

## DANS CE NUMÉRO :

Message de la  
coordonnatrice 1

Invitation activité  
reconnaissance 1

Appréciation des  
services rendus 1

Les normes envi-  
ronnementales 2

La Commissaire 3  
locale

Chronique santé : 4  
Les  
thrombophlébites

Curateur public 5

Étudiants 5  
bénévoles

**Vous  
préférez  
recevoir ce  
bulletin par  
courriel?**

Envoyez votre adresse à  
nathalie.houle @ssss.gouv.qc.ca



## Message de la coordonnatrice

Le CRDI de Québec, et plus particulièrement la Coordination des ressources non institutionnelles, est fier de vous présenter la nouvelle mouture de votre bulletin *Infos RNI*. En effet, au cours des dernières semaines, un comité de travail a revu la formule de cet outil de communication, afin qu'il devienne une source incontournable d'information, et ce,

mensuellement. Ainsi, au-delà de l'aspect visuel du bulletin, vous verrez au fil des numéros, apparaître différentes chroniques régulières d'information en lien avec vos fonctions de responsables RNI : Clinique et réadaptation, administrative, santé et saines habitudes de vie, l'actualité du CRDI de Québec, etc.

Nous souhaitons vous apporter un accompagnement et un soutien spécialisé. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires, de vos préoccupations et des sujets qui vous intéressent.

*Bonne lecture !*



*Le CRDI de Québec vous convie à un dîner reconnaissance en l'honneur des responsables de ressources non institutionnelles.*

*Vous êtes cordialement attendus, le vendredi 10 juin 2011, à l'Hôtel Plaza Québec, située au 3031, boul. Laurier, à Québec, à compter de 10h30.*

10 h 30 Accueil et mousseux  
11 h 30 Dîner et reconnaissance des ressources

Veuillez confirmer votre présence par téléphone au 418 683-2512, poste 2035, avant le 21 mai 2011.

## Appréciation des services rendus par la RNI

La qualité des services offerts est au cœur des préoccupations du CRDI de Québec. Comme établissement, nous sommes conscients de l'importance d'offrir aux personnes présentant une DI ou un TED, des services d'adaptation-réadaptation, d'intégration professionnelle ou d'intégration résidentielle, qui répondent non seulement à leurs besoins, mais surtout qui soient dispensés selon les meilleures pratiques existantes. Pour s'assurer de cette qualité de services, nous nous appuyons sur différents mécanismes d'évaluation et d'amélioration, pensons entre autres à la démarche d'agrément, à l'évaluation du personnel ou encore à la réévaluation des services d'une ressource non institutionnelle. Ces mécanismes permettent d'identifier ensuite des objectifs d'amélioration continue et de définir des plans d'action.

### La voix de la personne DI ou TED

Bien qu'il y ait une multitude de mécanismes d'évaluation en place, l'utilisateur n'a que trop peu d'occasions de se prononcer. De plus en plus, nous souhaitons lui proposer des occasions de le faire. Cette volonté d'établissement est d'ailleurs en cohérence avec les valeurs de notre code d'éthique et avec notre mission visant l'exercice pleine et entière de la citoyenneté de la personne DI ou TED.

À la lumière de ces considérations, nous souhaitons bonifier le processus de consultation en place pour la réévaluation annuelle des contrats de services de ressources non institutionnelles. Lors de la réévaluation, l'intervenant-ressource doit consulter l'opinion de nombreuses personnes pour se faire une opinion juste de la réalité. Ces personnes sont en lien avec les services que vous offrez dans votre RNI, pensons à l'éducateur soutien à la personne, à celui du milieu socioprofessionnel ou du centre d'activités de jour, aux autres partenaires du réseau

de la santé et des services sociaux (CLSC, IRDPQ, etc.) ou encore toute autre personne susceptible de fournir des renseignements sur les services d'intégration résidentielle que vous offrez dans votre RNI.

À compter du 1er mai prochain, nous ajouterons à ce processus annuel de consultation général, l'appréciation de l'utilisateur ou de son représentant légal. Un questionnaire papier sera donc systématiquement envoyé pour connaître leur appréciation des différents aspects liés à l'hébergement (propreté, sécurité, soins, alimentation, etc.). Nous souhaitons, par cette démarche, inclure le point de vue de l'utilisateur ou de son représentant légal, dans l'ensemble des avis considérés pour l'évaluation. La consultation sera d'autant plus riche et complète.

