qui inclut toute forme d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.).

## ATTENTION

- Les exemples sous le descripteur sont des **manifestations** lorsque l'utilisateur éprouve des difficultés concernant le descripteur, manifestations qui se présentent souvent sous la forme de comportements extériorisés. À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

L'agressivité envers les animaux peut être considérée comme une manifestation d'un passage à l'acte sous ce descripteur.

- Le fait d'avoir des **portes codées** dans la ressource ne constitue pas un service au sens de l'Instrument.
- La remise d'une **médication PRN** (au besoin) ou toute autre mesure de contrôle planifiée ne constitue pas nécessairement un service de contrôle au sens de l'Instrument. Par exemple, il peut s'agir d'administrer des médicaments nécessitant une surveillance. Il en est de même pour le fait d'**empêcher l'accès** à la garde-robe, par exemple, il peut s'agir d'encadrement (service 3). Par contre, il faut voir ce que le cumul d'une multitude d'interventions commande comme intensité de services à la ressource.

## QUESTIONNES À SE POSER

Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Conduite (impulsions)?

S'agit-il :

- d'un usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?

S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Rendre l'environnement sécuritaire

- Agir sur l'environnement de l'usager pour prévenir les risques d'incidents ou d'accidents. Exemples : retirer les objets pouvant blesser l'usager ou les autres ou encore occasionner des bris importants.

## 6 Accompagner ou apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à contrôler son impulsivité

Considérer la condition ou le potentiel d'apprentissage de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il retrouve par lui-même le contrôle de son impulsivité, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement. Être près de l'usager pour le guider, le rassurer, être à son écoute afin d'éviter l'escalade. Être près de lui pour intervenir rapidement en cas de besoin.
- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à contrôler ses impulsions afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à développer une bonne conduite en ce qui a trait aux impulsions, à différencier un comportement approprié d'un comportement inapproprié, à faire ce qui est attendu de sa part.
- Utiliser avec l'usager des stratégies de modification du comportement.
- Aider de façon plus soutenue l'usager en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'usager à s'exprimer et à réagir sans porter atteinte à son intégrité physique ou psychologique ni à celle des autres.
- Aider l'usager à décoder, chez lui, les signes avant-coureurs pouvant conduire à une perte de contrôle.
- Rechercher avec l'usager les éléments qui ont déclenché une perte de contrôle et l'aider à trouver des solutions.

## 7 Contrôler les écarts de conduite de l'usager

[Service exceptionnel inscrit dans le PI]

- Intervenir d'autorité pour contrôler l'usager qui n'est plus en mesure de se contrôler lui-même ou en est incapable ou encore refuse de faire ce qui est attendu de sa part, lorsque cela représente un risque élevé pour lui ou pour autrui. Le contrôle a pour objet d'arrêter ou de susciter un comportement chez l'usager.
- Accomplir des gestes pour stopper l'action. Exemples : empêcher la compulsions de l'usager de boire dans le cas de potomanie, contrôler les écarts de conduite de l'usager au moyen d'une grenouillère.
- Amener l'usager dans un endroit calme, mais qui n'est pas dépourvu de stimulation sensorielle, tout en exerçant une surveillance.
- Exercer une surveillance constante auprès de l'usager en cumulant des mesures : imposer à l'usager la présence d'une personne qui représente l'autorité afin de s'assurer que la stratégie d'intervention élaborée pour lui est suivie à la lettre. L'usager doit suivre pendant une période donnée la personne, être dans la même pièce qu'elle, etc.

# 10 CONDUITE (émotions)

## MAÎTRISER SES ÉMOTIONS.

EXEMPLES : ALTÉRATION DE L'HUMEUR, ANTICIPATIONS MENAÇANTES, APPRÉHENSION, DÉSORDRE DU SOMMEIL, EXUBÉRANCE OU TRISTESSE EXCESSIVE, FATIGUE EXTRÊME, GRANDE INQUIÉTUDE, HYPERSENSIBILITÉ, LABILITÉ ÉMOTIONNELLE, MANQUE D'INTÉRÊT, MUTISME, OBSESSION, PEUR, REPLI SUR SOI, SOMATISATION, VERBALISATION EXCESSIVE.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'usager ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'usager qui maîtrise ses émotions.
- Si l'usager ne peut maîtriser ses émotions, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Conduite (émotions), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'usager

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'usager pour maîtriser ses émotions.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'usager en ce qui concerne la conduite (émotions.) Exemples : personnaliser la chambre de l'usager, en retirer les objets pouvant être perturbateurs, maintenir un niveau de bruit limité, doser les stimuli, prévoir un lieu de relaxation. Grâce à ces adaptations, l'usager maîtrise ses émotions.

### 3 Aider, conseiller, encadrer, encourager, prévenir, rappeler, sécuriser, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'usager

- Aider l'usager en établissant une routine sécurisante pour lui.
- Conseiller l'usager, lui faire des recommandations, sur les solutions envisageables pour maîtriser ses émotions.
- Encadrer l'usager en lui demandant de se retirer pour se calmer et retrouver de lui-même la maîtrise de ses émotions. L'usager acquiesce sans trop d'opposition.
- Encourager l'usager à nommer ce qui l'inquiète ou lui fait peur. Renforcer son assurance devant ces émotions plus difficiles.
- Prévenir l'usager, en l'informant à l'avance, dans le but de l'apaiser.
- Rappeler à l'usager de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler les limites et les règles de conduite établies dans le cadre de vie. Le ramener à un certain état, à certaines dispositions qu'il connaît bien.
- Sécuriser l'usager par rapport à des personnes, à des événements, à des lieux. Diminuer ses craintes. Susciter un effet apaisant chez lui.
- Surveiller les malaises de l'usager qui a de la difficulté à les exprimer ou à les manifester, de façon à intervenir, au besoin. Surveiller l'usager qui manifeste des troubles du sommeil, une perte d'appétit, l'accumulation d'objets ou de nourriture dans sa chambre ou encore qui cache des vêtements souillés, etc.

### 4 Favoriser l'expérimentation de différents types d'activités

Considérer le degré de coopération de l'usager

- Détourner l'attention de l'usager en lui proposant une activité significative et agréable ou en lui parlant de souvenirs anciens ou encore en l'amenant à faire une tâche répétitive, et ce, tout en tenant compte de ses champs d'intérêts et de ses préférences.
- Faire avec l'usager des activités favorisant l'expression des émotions ou rehaussant l'estime de soi.
- Faire de la diversion à l'usager.

## RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Conduite (émotions) comprennent notamment :

- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut d'informer clairement et simplement l'usager des règles de fonctionnement et de l'encourager à développer ou maintenir des comportements adéquats et sécuritaires;
- **Assurer la protection contre les abus**, ce qui inclut toute forme d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.).

## ATTENTION

- Les exemples sous le descripteur sont des **manifestations** lorsque l'usager éprouve des difficultés concernant le descripteur, manifestations qui se présentent souvent sous la forme de comportements intériorisés. À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.
- La remise d'une **médication PRN** (au besoin) ou toute autre mesure de contrôle planifiée ne constitue pas nécessairement un service de contrôle au sens de l'Instrument. Par exemple, il peut s'agir d'administrer des médicaments nécessitant une surveillance. Par contre, il faut voir ce que le cumul d'une multitude d'interventions commande comme intensité de services à la ressource.

# 10 CONDUITE (émotions)

## QUESTIONNAIRE À SE POSER

**Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Conduite (émotions)?**

S'agit-il :

- d'un usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Apprendre à l'usager à gérer ses émotions

Considérer l'étape de développement de l'usager

- Prendre le temps nécessaire avec l'usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle, pour lui apprendre à gérer ses émotions, à établir la différence entre une conduite appropriée et une conduite inappropriée en ce qui a trait aux émotions afin qu'il puisse faire ce qui est attendu de sa part.
- Montrer à l'usager à reconnaître ses émotions, à les nommer, à les comprendre et à les gérer.
- Enseigner à l'usager à utiliser des moyens ou des techniques pour gérer ses émotions.
- Aider de façon plus soutenue l'usager en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Amener l'usager à reconnaître les signes avant-coureurs pouvant conduire à une gestion problématique de ses émotions.