### Être à l'écoute des besoins de la personne

Nous sommes persuadés que cette nouvelle façon de faire viendra bonifier le processus d'évaluation en place. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez surtout pas à les partager à votre intervenant-ressource.

Myriam Tremblay,  
Coordonnatrice RNI

## Vérification des normes environnementales

Dans un souci d'améliorer la qualité des services d'intégration résidentielle offerts aux personnes présentant une DI ou un TED au sein de l'établissement, le CRDI de Québec fera la mise à jour des normes environnementales dans chacune des résidences. Il s'agit d'une démarche d'envergure.

Ainsi, au cours des prochains mois, la conformité aux normes environnementales de votre résidence sera vérifiée. Le but de cet exercice est d'assurer, aux usagers du CRDI de Québec hébergés dans vos résidences, des milieux de vie sécuritaires et conformes aux normes définies.

Pour ce faire, votre intervenante-ressources vous demandera une rencontre visant spécifiquement la vérification de la conformité des normes environnementales de votre résidence. Cette visite dure 40 minutes environ. L'ensemble des intervenants-ressources de la coordination reçoivent le soutien profession-

nel de M. Danny Flageol, pour la réalisation de cette démarche. M. Flageol est agent de relations humaines à la Coordination RNI.

À la suite de cette vérification, vous recevrez un rapport du niveau de la conformité de votre résidence.

Si vous avez des questions à propos de cette démarche, vous pouvez communiquer avec M. Flageol au poste 2037.

Nous vous remercions de votre collaboration.

## Le rôle d'intervention de la Commissaire locale : le connaissez-vous?



En fonction depuis le mois de janvier 2011 au sein de l'établissement, j'ai pris connaissance du fonctionnement du CRDI de Québec au cours de l'hiver. Je me suis familiarisée avec l'organisation des services et les besoins des usagers. En vue de soutenir l'amélioration de la

qualité des services et de mieux répondre collectivement aux attentes des usagers, je vous propose, avec la venue du printemps, une série de chroniques d'information sur la fonction de commissaire locale.

Comme Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, un de mes rôles est d'accueillir et de traiter toute plainte émise par un usager sur les services dispensés par le CRDI de Québec. Vous le savez tous maintenant. Mais peut-on aller plus loin?

### Le pouvoir d'intervention de la Commissaire locale

La Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services n'a pas comme seul rôle celui d'accueillir une plainte d'un usager ou de son représentant, la loi<sup>1</sup> prévoit qu'elle peut aussi :

- intervenir de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'elle a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ne sont pas respectés;
- prêter assistance à un usager qui se questionne sur ses droits ou sur les services qui lui sont dispensés;
- donner son avis sur toute question de sa compétence que pourrait lui soumettre, soit le conseil d'administration de l'établissement ou tout autre conseil ou comité du CRDI de Québec.

Cela élargit considérablement le champ d'intervention de la commissaire et la rend d'autant plus utile dans un établissement comme le CRDI de Québec. En effet, dans la mesure où certains usagers peuvent difficilement se prononcer sur la qualité des services qu'ils reçoivent ou sur le respect de leurs droits, il est important que toute personne, autre qu'un usager, ayant un questionnement puisse avoir un forum de discussion.

### L'intervention pratico-pratique

Par exemple, cela signifie qu'une personne de passage chez une ressource résidentielle et qui constate une situation qui lui semble non respectueuse des usagers pourrait en informer la

Commissaire qui elle, prendra la relève, s'il y a lieu, afin de s'assurer que les droits des usagers sont respectés. Cela signifie aussi qu'un employé du CRDI de Québec qui se questionne sur le respect des droits d'un usager peut faire de même.

Et cela permet aussi à la Commissaire d'intervenir d'elle-même si elle constate un manque au niveau du droit d'un usager... et ce, sans que personne ne lui ait signalé. Cela peut être le cas, par exemple, lors de l'analyse d'une politique du CRDI de Québec ou d'une observation lors d'une intervention par le personnel du CRDI de Québec auprès d'un usager.