## 6 Accompagner ou apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à maîtriser ses émotions

Considérer la condition ou le potentiel d'apprentissage de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il retrouve par lui-même la maîtrise de ses émotions, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement. Être près de l'usager pour le guider, le rassurer, être à son écoute pour éviter l'escalade. Être près de lui pour intervenir rapidement en cas de besoin.
- Être près de l'enfant qui réagit fortement sur le plan émotif à la suite des visites d'un parent naturel.
- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à maîtriser ses émotions afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à développer une bonne conduite en ce qui a trait aux émotions, à différencier un comportement approprié d'un comportement inapproprié, à faire ce qui est attendu de sa part.

- Utiliser avec l'usager des stratégies de modification du comportement.
- Aider de façon plus soutenue l'usager en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'usager à s'exprimer et à réagir sans porter atteinte à son intégrité physique et psychologique ni à celle des autres.
- Aider l'usager à décoder, chez lui, les signes avant-coureurs pouvant conduire à une perte de maîtrise de ses émotions.
- Rechercher avec l'usager les éléments qui ont déclenché une perte de maîtrise de ses émotions et l'aider à trouver des solutions.

## 7 Contrôler les désordres émotifs de l'usager

[Service exceptionnel inscrit dans le PI]

- Intervenir d'autorité pour contrôler l'usager qui n'est plus en mesure de se contrôler lui-même ou en est incapable ou encore refuse de faire ce qui est attendu de sa part, lorsque cela représente un risque élevé pour lui ou pour autrui. Le contrôle a pour objet d'arrêter ou de susciter un comportement chez l'usager.
- Accomplir des gestes pour stopper l'action.
- Amener l'usager dans un endroit calme, mais qui n'est pas dépourvu de stimulation sensorielle, tout en exerçant une surveillance.
- Exercer une surveillance constante auprès de l'usager en cumulant des mesures : imposer à l'usager la présence d'une personne qui représente l'autorité afin de s'assurer que la stratégie d'intervention élaborée pour lui est suivie à la lettre. L'usager doit suivre pendant une période donnée la personne, être dans la même pièce qu'elle, etc.

# 11 CONDUITE (capacité relationnelle)

## AVOIR UN MODE RELATIONNEL CONVENABLE.

EXEMPLES : ABSENCE DE FRONTIÈRE, COMPORTEMENT ASOCIAL, CRUAUTÉ, ENTÊTEMENT, ENVAHISSEMENT, HOSTILITÉ, HYPERSEXUALISATION, INCAPACITÉ À S'ADAPTER AUX AUTRES, INHIBITION, INTIMIDATION, ISOLEMENT, MAUVAISES FRÉQUENTATIONS, NON-RESPECT DES RÈGLES, OPPOSITION, PROVOCATION, TROUBLE DE SOCIALISATION, VULNÉRABILITÉ.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui a un mode relationnel convenable.
- Si l'utilisateur ne peut avoir un mode relationnel convenable, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Conduite (capacité relationnelle), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour avoir un mode relationnel convenable.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne la conduite (capacité relationnelle.) Exemples : offrir dans le milieu des occasions pour favoriser le contact de l'utilisateur avec les autres, notamment par des jeux de société, un repas en commun, des discussions en groupe, prévoir un lieu de relaxation. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur a un mode relationnel convenable.

### 3 Aider, conseiller, encadrer, prévenir, rappeler, sensibiliser

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur à s'entendre avec les autres. Aider celui qui est plus timide à développer des relations avec les autres ou à faire des demandes de manifestation d'affection de façon appropriée.
- Conseiller l'utilisateur, lui faire des recommandations, sur les solutions envisageables pour avoir un mode relationnel convenable.
- Encadrer l'utilisateur concernant le temps qu'il passe seul dans sa chambre, devant la télévision ou à l'ordinateur. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Prévenir les problèmes relationnels en demandant à l'utilisateur de ne pas se tenir à proximité d'un autre utilisateur avec qui il ne s'entend pas. Informer l'utilisateur à l'avance de ce qui peut se produire. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler les limites et les règles de conduite avec les autres, établies dans le cadre de vie. Le ramener à un certain état, à certaines dispositions qu'il connaît bien.
- Sensibiliser l'utilisateur au vécu de l'autre, l'amener à démontrer davantage d'empathie. Lui faire prendre conscience des sentiments que l'autre peut ressentir. Rendre l'utilisateur sensible à quelque chose, à des sensations, à des perceptions.

### 4 Favoriser la socialisation

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Stimuler l'utilisateur pour qu'il participe aux activités offertes dans la ressource.
- Permettre à l'utilisateur, lorsque c'est indiqué, de recevoir des amis dans la ressource ou d'en fréquenter à l'extérieur.
- Présenter l'utilisateur aux autres ou l'inviter à se présenter lui-même.
- Inciter l'utilisateur, lorsque c'est indiqué, à pratiquer des activités de loisirs à l'extérieur de la ressource, tout en tenant compte de ses champs d'intérêts et de ses préférences. Inciter l'utilisateur à fréquenter les organismes communautaires d'amitié.

## RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Conduite (capacité relationnelle) comprennent notamment :

- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut d'informer clairement et simplement l'utilisateur des règles de fonctionnement et de l'encourager à développer ou maintenir des comportements adéquats et sécuritaires;
- **Assurer la protection contre les abus**, ce qui inclut toute forme d'abus (physique, sexuel, pouvoir, financier, psychologique, etc.) ;
- **Favoriser l'accès de l'utilisateur aux activités organisées par la ressource** (ex. : activités ludiques, physiques, manuelles) ou dans la communauté;
- **Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social**, ce qui inclut d'offrir à l'utilisateur des conditions de vie se rapprochant le plus possible de celles d'un milieu de vie naturel et aussi de l'encourager à avoir une vie sociale active et adéquate;
- **Collaborer avec l'établissement**, ce qui inclut de partager avec l'établissement toute l'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.

## ATTENTION

- Les exemples sous le descripteur sont des **manifestations** lorsque l'utilisateur éprouve des difficultés concernant le descripteur. À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.
- **L'absence de frontière** signifie que l'utilisateur va vers n'importe qui, qu'il a peu de filtres, etc.
- La remise d'une médication **PRN** (au besoin) ou toute autre mesure de contrôle planifiée ne constitue pas nécessairement un service de contrôle au sens de l'Instrument. Par exemple, il peut s'agir d'administrer des médicaments nécessitant une surveillance. Par contre, il faut voir ce que le cumul d'une multitude d'interventions commande comme intensité de services à la ressource.

# 11 CONDUITE (capacité relationnelle)

## ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Conduite (capacité relationnelle)?**

S'agit-il :

- d'un usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Apprendre à l'usager à développer de meilleures habiletés sociales et de résolution de problème

Considérer l'étape de développement de l'usager

- Prendre le temps nécessaire avec l'usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle, pour lui apprendre à avoir un mode relationnel convenable, à se faire des amis, à établir la différence entre une conduite appropriée et une conduite inappropriée en ce qui a trait aux relations avec les autres afin qu'il puisse faire ce qui est attendu de sa part.
- Enseigner à l'usager les habiletés sociales de base. L'éduquer à fonctionner selon des valeurs personnelles et sociales acceptables et le sensibiliser à la notion de respect de soi et des autres.
- Encourager l'usager à discuter avec les autres de leurs points de vue même s'ils sont différents des siens.
- Enseigner à l'usager des moyens pour résoudre ses difficultés relationnelles.
- Aider de façon plus soutenue l'usager en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Amener l'usager à reconnaître les signes avant-coureurs pouvant conduire à des problèmes relationnels.

## 6 Accompagner ou apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à développer de meilleures habiletés sociales et de résolution de problème

Considérer la condition ou le potentiel d'apprentissage de l'usager

- Être près de l'usager tout le temps qu'il retrouve par lui-même un mode relationnel convenable, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement. Être près de l'usager pour le guider, le rassurer, être à son écoute pour éviter l'escalade. Être près de lui pour intervenir rapidement en cas de besoin.
- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à développer de meilleures habiletés sociales et de résolution de problème afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à développer de meilleures habiletés sociales et de résolution de problème, à différencier un comportement approprié d'un comportement inapproprié, à faire ce qui est attendu de sa part.
- Montrer à l'usager à se rendre compte des conséquences de l'image qu'il projette sur les autres. Exemples : une jeune adolescente est hyper sexualisée dans son habillement et elle suscite des regards et des gestes déplacés, un jeune garçon s'habille en fille et il subit le sarcasme et reçoit des coups de ses pairs, l'usager ne parvient pas à s'insérer dans un groupe à cause de la façon dont il s'habille, se coiffe, s'adresse aux autres.
- Utiliser avec l'usager des stratégies de modification du comportement.
- Aider de façon plus soutenue l'usager en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'usager à s'exprimer et à réagir sans porter atteinte à son intégrité physique et psychologique ni à celle des autres.
- Aider l'usager à décoder, chez lui, les signes avant-coureurs pouvant conduire à une perte de contrôle de ses capacités relationnelles.
- Rechercher avec l'usager les éléments qui ont déclenché une perte de capacité relationnelle et l'aider à trouver des solutions.

## 7 Contrôler les troubles relationnels de l'usager

[Service exceptionnel inscrit dans le PI]

- Intervenir d'autorité pour contrôler l'usager qui n'est plus en mesure de se contrôler lui-même ou en est incapable ou encore refuse de faire ce qui est attendu de sa part, lorsque cela représente un risque élevé pour lui ou pour autrui. Le contrôle a pour objet d'arrêter ou de susciter un comportement chez l'usager.
- Accomplir des gestes pour stopper l'action.
- Amener l'usager dans un endroit calme, mais qui n'est pas dépourvu de stimulation sensorielle, tout en exerçant une surveillance.
- Exercer une surveillance constante auprès de l'usager en cumulant des mesures : imposer à l'usager la présence d'une personne qui représente l'autorité afin de s'assurer que la stratégie d'intervention élaborée pour lui est suivie à la lettre. L'usager doit suivre pendant une période donnée la personne, être dans la même pièce qu'elle, etc. Sans ces actions, il y a conflit avec les pairs.

## CONTRÔLER SES COMPORTEMENTS AUTODESTRUCTEURS.

EXEMPLES : AUTOMUTILATION, IDÉES-GESTES SUICIDAIRES, TROUBLES DE L'ALIMENTATION.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui n'a jamais présenté des comportements auto-destructeurs.
- Si l'utilisateur ne peut contrôler ses comportements autodestructeurs, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Conduite (comportements autodestructeurs), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement que l'utilisateur qui n'a jamais présenté de comportements autodestructeurs maintient cette situation.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur qui n'a jamais présenté de comportements autodestructeurs, et ce, pour qu'il maintienne cette situation. Exemples : situer la chambre de l'utilisateur où il sera plus facile de le surveiller, ne pas y placer des objets, des affiches, à connotation d'autodestruction. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur ne manifeste pas de comportements autodestructeurs.

### 3 Aider, assurer, conseiller, encadrer, observer, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur à reconnaître des signes avant-coureurs pouvant conduire à des comportements autodestructeurs.
- Assurer à l'utilisateur que l'on répondra à ses préoccupations concernant des comportements autodestructeurs, par exemple dans le cas où il pose des questions relativement à un événement public qui s'est produit.
- Conseiller l'utilisateur, lui faire des recommandations, sur les moyens à prendre pour éviter l'apparition de comportements autodestructeurs.
- Encadrer le lieu, les objets dont se sert l'utilisateur, les propos à connotation autodestructrice qu'il tient. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Observer l'utilisateur dans la reconnaissance de difficultés pouvant conduire à la manifestation de comportements autodestructeurs.
- Surveiller les réactions de l'utilisateur lorsque se présentent des événements se rapportant à des comportements autodestructeurs manifestés par quelqu'un d'autre que lui (nouvelles à la télévision, film, etc.) de façon à intervenir, au besoin.

### 4 Être attentif et vigilant face aux comportements autodestructeurs de l'utilisateur

Considérer les comportements autodestructeurs manifestés par l'utilisateur dans le passé

- Être attentif et vigilant, surveiller de façon plus soutenue l'utilisateur qui a démontré dans le passé des comportements autodestructeurs ou qui a déjà été évalué à risque suicidaire même si son état semble s'être stabilisé.
- Être attentif et vigilant, surveiller de façon plus soutenue l'utilisateur âgé souffrant de démence, par exemple, qui exprime quotidiennement le goût de mourir.
- Détecter, chez l'utilisateur ayant démontré dans le passé des comportements autodestructeurs ou qui a déjà été évalué à risque suicidaire, les signes précurseurs pour que son état ne se détériore pas.



## RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance** communs pour le descripteur Conduite (comportements autodestructeurs) comprennent notamment :

- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut d'informer clairement et simplement l'utilisateur des règles de fonctionnement et de l'encourager à développer ou maintenir des comportements adéquats et sécuritaires;
- **Collaborer avec l'établissement**, ce qui inclut de partager avec l'établissement toute l'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.



## ATTENTION

- Les exemples sous le descripteur sont des **manifestations** lorsque l'utilisateur éprouve des difficultés concernant le descripteur, manifestations qui se présentent souvent sous la forme de comportements intériorisés. À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.
- Les services 1, 2 et 3 concernent l'utilisateur qui n'a jamais manifesté de comportements autodestructeurs. Ces services ont pour objectif de maintenir cette situation.
- Dans le service 4 « **Être attentif et vigilant (...)** », la ressource fait preuve d'un état général d'attention et de vigilance envers l'utilisateur qui a démontré dans le passé des comportements autodestructeurs, même si son état semble s'être stabilisé, ou dont un des proches a eu ces manifestations.
- Les **troubles de l'alimentation** font référence à des troubles tels que l'anorexie. Quant à la boulimie, l'intervenant doit juger s'il s'agit d'une difficulté liée au descripteur Conduite (impulsions) ou Conduite (comportements autodestructeurs). Il en est de même pour l'utilisateur qui refuse de s'alimenter : il y a possibilité d'un comportement d'opposition rattaché au descripteur Conduite (capacité relationnelle) ou d'un problème d'ordre émotionnel lié au descripteur Conduite (émotions).
- La remise d'une **médication** PRN (au besoin) ou toute autre mesure de contrôle planifiée ne constitue pas nécessairement un service de contrôle au sens de l'Instrument. Par exemple, il peut s'agir d'administrer des médicaments nécessitant une surveillance. Par contre, il faut voir ce que le cumul d'une multitude d'interventions commande comme intensité de services à la ressource.

# 12 CONDUITE (comportements autodestructeurs)

## ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'utilisateur en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Conduite (comportements autodestructeurs)?**

S'agit-il :

- d'un usager qui n'a jamais manifesté de comportements autodestructeurs?
- d'un usager qui a démontré dans le passé des comportements autodestructeurs ou qui a déjà été évalué à risque suicidaire même si son état semble s'être stabilisé?
- d'un usager qui a présentement des comportements autodestructeurs ou qui est évalué à risque suicidaire?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'utilisateur, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Rendre l'environnement sécuritaire pour l'utilisateur

- Agir sur l'environnement de l'utilisateur qui a présentement des comportements autodestructeurs ou qui est évalué à risque suicidaire pour prévenir les risques d'incidents ou d'accidents. Exemples : placer sous-clé ou enlever les objets jugés dangereux pour l'utilisateur, sécuriser sa chambre.

## 6 Apprendre à l'utilisateur présentant un risque ou une difficulté à contrôler ses comportements autodestructeurs

Considérer le potentiel d'apprentissage de l'utilisateur

- Apprendre à l'utilisateur présentant un risque ou une difficulté à contrôler ses comportements autodestructeurs afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Être près de l'utilisateur tout le temps que dure l'apprentissage. Être près de lui pour le guider, le rassurer, être à son écoute pour éviter l'escalade. Être près de lui pour intervenir rapidement en cas de besoin.
- Surveiller de façon plus soutenue l'utilisateur dont un membre de l'entourage s'est suicidé.
- Stimuler l'utilisateur découragé et lui apporter du soutien, renforcer ses efforts et souligner ses progrès.
- Utiliser avec l'utilisateur des stratégies de modification du comportement.
- Aider de façon plus soutenue l'utilisateur en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'utilisateur à s'exprimer et à réagir sans porter atteinte à son intégrité physique.
- Rechercher avec l'utilisateur les éléments qui ont déclenché une perte de contrôle de ses comportements autodestructeurs et l'aider à trouver des solutions.

## 7 Contrôler les comportements autodestructeurs de l'utilisateur

[Service exceptionnel inscrit dans le PI]

- Intervenir d'autorité pour contrôler l'utilisateur qui n'est plus en mesure de se contrôler lui-même ou en est incapable ou encore refuse de faire ce qui est attendu de sa part, lorsque cela représente un risque élevé pour lui. Le contrôle a pour objet d'arrêter ou de susciter un comportement chez l'utilisateur.
- Accomplir des gestes pour stopper les comportements autodestructeurs de l'utilisateur. Empêcher l'utilisateur qui se blesse et qui n'a pas conscience de ce qu'il fait de se gratter continuellement ou fréquemment. Exiger que l'utilisateur présentant des comportements autodestructeurs soit équipé d'appareils de protection afin qu'il ne se blesse pas : casque, gants, etc.
- Exercer une surveillance constante auprès de l'utilisateur en cumulant des mesures : imposer à l'utilisateur la présence d'une personne qui représente l'autorité afin de s'assurer que la stratégie d'intervention élaborée pour lui est suivie à la lettre. L'utilisateur doit suivre pendant une période donnée la personne, être dans la même pièce qu'elle, etc.