### Attention : confidentialité et but du processus!

Prenez garde : on ne doit envisager la transmission d'informations à la Commissaire comme une dénonciation, un jugement sur autrui, une accusation ou une chasse aux sorcières mais comme un geste visant à s'assurer du respect des droits d'une personne et à améliorer nos services. C'est un geste parfois difficile à poser mais qui n'a pas de prix pour une clientèle vulnérable comme celle du CRDI de Québec.

La Commissaire traitera l'information reçue non pas comme une plainte mais comme une intervention. Suite à l'analyse de l'information reçue, la Commissaire pourra, si elle le juge approprié, recueillir de l'information supplémentaire et faire des recommandations, si cela s'avère nécessaire.

Dans tout processus d'évaluation du respect des droits d'un usager, la Commissaire se doit de préserver le caractère confidentiel du processus. Personne ne devrait subir de représailles et ce, que ce soit l'usager concerné ou toute autre personne qui se questionne sur une situation.

### Les droits des usagers : le saviez-vous?

Dans ma prochaine chronique, je vous informerai des droits et responsabilités d'un usager. Nous le savons tous : les usagers ont des droits mais les connaissons-nous vraiment? Et savons-nous qu'ils ont aussi des responsabilités?

Merci et à bientôt!

*Myriam Trudel*

*Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services*

*418 683-2512, poste 2850*

*myriam.trudel@ssss.gouv.qc.ca*

## Saviez-vous que depuis 2006, le CRDI de Québec a participé de façon active à 34 projets de recherche ?

Pour les réaliser, environ 120 intervenants, professionnels et gestionnaires se sont impliqués dans ces différents projets! C'est impressionnant! Mais pourquoi faire de la recherche? Pour le CRDI de Québec, et pour l'ensemble des centres de réadaptation, la recherche permet entre autres d'influencer et de documenter les meilleures pratiques. Elle soutient également la spécialisation des services, lorsque la théorie se transforme en pratique. Ultiment, ce sont les usagers de l'établissement qui reçoivent des services à la fine pointe des dernières découvertes. Pour en savoir plus sur la recherche : [www.crdiq.qc.ca](http://www.crdiq.qc.ca)

# Chronique santé et saines habitudes de vie

PAR : Christian Beaulieu, Infirmier Direction des services professionnels, recherche et programmation

## Les thrombophlébites

### À retenir!

Il existe plusieurs types de traitements pharmacologiques selon l'étendue, la gravité, et l'urgence d'intervenir.

#### Définitions :

La thrombophlébite est un trouble cardiovasculaire qui correspond à la formation d'un caillot de sang dans une veine. Ce caillot peut bloquer complètement ou partiellement la circulation sanguine dans la veine. Dans l'immense majorité des cas, la phlébite se forme dans une veine des jambes, mais elle peut apparaître dans n'importe quelle veine (bras, abdomen, etc.).

Les phlébites surviennent souvent à la suite d'une longue immobilisation, par exemple, après une chirurgie ou en raison d'un plâtre.

#### Principales causes :

Le sang stagne dans une veine au lieu de circuler de façon fluide. Cette situation est typique de l'insuffisance veineuse et des varices, mais elle peut aussi être due à une immobilisation prolongée tel qu'un long voyage en auto ou en avion.

Une lésion dans la paroi d'une veine suite à un traumatisme (ex.: prise de sang), une blessure ou l'installation d'un cathéter.

Le sang qui coagule plus rapidement que la moyenne, le rendant ainsi plus visqueux et donc plus propice à la formation de caillot.

#### Symptômes :

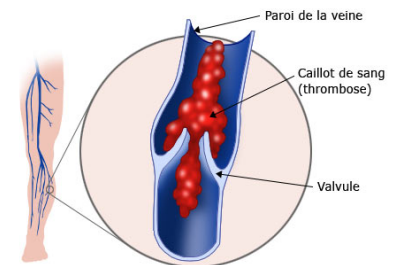
La veine atteinte est rouge, chaude et dure. Cette inflammation peut s'étendre à la zone environnante. La région atteinte est douloureuse ou sensible au toucher (généralement le mollet). Il peut y avoir de l'enflure. (CÈdème).

**Examens diagnostiques :** L'examen de choix est l'échographie Doppler. Il permet de visualiser le débit sanguin au niveau des veines et d'entendre le pouls produit par ce flot sanguin. C'est ainsi, selon le résultat obtenu, que sera déterminé le niveau d'urgence médicale.