# 13 INTÉGRATION

## FRÉQUENTATION ET MAINTIEN DE L'USAGER DANS SES ACTIVITÉS D'INTÉGRATION (SCOLAIRE-TRAVAIL-AUTRES).

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Descripteur qui ne s'applique pas lorsque l'utilisateur n'a pas d'activités d'intégration (scolaire-travail-autres).
- Laisser faire l'utilisateur qui fréquente ses activités d'intégration et qui s'y maintient.
- Si l'utilisateur a de la difficulté à fréquenter ses activités d'intégration et à s'y maintenir, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Intégration, et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour faire ses activités d'intégration, par exemple vérifier sommairement avant que l'utilisateur parte pour ses activités qu'il s'est bien préparé.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne l'intégration. Exemples : placer et garder en évidence un aide-mémoire pour que l'utilisateur sache où et quand se font les activités d'intégration et qu'il se prépare en conséquence. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur fréquente ses activités d'intégration et s'y maintient.

### 3 Aider, conseiller, encadrer, encourager, favoriser, stimuler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur à faire sa routine avant qu'il parte pour ses activités d'intégration, l'aider à préparer son lunch, l'aider à préparer son matériel, à apporter avec lui ses cahiers, ses outils, etc., sans quoi il ne pourrait être prêt à l'heure.
- Conseiller l'utilisateur, lui faire des recommandations, sur les moyens à prendre pour qu'il s'intègre dans ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres) et qu'il s'y maintienne.
- Encadrer l'utilisateur pour qu'il se prépare et se rende à ses activités d'intégration : qu'il règle son réveil-matin, respecte sa routine matinale, fasse son lunch. Établir un temps pour les devoirs et les leçons, etc. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Encourager l'utilisateur, qui va bientôt intégrer l'école, le milieu de travail ou autres, pour qu'il ait le goût d'y aller. Renforcer son assurance par rapport à ce qui va se produire alors.
- Favoriser chez l'utilisateur la fréquentation de ses activités d'intégration ou son maintien dans celles-ci en organisant le transport adapté. Lui démontrer de l'intérêt pour ce qu'il accomplit au cours de ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres).
- Stimuler l'utilisateur qui connaît une baisse temporaire de motivation. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller la fréquentation et le maintien de l'utilisateur dans ses activités d'intégration afin d'intervenir, au besoin. Surveiller l'utilisateur pour déceler les signes avant-coureurs pouvant conduire à des problèmes d'intégration (scolaire-travail-autres).

### 4 Apprendre à l'utilisateur à réaliser les activités en lien avec la fréquentation scolaire-travail-autres

Considérer l'étape de développement de l'utilisateur

- Prendre le temps nécessaire avec l'utilisateur ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle, pour lui apprendre à réaliser les activités en rapport avec une nouvelle intégration (entrée à la garderie, à la maternelle, à l'école polyvalente, dans le marché du travail ou autres.) Le guider, le rassurer, être à son écoute durant toute la période d'intégration.
- Montrer souvent, au cours de la semaine, à l'utilisateur à faire ses devoirs, à avoir une routine, à préparer ses choses, à maintenir ses engagements envers l'employeur, etc.
- Aider de façon plus soutenue l'utilisateur en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Intégration comprennent notamment :

- **Préparer et assurer le service des repas**, ce qui inclut de lui fournir un lunch lorsqu'il va à ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres);
- **Assurer une présence de qualité**, ce qui inclut de rester accessible au cas où l'utilisateur qui ne fonctionne pas dans son milieu d'intégration doit revenir à la ressource;
- **Favoriser l'accès de l'utilisateur aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté**, ce qui inclut pour l'utilisateur qui n'a aucune activité d'intégration à l'inciter à s'intégrer dans la communauté ou encore d'animer des activités dans son milieu;
- **Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur**, ce qui inclut de s'informer de la participation, du comportement et des besoins de l'utilisateur lors de ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres) et d'assurer le suivi nécessaire. De transmettre des observations pertinentes et de participer, lorsque requis, aux échanges et aux discussions.

### ATTENTION

- Le terme **autres** signifie « autres activités d'intégration », par exemple, la garderie, le plateau de travail, le centre de jour, le centre de bénévolat. L'objectif pour l'utilisateur est de fréquenter ces activités d'intégration et de s'y maintenir.
- Le fait qu'une ressource doit laver l'utilisateur, l'alimenter et l'habiller pour qu'il se rende à ses activités se retrouve sous chacun de ces descripteurs respectifs et non sous le descripteur Intégration.
- Aller **reconduire un enfant** à la garderie est un transport effectué par la ressource qui fait partie du quotidien et qui n'est pas inclus dans le descripteur. Il en est de même si elle va **reconduire un usager** à ses activités d'intégration parce qu'il y a un manque de transport dans la région. L'Instrument ne vient pas combler cette lacune.

## ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'utilisateur en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Intégration?**

S'agit-il :

- d'un usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'utilisateur, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Accompagner ou apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à réaliser les activités en lien avec la fréquentation scolaire-travail-autres

Considérer la condition ou le potentiel d'apprentissage de l'utilisateur

- Apprendre à l'utilisateur présentant un risque ou une difficulté à réaliser des activités en rapport avec la fréquentation scolaire-travail-autres afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Aider de façon intensive l'utilisateur qui est en train de décrocher, lui apprendre à faire ses devoirs, à avoir une routine, à préparer ses choses, à maintenir ses engagements envers l'employeur, etc.
- Accompagner l'utilisateur qui a des troubles d'apprentissage à faire ses devoirs en utilisant ou non des aides technologiques.
- Aller reconduire ou chercher l'enfant à l'école le matin et l'après-midi ou sur l'heure du dîner, parce qu'il est suspendu de l'autobus scolaire ou encore de la cafétéria le midi. Sans ce service, l'enfant ne pourrait être maintenu à l'école. Il en est de même pour l'utilisateur qui fréquente un plateau de travail et qui est suspendu du transport adapté.
- Encourager l'utilisateur qui connaît une baisse de motivation importante et durable.
- Prendre le temps nécessaire pour apprendre à l'utilisateur les façons de faire et d'agir, reprendre avec lui des situations, etc.

## 6 Contrôler l'assiduité aux activités de type scolaire-travail-autres de l'utilisateur

[Service exceptionnel inscrit dans le PI]

- Exercer une surveillance constante auprès de l'utilisateur en cumulant des mesures : imposer à l'utilisateur la présence d'une personne qui représente l'autorité durant les activités d'intégration, participer intensivement en vue de s'assurer que les stratégies élaborées pour l'utilisateur sont suivies à la lettre afin qu'il soit assidu à ses activités d'intégration (scolaire-travail-autres).
- Être en contact quotidien avec l'école, l'employeur ou autres dans le but d'intégrer, de réintégrer et de maintenir l'utilisateur dans son milieu d'intégration.

# 14 VIE AUTONOME

## L'ATTEINTE OU LE MAINTIEN DE L'AUTONOMIE DANS LES ACTIVITÉS DE LA VIE DOMESTIQUE.

EXEMPLES : FAIRE LA LESSIVE, FAIRE L'ENTRETIEN DE LA MAISON, FAIRE LES COURSES, GÉRER LE BUDGET, GÉRER LES TRANSPORTS, PRÉPARER LES REPAS, UTILISER LES MOYENS DE COMMUNICATION, ETC.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'usager ou d'un réseau d'aide effectif

- Descripteur qui ne s'applique pas lorsque qu'il n'y a aucun objectif d'atteinte ou de maintien de l'autonomie de l'usager dans les activités de la vie domestique (AVD). C'est la ressource qui fait elle-même la lessive, l'entretien de la maison, les courses, la gestion du budget, la gestion des transports, la préparation des repas, l'utilisation des moyens de communication, etc.
- Laisser faire l'usager qui est autonome dans les AVD.
- Si l'usager a de la difficulté à atteindre ou maintenir son autonomie dans les AVD, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Vie autonome, et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation de l'usager dans ses activités de la vie domestique

Considérer l'autonomie de l'usager

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'usager pour faire les AVD.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'usager en ce qui concerne les AVD. Exemples : placer et garder en évidence un tableau des tâches à effectuer. Pour les moyens de communication, mettre à la disposition de l'usager un équipement adapté (téléphone adapté). Grâce à ces adaptations, l'usager atteint ou maintient son autonomie dans les AVD.

### 3 Aider, conseiller, encadrer, favoriser, rappeler, stimuler, surveiller, vérifier

Considérer le degré de coopération de l'usager

- Aider l'usager à faire l'achat de vêtements, par exemple.
- Conseiller l'usager, lui faire des recommandations, au sujet de ses AVD.
- Encadrer l'usager pour qu'il respecte sa routine en ce qui a trait aux AVD. L'usager acquiesce sans trop d'opposition.
- Favoriser la préparation à l'autonomie dans les AVD chez l'enfant en l'encourageant à faire son lit, à ramasser ses jouets, par exemple. Permettre à l'usager, en perte d'autonomie, de faire des AVD pour qu'il soit occupé, se sente utile, ait une meilleure estime de lui, sans que ce soit pour autant un objectif pour atteindre ou retrouver l'autonomie. Lui démontrer de l'intérêt pour ce qu'il accomplit.
- Rappeler à l'usager de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler de se préparer et de faire les AVD, à suivre le tableau des tâches à effectuer.
- Stimuler l'usager qui connaît une baisse temporaire de motivation. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller l'usager afin d'intervenir, au besoin, avant qu'il commence l'activité, qu'il s'est bien préparé et qu'il a le matériel nécessaire en sa possession.
- Vérifier que l'usager s'est conformé à ce qui est attendu de sa part et qu'il se sert correctement, par exemple, des équipements et des aides techniques fournis pour faire les AVD.

### 4 Accompagner l'usager dans ses activités de la vie domestique

Considérer l'étape de développement de l'usager

- Être avec l'usager dans une nouvelle étape de sa vie, par exemple la préparation à la vie extérieure de la ressource ou le départ vers un appartement. Le guider, le rassurer, être à son écoute, etc. Exemples : être avec lui pour faire son budget, faire sa lessive, son ménage, préparer ses repas, utiliser les moyens de communication.
- Aller avec lui lorsqu'il va à la banque, fait ses courses, prend les transports en commun, etc.

#### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Vie autonome comprennent notamment :

- **Entretien du milieu de vie;**
- **Assurer le confort et la sécurité;**
- **Entretien des vêtements;**
- **Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers,** ce qui inclut de faire les achats nécessaires notamment en matière de soins personnels, de médicaments, de vêtements, de loisirs ou d'autres besoins spéciaux;
- **Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens,** ce qui inclut d'impliquer l'usager, dans la mesure du possible, dans la gestion des sommes consacrées à l'allocation pour dépenses personnelles.

## QUESTIONNES À SE POSER

**Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Vie autonome?**

S'agit-il :

- d'un usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant un risque qui requiert une surveillance accrue et directe afin de prévenir les risques d'accidents pour lui?
- d'un usager (enfant ou adulte) présentant une difficulté qui doit composer avec les obstacles rencontrés en raison d'incapacités d'ordre sensoriel, médical ou de troubles cognitifs et de la conduite? À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 5 Apprendre à l'usager à réaliser les activités de la vie domestique

Considérer l'étape de développement de l'usager

- Prendre le temps nécessaire avec l'usager ayant atteint cette étape de son développement ou qui est placé devant une situation nouvelle, pour lui apprendre à réaliser les AVD. Exemples : préparer l'adolescent ou le jeune adulte à aller vivre en appartement, en lui enseignant à faire les AVD. Il en est de même pour l'usager qui vit déjà en appartement supervisé.
- Aider l'usager dans l'identification de ses difficultés pouvant conduire à des problèmes d'autonomie dans les AVD et chercher avec lui des solutions.
- Aider de façon plus soutenue l'usager en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.
- Montrer à l'usager à faire son budget, à économiser, à séparer son argent dans des enveloppes identifiées.
- Montrer à l'usager à établir ce dont il a besoin, à planifier, à faire une liste en prévision de ses courses.
- Expliquer à l'usager le fonctionnement des appareils pour faire la lessive, à séparer le linge, à mettre du savon, à plier le linge.
- Montrer à l'usager à préparer des repas, à garder au frais les ingrédients périssables, à mesurer les quantités.
- Faire découvrir à l'usager un nouveau trajet en lui montrant à suivre l'itinéraire sur une carte, à acheter ses billets d'autobus, à respecter l'horaire des transports.

## 6 Accompagner ou apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté à réaliser les activités de la vie domestique

Considérer la condition ou le potentiel d'apprentissage de l'usager

- Être avec l'usager au moment de réaliser les AVD, que ce dernier vive encore au sein de la ressource ou qu'il soit déjà en appartement (supervisé). L'accompagner pour s'assurer que les tâches sont faites correctement.
- Apprendre à l'usager présentant un risque ou une difficulté à réaliser les AVD afin qu'il acquière les connaissances, les comportements et les attitudes nécessaires. Le potentiel d'apprentissage est présent, même si les résultats sont minimes ou longs à apparaître.
- Montrer à l'usager à réaliser des AVD en poursuivant l'objectif qu'il devienne plus autonome à ce sujet. Exemples : dans la gestion du budget, cumuler des mesures comme aller à la banque avec l'usager, lui donner des explications, l'aider à faire ses paiements, l'aider à faire la gestion de ses revenus relativement à ses dépenses.
- Être avec l'usager en perte d'autonomie, l'accompagner au moment de l'exécution de ses activités pour qu'il maintienne des acquis dans les AVD en continuant de réaliser certaines tâches.
- Encourager l'usager qui connaît une baisse de motivation importante et durable, pour qu'il persévère dans la réalisation des AVD.
- Aider de façon plus soutenue l'usager en utilisant des jeux, des pictogrammes, des tableaux d'émulation, etc.

# 15 PHYSIQUE (médicaments)

## DISTRIBUTION ET ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'usager ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'usager qui prend ses médicaments de façon autonome.
- Si l'usager a de la difficulté en ce qui a trait à ses médicaments, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Physique (médicaments), et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation de la prise de médicaments

Considérer l'autonomie de l'usager

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'usager pour prendre ses médicaments.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'usager en ce qui concerne les médicaments. Exemples : s'assurer que le pilulier de l'usager lui est accessible tout en limitant son accessibilité aux autres usagers, faire une inspection visuelle régulière des fioles de médicaments, vérifier les dates de prescription et se débarrasser des médicaments périmés, afficher un horaire pour la prise de médicaments, installer une sonnerie. Grâce à ces adaptations, l'usager prend ses médicaments.

### 3 Aider, observer, rappeler, stimuler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'usager

- Aider l'usager à lire les prescriptions ou les instructions en rapport avec ses médicaments. L'aider à ouvrir ses contenants.
- Observer l'usager au moment de la prise de ses médicaments. Regarder avec attention ce qu'il est en train de faire.
- Rappeler à l'usager de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler de prendre ses médicaments.
- Stimuler l'usager afin de le responsabiliser quant à ses médicaments. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller que l'usager prend ses médicaments selon la périodicité établie ou pour s'assurer qu'il ne les échappe pas ou encore ne les renverse pas, afin d'intervenir, au besoin.

### 4 Distribuer les médicaments

- Remettre à l'usager, qui le prend lui-même, un médicament préparé par un professionnel habilité à le faire. L'usager a conscience de ce qu'il prend et sait pourquoi il le prend.

### 5 Administrer des médicaments prescrits

- Faire prendre à l'usager, qui est incapable de le faire lui-même en raison, par exemple, d'une incapacité physique ou comportementale ou encore d'un déficit cognitif, le médicament préparé par un professionnel habilité à le faire. Cela comporte un certain contrôle et une aide à la prise de la médication.
- Administrer, de manière régulière ou ponctuelle, les médicaments selon les directives de l'infirmière, du médecin ou du pharmacien en respectant la voie d'administration autorisée.

#### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Physique (médicaments) comprennent notamment :

- **Assurer le confort et la sécurité**, ce qui inclut de ranger les médicaments dans des endroits sécuritaires prévus à cet effet;
- **Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers**, ce qui inclut de faire les achats nécessaires en matière de médicaments;
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires**;
- **Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'usager**, ce qui inclut de transmettre des observations pertinentes et de participer, lorsque requis, aux échanges et aux discussions.