#### Traitements :

Il existe plusieurs types de traitements pharmacologiques selon l'étendue, la gravité, et l'urgence d'intervenir.

- Une perfusion intraveineuse qui nécessite une hospitalisation et des prises de sang régulières.
- Des injections sous-cutanées à la région péri-ombilicale sur une période prédéterminée.
- Des comprimés de Coumadin sur une longue période éliminer toutes récidives.



**IL EST IMPORTANT DE NE PAS MASSER LA RÉGION ATTEINTE POUR ÉVITER UN DÉTACHEMENT DU CAILLOT ET SA MIGRATION VERS D'AUTRES ENDROITS (CŒUR-POUMONS-CERVEAU).**



[www.signezdon.gouv.qc.ca](http://www.signezdon.gouv.qc.ca)

Ce site présente toutes les informations pouvant vous aider à prendre la bonne décision et à choisir la meilleure façon de signifier votre consentement au don d'organes et de tissus. En posant ce geste, sachez que vous pouvez sauver jusqu'à huit vies et redonner la santé à quinze autres personnes!



### Alimentation au printemps!

Le printemps est l'occasion de varier son alimentation et de faire de nouvelles découvertes culinaires. Profitez de cette occasion pour savourer les produits du Québec. Consultez le site des Aliments du Québec pour découvrir de nouveaux aliments et de nouvelles recettes à déguster ce printemps.

Source : [www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)

La Sûreté du Québec nous informe que des personnes qui se font passer pour des employés du Curateur public visitent certaines ressources d'hébergement et demandent des renseignements nominatifs sur les résidents.

Si un employé du Curateur public n'est pas en mesure de s'identifier adéquatement, nous vous recommandons de communiquer avec la direction territoriale de votre localité. Notons que nos employés possèdent une

carte d'identité du Curateur public du Québec avec photo. Pour joindre l'une de nos directions :

[www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joindre/bureaux.html](http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/fr/outils/joindre/bureaux.html)

## Étudiants bénévoles de l'Université du Québec à Trois-Rivières

Au début de l'année, nous vous sollicitons pour accueillir des étudiants en psychoéducation de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) complexe Bellevue.

Vous avez été une trentaine à manifester votre intérêt à accueillir un étudiant bénévole. Nous n'avons pas été capables de répondre à la demande de tous, car au total 13 étudiants (8 en février et 5 en mars) ont choisi de faire leur bénévolat dans une résidence du CRDI de Québec. Les critères qui guidaient notre choix pour le jumelage étaient la disponibilité des étudiants et l'endroit où était située la résidence. Les étudiants n'étaient pas disponibles la fin de semaine, car la plupart travaillent et plusieurs n'avaient pas d'auto ils désiraient un milieu proche de leur école qui est située à Sainte-Foy.

L'accueil dans vos résidences a permis à ces étudiants de prendre contact avec notre clientèle et nous l'espérons leur donner le goût de poursuivre leur carrière auprès d'eux.

Nous vous remercions de votre intérêt à ce projet qui nous l'espérons sera repris l'an prochain.

*Denise Juneau, agente de liaison auprès de la clientèle et des partenaires, et Céline Lessard, agente de stage.*



### Où aller pour rester informé?

[www.crdiq.qc.ca](http://www.crdiq.qc.ca)

Depuis quelques semaines, le CRDI de Québec est maintenant présent sur les médias sociaux avec sa page corporative Facebook et son fil d'actualité Twitter, en plus de son site internet qui est régulièrement mis à jour avec des actualités. Cette stratégie de communication vise à rejoindre tous les publics cibles de différentes manières pour faire circuler l'information en lien avec la mission de l'établissement. De cette façon, le site internet de l'établissement deviendra un outil de communication efficace. L'idée est donc de multiplier l'accès à un même message pour mieux rejoindre les gens.

**On diffuse quoi?** Des nouvelles des activités de l'établissement, des bonnes nouvelles qui parlent de la DI et des TED en général, la recherche, le recrutement, les bons coups, les activités et les projets des partenaires. Bref, tout ce qui est positif en lien avec notre mission.

**Vous souhaitez rejoindre le CRDI de Québec sur Facebook ou sur Twitter. Rendez-vous sur le site internet [www.crdiq.qc.ca](http://www.crdiq.qc.ca) et cliquez sur les icônes prévus à cet effet en haut de la page!**