#### ATTENTION

- Lorsque demandé, le fait de remplir la **feuille de distribution ou d'administration des médicaments** et de noter les observations consécutives à la surveillance requise s'inscrit dans les activités confiées à des non-professionnels.
- Le non-professionnel n'a pas le droit de préparer la médication ou de modifier le dosage : il doit **respecter les conditions** particulières pour l'administration de médicaments prescrits et prêts à être administrés.
- Voir le tableau relatif aux voies d'administration du médicament.

# 15 PHYSIQUE (médicaments)

## ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'usager en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Physique (médicaments)?**

S'agit-il :

- d'un usager autonome ou qui coopère bien?
- d'un usager qui a conscience des médicaments qu'il prend et sait pourquoi il les prend?
- d'un usager qui est incapable de prendre lui-même ses médicaments ou qui ne sait pas ce qu'il prend?

**Par rapport à la condition de l'usager, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## 6 Administrer des médicaments nécessitant une surveillance

- Être près de l'usager tout le temps de la prise de ses médicaments pour éviter qu'il s'étouffe, modifie la dose, crache ou cache ses médicaments.
- Faire des observations, sous forme de rapport, et donner de l'information structurée au médecin, à l'infirmière ou au professionnel de la santé relativement à l'administration des médicaments. Cela inclut les comptes rendus qui se font au téléphone.
- Vérifier chez l'usager l'efficacité de la prise d'un médicament, voir s'il lui est bénéfique ou non, ses effets secondaires, etc.
- Administrer à l'usager de l'insuline, que ce soit à dose fixe ou non.
- Administrer à l'usager une médication PRN (au besoin).
- Donner à l'usager des médicaments pour respecter le « protocole de selles » qui a été élaboré par un professionnel en cas de problème.
- Administrer les médicaments à l'usager selon les directives de l'infirmière, de l'inhalothérapeute, du médecin ou du pharmacien en respectant la voie d'administration autorisée.

## VOIES D'ADMINISTRATION DU MÉDICAMENT

<b>Auriculaire/otique</b>	Gouttes, Onguent, Pommade
<b>Inhalation</b>	Aérosol, Inhalateur
<b>Nasale</b>	Gouttes, Vaporisateur, Onguent, Pommade
<b>Ophthalmique</b>	Gouttes, Onguent, Pommade
<b>Orale</b>	Forme liquide du médicament à administrer à l'aide d'une mesure graduée ou d'une seringue de 10 ml, Médicaments en boîte dosette ou pilulier Dispill
<b>Rectale</b>	Lavement Fleet, Onguent, Suppositoire
<b>Sous-cutanée (insuline seulement)</b>	Crayon injectable, Pompe à insuline, Seringue préparée par un professionnel de la santé
<b>Topique</b>	Crème, Lotion, Onguent, Pâte, Pommade, Poudre, Shampoing médicamenteux, Vaporisateur
<b>Transdermique</b>	Timbre analgésique, Timbre de nitroglycérine, Timbre hormonal, Timbre narcotique, Timbre pour la cessation de l'usage du tabac
<b>Tube d'alimentation</b>	Gastrostomie, Jéjunostomie, Nasoduodéal, Nasogastrique, Nasojéjunal
<b>Vaginale</b>	Crème, Ovule, Suppositoire

# 16 PHYSIQUE (soins)

## PROBLÈMES DE SANTÉ, INCAPACITÉ PHYSIQUE ET SENSORIELLE NÉCESSITANT DES SOINS PARTICULIERS ET DES SERVICES DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ AUTRES QUE DES MÉDICAMENTS.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui est autonome en ce qui a trait aux soins physiques.
- Si l'utilisateur a de la difficulté en ce qui a trait aux soins physiques, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui offre le service requis afin de poursuivre l'objectif lié au descripteur Physique (soins), et ce, de façon continue

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation de l'utilisateur dans l'exécution des exercices et moyens recommandés par un professionnel

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour exécuter les exercices et moyens recommandés par un professionnel.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne les soins physiques. Exemples : placer en évidence sur un tableau ou un calendrier le programme d'exercices que doit faire l'utilisateur, mettre à sa disposition un équipement ou une aide technique. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur fait un suivi de ses soins physiques.

### 3 Aider, observer, rappeler, stimuler, surveiller

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur à développer de saines habitudes de vie. L'aider à réagir aux signes pouvant conduire à des problèmes de santé. Faire, de façon ponctuelle, des activités de soins non invasifs de la vie quotidienne en attendant le retour à l'autonomie.
- Observer la manière dont l'utilisateur fait ses exercices physiques. Regarder avec attention ce qu'il est en train de faire.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler de faire des activités physiques selon ses limites et ses capacités.
- Stimuler l'utilisateur pour le responsabiliser relativement aux soins physiques. Le motiver positivement. L'inciter à faire les actions attendues de sa part.
- Surveiller l'utilisateur pour qu'il suive l'horaire établi pour les soins physiques, afin d'intervenir, au besoin. Surveiller que l'utilisateur utilise adéquatement les équipements et les aides techniques fournis pour l'activité.

### 4 Faire des activités de soins non invasifs à la vie quotidienne

- Accomplir des activités de soins que l'utilisateur ne peut faire lui-même. Ce sont des activités de soins ou d'exploration ne dépassant pas les barrières physiologiques ou une ouverture artificielle du corps humain et pouvant comporter le risque de causer des préjudices à la clientèle.  
Exemples :
  - Aider l'utilisateur à rebrancher son sac urinaire;
  - Appliquer quotidiennement une crème émolliente ou une crème barrière non médicamenteuse sur la peau de l'utilisateur selon la recommandation d'un professionnel;
  - Appliquer une pellicule transparente adhésive selon la recommandation de l'infirmière ou du médecin;
  - Faire la lecture de la tension artérielle (prémédication, postmédication, surveillance liée à la médication selon les consignes d'un professionnel de la santé);
  - Faire la vidange d'urine d'un sac collecteur, d'un cathéter ou d'une stomie;
  - Installer le bas médical de compression ou un vêtement de compression tous les jours;
  - Installer un condom urinaire;
  - Poser un pansement sec protecteur;
  - Prendre la glycémie capillaire;
  - Faire la lecture de la température corporelle par voie buccale, axillaire ou tympanique;
  - Administrer de l'oxygène par masque ou lunette nasale à dose fixe.

### RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Physique (soins) comprennent notamment :

- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut d'établir une routine de vie équilibrée et adaptée et de transmettre des valeurs positives;
- **Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires**, ce qui inclut de porter attention aux malaises que l'utilisateur peut ressentir et y répondre adéquatement, de veiller à ce que les traitements appropriés lui sont prodigués et l'accompagner, au besoin, de s'assurer que les équipements et les aides techniques utilisés sont propres et en bon état de fonctionnement, par exemple faire l'entretien d'un appareil auditif ou laver l'appareil à oxygène;
- **Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur**, ce qui inclut de transmettre des observations pertinentes et de participer, lorsque requis, aux échanges et aux discussions.

### ATTENTION

- Les exemples concernant les activités de **soins non invasifs** de la vie quotidienne ou les techniques de **soins invasifs** liées à l'alimentation, à l'élimination ou à la respiration, sont des exemples d'activités d'exception pouvant être confiées aux non-professionnels **sous certaines directives et formations. L'établissement établit sa règle de soins.**
- L'Instrument ne couvre pas les **services professionnels** ne pouvant être confiés aux non-professionnels.
- S'assurer que les **services demandés** à la ressource sont couverts par la règle de soins infirmiers de l'établissement.
- L'établissement gestionnaire de la ressource a la responsabilité de s'assurer que les **activités confiées aux non-professionnels** (ressource) sont conformes aux normes applicables.

## 16 PHYSIQUE (soins)

### ? QUESTIONS À SE POSER

**Quelle est la condition de l'utilisateur en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Physique (soins)?**

S'agit-il :

- d'un usager autonome ou qui coopère bien dans l'exécution de ses exercices et moyens recommandés par un professionnel?
- d'un usager incapable d'exécuter seul les exercices et moyens recommandés par un professionnel?  
À noter que l'on ne mentionne pas la nécessité d'un diagnostic pour repérer une difficulté.

**Par rapport à la condition de l'utilisateur, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?**

**S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?**

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

### 5 Accompagner un usager présentant un risque ou une difficulté dans l'exécution des exercices et moyens recommandés par un professionnel

Considérer la condition de l'utilisateur

- Être près de l'utilisateur tout le temps qu'il exécute seul les exercices et les moyens recommandés par un professionnel, car il présente un risque d'accident, ou encore pour soutenir l'activité par de multiples interventions dans le but d'en assurer le bon déroulement. Être près de l'utilisateur pour le guider, le rassurer et pour intervenir rapidement en cas de besoin.
- Appuyer l'utilisateur dans l'apprentissage de la lecture labiale, de l'écriture braille, du langage des sourds.
- Faire les exercices de stimulation avec l'utilisateur.
- Faire ou faire faire les exercices d'étirement quotidiens à l'utilisateur spastique ou les exercices recommandés par le physiatre, l'ergothérapeute, le médecin, etc.
- Faire les exercices de drainage postural avec percussion (clapping).
- Suivre les directives d'une nutritionniste (diète spéciale, liquide, régime, etc.).
- Donner à l'utilisateur le traitement contre les poux de façon récurrente.
- Transformer, modifier la texture des aliments parce qu'un professionnel a recommandé des ajustements en raison des problèmes de santé de l'utilisateur.
- Positionner l'utilisateur avec un coussin triangulaire.

### 6 Appliquer les techniques de soins invasifs

- Exercer des méthodes de soins ou d'exploration qui vont au-delà des barrières physiologiques ou d'une ouverture artificielle du corps humain ou qui causent une lésion autre que superficielle à l'organisme. Exemples :
  - Soins de trachéotomie;
  - Aspiration de sécrétions trachéo-bronchiques;
  - Nettoyage de la canule interne;
  - Faire la lecture de la température corporelle par voie rectale.

# 17 RENDEZ-VOUS

## ACCOMPAGNER L'USAGER À SES RENDEZ-VOUS DE NATURE PSYCHOSOCIALE, FAMILIALE, SCOLAIRE-TRAVAIL-AUTRES, OU AVEC LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ OU POUR LES ACTIVITÉS EXTÉRIEURES.

N. B. CALCULER 3 HEURES POUR UN RENDEZ-VOUS.

### 1 Aucune intervention

Considérer la capacité de l'utilisateur ou d'un réseau d'aide effectif

- Laisser faire l'utilisateur qui va seul à ses rendez-vous.
- Si l'utilisateur a de la difficulté en ce qui a trait à ses rendez-vous, c'est donc une autre personne que la ressource ou son employé (la famille, un proche aidant ou un membre du personnel de l'établissement) qui accompagne l'utilisateur à ses rendez-vous, et ce, de façon continue.

### 2 Légère vérification avec ou sans adaptation

Considérer l'autonomie de l'utilisateur

- Vérifier sommairement les moyens pris par l'utilisateur pour respecter ses rendez-vous.
- Adapter l'espace, la routine et le matériel nécessaire en fonction des besoins de l'utilisateur en ce qui concerne ses rendez-vous. Exemples : placer et garder en évidence un calendrier des rendez-vous de l'utilisateur, prévoir pour lui une pièce où il pourra recevoir les personnes qu'il rencontre. Grâce à ces adaptations, l'utilisateur s'occupe de ses rendez-vous.

### 3 Aider, encadrer, encourager, favoriser, rappeler

Considérer le degré de coopération de l'utilisateur

- Aider l'utilisateur à se préparer à ses rendez-vous, à avoir en sa possession le matériel nécessaire, etc. L'aider en prenant ses rendez-vous pour lui et en tenant le calendrier des rencontres.
- Encadrer l'utilisateur en lui donnant des règles quant au lieu de ses rendez-vous, aux personnes présentes, à la durée, etc. L'utilisateur acquiesce sans trop d'opposition.
- Encourager l'utilisateur qui connaît une baisse de motivation à respecter ses rendez-vous. Renforcer son assurance pour qu'il se rende à ses rendez-vous.
- Favoriser la tenue des rendez-vous de l'utilisateur en organisant tout ce qui les concerne (local, accueil, confidentialité, tranquillité, etc.). Adapter la routine pour permettre les rendez-vous de l'utilisateur. Lui démontrer de l'intérêt relativement à ses rendez-vous.
- Rappeler à l'utilisateur de faire quelque chose qu'il sait déjà faire. Lui rappeler la date, le lieu, les règles entourant ses rendez-vous, etc.

### 4 Accompagner l'utilisateur moins d'une fois par mois à ses rendez-vous

Voir les tableaux explicatifs à la page suivante.

### 5 Accompagner l'utilisateur une à deux fois par mois à ses rendez-vous

Voir les tableaux explicatifs à la page suivante.

### 6 Accompagner l'utilisateur plus de deux fois mais jusqu'à quatre fois par mois à ses rendez-vous

Voir les tableaux explicatifs à la page suivante.

### 7 Accompagner l'utilisateur plus de quatre fois par mois à ses rendez-vous

Voir les tableaux explicatifs à la page suivante.

## RAPPEL

Les **services de soutien ou d'assistance communs** pour le descripteur Rendez-vous comprennent notamment :

- **Assurer le confort et la sécurité**, ce qui inclut d'aménager l'espace de façon fonctionnelle pour recevoir des gens à ses rendez-vous;
- **Établir un cadre de vie**, ce qui inclut de s'assurer que les frontières et le besoin d'intimité de chacun sont respectés, de même que son droit à la sauvegarde de sa dignité, de sa vie privée et de la confidentialité de l'information qui le concerne;
- **Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et social**, ce qui inclut de contribuer à ce que l'utilisateur ait une vie sociale active et adéquate;
- **Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'utilisateur**, ce qui inclut de transmettre des observations pertinentes et de participer, lorsque requis, aux échanges et aux discussions;
- **Favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille**, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui.

## ATTENTION

- Le terme **autres** signifie « autres activités d'intégration ». Il pourrait s'agir, par exemple, de la garderie, du plateau de travail, du centre de jour, du centre de bénévolat.
- Le fait de favoriser le maintien des liens de l'utilisateur avec sa famille est un service de soutien ou d'assistance commun à tous les niveaux. Or, même si certains proches sont plus accaparants que d'autres pour la ressource, l'Instrument ne vient pas classer ces situations. Dans un tel contexte, il faut voir avec l'intervenant de l'utilisateur une façon de baliser ce qui se passe. Si la ressource a des services à rendre à l'utilisateur après ou pendant les contacts avec le milieu naturel, ceux-ci se trouvent dans l'Instrument, généralement sous le descripteur Conduite.

# 17 RENDEZ-VOUS

## EXEMPLES DE CE QUI EST CONSIDÉRÉ COMME UN RENDEZ-VOUS

- Aller avec l'utilisateur à ses rendez-vous de nature psychosociale, familiale, scolaire, travail, autres ou avec les professionnels de la santé ou pour les activités extérieures prévues dans le PI.
- Aller à un rendez-vous avec l'utilisateur et rester disponible sur place en cas de besoin. Exemples : patienter dans la salle d'attente alors que l'utilisateur rencontre un professionnel ou des membres de sa famille, assister avec lui à une activité extérieure prévue dans le PI, comme l'accompagnement aux entraînements de hockey, aux parties ou aux tournois, accompagner l'utilisateur à ses activités de culte, comme prévu à son PI.
- Devoir assister avec l'utilisateur à un rendez-vous de nature psychosociale, familiale, scolaire, travail, autres ou avec les professionnels de la santé, même si la rencontre se fait dans la ressource.
- Devoir être présent et mettre en place des mesures de protection (à la suite d'une ordonnance de la cour) lorsque l'utilisateur reçoit la visite d'un membre de sa famille ou lors de contacts téléphoniques. Ou encore, superviser le déroulement d'un rendez-vous de l'utilisateur avec un membre de sa famille, selon les indications du plan d'intervention.

## EXEMPLES DE CE QUI N'EST PAS CONSIDÉRÉ COMME UN RENDEZ-VOUS

- Aller à un rendez-vous sans la présence de l'utilisateur, par exemple pour une discussion de cas. Il s'agit d'un service de collaboration compris dans les services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux.
- Faire une rencontre de suivi hebdomadaire, ou une rencontre d'accompagnement, seul avec l'utilisateur.
- Rencontrer le professeur pour la remise du bulletin sans l'utilisateur.
- Rencontrer l'intervenant de l'utilisateur à l'occasion d'un suivi sans que ce dernier soit présent.
- Rester accessible lorsque l'utilisateur sort dans sa famille naturelle pour le recevoir plus tôt en cas de problème.
- Se rendre au salon de coiffure avec l'utilisateur.

## ? QUESTIONS À SE POSER

### Quelle est la condition de l'utilisateur en vue de l'atteinte de l'objectif indiqué pour le descripteur Rendez-vous?

S'agit-il d'un utilisateur autonome ou qui coopère bien?

### Par rapport à la condition de l'utilisateur, quel est ou quels sont les services de soutien ou d'assistance particuliers devant être offerts par la ressource?

### S'il y a lieu, en collaboration avec la ressource, doit-on remplir l'encadré des précisions?

[Obligatoire s'il y a des protocoles et des règles de soins.]

## CALCUL DU NOMBRE DE RENDEZ-VOUS

- Estimer et additionner, sur une base annuelle, tous les rendez-vous mentionnés dans le descripteur et en faire la moyenne par mois.
- Bien que les rendez-vous chez le médecin ou chez le dentiste soient des services communs attendus de toutes les ressources, ils font partie des types de rendez-vous à calculer, à la condition que la ressource accompagne l'utilisateur.

DURÉE DU RENDEZ-VOUS (incluant le temps de transport et d'attente)	ÉQUIVALENCE EN NOMBRE DE RENDEZ-VOUS
0 - 3 heures*	= 1 rendez-vous
3 - 6 heures	= 2 rendez-vous
6 - 9 heures	= 3 rendez-vous
9 - 12 heures	= 4 rendez-vous
12 - 15 heures	= 5 rendez-vous
15 - 18 heures	= 6 rendez-vous
18 - 21 heures	= 7 rendez-vous
21 - 24 heures	= 8 rendez-vous

\* Un rendez-vous de 15 minutes est égal à 1 rendez-vous. À noter qu'il ne s'agit pas de cumuler les rendez-vous de courte durée pour arriver à 3 heures.



## CONCLUSION

La mise en place d'un nouvel instrument amène invariablement des transformations dans les pratiques et implique, par le fait même, une période d'adaptation. L'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance n'échappe pas à cette règle. En effet, son application exige un apprivoisement d'abord de son contenu en tant que tel, mais également des différentes modalités liées à son utilisation. Ce sont ces exigences qui ont été à la base de l'élaboration du présent guide d'utilisation, de même que le souci d'accompagner le changement en soutenant les acteurs visés.

Le Règlement apporte dorénavant une description détaillée des services communs que doit rendre une ressource et a comme premier objectif d'effectuer une classification des services de soutien ou d'assistance à offrir en réponse aux besoins des usagers. Parallèlement, il précise aux nouveaux postulants les attentes en matière de services à rendre aux usagers et fournit une base quant au contrôle de la qualité des services rendus.

Chacune de ces dimensions met en lumière un contexte particulier d'utilisation de l'Instrument.

En ce qui concerne la réponse aux besoins des usagers, il faut comprendre que l'Instrument se situe en continuité avec l'évaluation de la situation d'un usager et les objectifs de son PI. Il implique donc, pour l'établissement, des obligations, notamment celle de compléter l'Instrument dans des délais précis et selon des modalités définies. Il fait en sorte également de faciliter le jumelage de l'usager avec une ressource et de déterminer la limite de ce qui est attendu de la part de celle-ci.

En ce qui a trait au contrôle de la qualité, dont sont responsables les établissements, l'Instrument clarifie ce sur quoi doit porter ce contrôle, à savoir les services tant communs que particuliers offerts aux usagers.

Enfin, pour ce qui est de l'évaluation des nouveaux postulants, l'Instrument vient fournir à une éventuelle ressource, par l'entremise des services communs, la base essentielle des exigences requises pour être reconnue comme RI ou RTF et accueillir des usagers.

L'Instrument occupe donc une place importante dans le travail à effectuer tant de la part des établissements que des ressources. Cependant, il doit demeurer d'abord et avant tout au service des besoins des usagers.

# RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ASSOCIATION AMÉRICAINE DE PSYCHIATRIE. *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, 1994.

ASSOCIATION DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC. *Un rêve de vie pour chaque enfant... Pour une contribution optimale au développement d'un enfant – Approche SOCEN (S'occuper des enfants)*, 2010.

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE LA MONTÉRÉGIE-EST. *Programme gestion de la colère*, 2003.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX BORDEAUX-CARTIERVILLE-SAINT-LAURENT. *Règles de soins infirmiers*, 2011.

CENTRE D'EXPERTISE EN SANTÉ DE SHERBROOKE. *Outil d'évaluation multi-clientèle SMAF® et Tableau de soins*, 1988.

CENTRE JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE. *Programme Négligence*, 2001.

CENTRE JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE. *Troubles de la conduite*, 2002.

CENTRE JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE. *Outil de réévaluation de la famille*, 2004.

CENTRE JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE. *Problématique du suicide*, 2004.

CENTRE JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE. *Santé mentale*, 2004.

CENTRE JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE. *Abandon*, 2007.

CENTRE JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE. *Violence familiale*, 2007.

CENTRES JEUNESSE DE LA MONTÉRÉGIE-LAURENTIDES-MONTRÉAL. *Appréciation des services rendus par la ressource intermédiaire de groupe*, 2010.

CENTRE JEUNESSE DE LAVAL. *Grille de développement de l'enfant 0-18 ans et activités favorisant son évolution*, 2000.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Code civil du Québec*, L.Q., c. 64, 1991.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Projet de loi 90, chapitre 33, Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé*, 2002.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Projet de loi 21, chapitre 28, Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*, 2009.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Rapport d'enquête sur les événements entourant la fermeture du Pavillon Marquette*, 2011.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.Q., c. S-4.2, 2012.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Cadre de référence sur les ressources intermédiaires*, 2001.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *De l'intégration sociale à la participation sociale – Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches*, 2001.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Orientations ministérielles relatives à l'utilisation exceptionnelle des mesures de contrôle : contention, isolement et substances chimiques*, 2002.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Chez soi le premier choix : la politique de soutien à domicile*, 2003.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *La pratique professionnelle et la ressource de type familial – Guide d'orientation*, 2003.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Pour une véritable participation à la vie de la communauté – Orientations ministérielles en déficience physique, Objectifs 2004-2009*, 2003.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Un geste porteur d'avenir – Des services aux personnes présentant un trouble envahissant du développement, à leurs familles et à leurs proches*, 2003.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Chez soi le premier choix : Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile*, 2004.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *La force des liens – Plan d'action en santé mentale 2005-2010*, 2005.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Le Plan d'action 2005-2010 sur les services aux aînés en perte d'autonomie : un défi de solidarité*, 2005.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Manuel d'application du Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité de résidence pour personnes âgées*, 2007.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Miser sur une saine alimentation : une question de qualité*, 2009.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Cadre de référence sur l'approche adaptée à la personne âgée en milieu hospitalier*, 2011.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial*, 2012.

ORDRE DES INFIRMIERS ET INFIRMIÈRES DU QUÉBEC. *La contribution des aides-soignantes et des proches aidants aux soins infirmiers*, 2011.

WIKIPÉDIA. *Encyclopédie médicale*, 2013, [[http://fr.wikipedia.org/wiki/Encyclopédie\\_médicale](http://fr.wikipedia.org/wiki/Encyclopédie_médicale)].

# ANNEXE A

## GRILLE DE CLASSIFICATION

### INSTRUMENT DE DÉTERMINATION ET DE CLASSIFICATION DES SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE

#### Services de soutien ou d'assistance particuliers

IDENTIFICATION DE L'USAGER	
Nom et prénom de l'utilisateur :	_____
N° de l'utilisateur :	_____
Date de naissance :	_____ Sexe : F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Programme-services :	_____
IDENTIFICATION DE LA RESSOURCE	
Nom de la ressource :	_____
N° de la ressource :	_____
Nom du responsable :	_____
Adresse :	_____
N° de téléphone :	_____
IDENTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT	
Intervenant responsable :	_____
Établissement :	_____
No de téléphone :	_____
Signature :	_____
IDENTIFICATION DES SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE COMMUNS	
RTF ou RI de type « maison d'accueil », « résidence de groupe » ou autre :	<input type="checkbox"/>
RI de type « appartement supervisé », « maison de chambre » ou autre :	<input type="checkbox"/>
PARTICIPANTS À LA CLASSIFICATION	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
DATE DE LA CLASSIFICATION	
_____	





































[msss.gouv.qc.ca](https://msss.gouv.qc.ca)



17-801-01FW