

Aide-mémoire

ENSEMBLE POUR ELLE, POUR LUI

COMMENT METTRE EN PLACE UNE RELATION DE COLLABORATION
CONSTRUCTIVE ENTRE LES PARENTS ET LES RESPONSABLES DE RÉSIDENCE



LE CONTEXTE

Le comité des usagers (CU) du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec est préoccupé depuis plusieurs années par le malaise qui s'installe parfois entre les parents de personnes vivant avec une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) et les responsables de résidence (RR) qui les accueillent.

Si ce malaise se limite souvent à des insatisfactions passagères, il atteint parfois un seuil beaucoup plus important, laissant les parents inquiets, aux prises avec un fort sentiment d'impuissance.

Les responsables de résidence n'échappent pas à cette situation. Les nombreux malentendus avec certains parents, des exigences difficiles à satisfaire et des reproches parfois injustes engendrent un haut niveau de stress.

Il ressort des entretiens avec des parents et des RR que beaucoup des difficultés soulevées pouvaient être aplanies par une meilleure communication.

Nous espérons que cet aide-mémoire vous aidera à mettre en place un mode de collaboration fondé sur une meilleure compréhension de la réalité de chacun, sur la capacité de discuter avec respect et ouverture, sur l'utilisation des outils mis à votre disposition afin de favoriser le bien-être des usagers.

Afin d'alléger la lecture :

- le terme « parent » sous-entend également un frère, une sœur ou toute autre personne qualifiée pour jouer le rôle de répondant de l'utilisateur ;
- le terme « enfant » sous-entend la personne DI ou TSA qui reçoit un service résidentiel ; dans le présent contexte, il peut s'agir d'un fils, d'une fille, d'un frère ou d'une sœur ;
- les termes « responsable de résidence » sont désignés par l'abréviation « RR » et sont utilisés au féminin, compte tenu de la prévalence des femmes à cette fonction ;
- les termes « comité des usagers » sont désignés par l'abréviation « CU » ;
- le titre « Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance » est simplifié par les termes « Instrument de classification ».

DIFFICULTÉS VÉCUES PAR LES PARENTS

Je suis inquiet quand la responsable de résidence (RR)...

- Semble manquer d'information sur l'histoire personnelle de mon enfant et sur ses besoins : préférences ou aversions alimentaires, évènements déclencheurs de tension, habitudes de sommeil, activités ou loisirs préférés, etc.;
- Accueille mal mes téléphones, m'impose des contraintes de visite, refuse que j'aménage sa chambre, ne me laisse aucune intimité avec mon enfant ;
- Ne respecte pas les ententes établies dans les documents comme l'Entente sur les modalités de collaboration (adulte) ou la Convention de placement (enfant), le Plan d'intervention individualisé (PII) et l'Instrument de classification (voir fiche Documents utiles) ;
- Impose des règles de vie qui semblent plus importantes que les besoins et les droits de mon enfant : défense de parler à table, obligation de rester dans sa chambre, refus de recevoir ses amis, etc. ;
- Ne tient pas compte de mes commentaires ou de mes suggestions, me traite comme si je ne connaissais pas mon enfant ;
- N'assure pas les mesures de sécurité de base : déneigement des entrées, escaliers munis de mains courantes, dégagement des espaces de circulation, etc. ;
- Exerce des pressions sur moi pour assurer du répit, me demande de payer des frais de gardiennage ;
- Utilise un langage grossier, pose des gestes brusques ;
- Me demande de régler les problèmes qu'elle rencontre avec mon enfant.

DIFFICULTÉS VÉCUES

DIFFICULTÉS VÉCUES PAR LA RESPONSABLE DE RÉSIDENCE (RR)

Je suis mal à l'aise quand un parent ...

- Exige que son enfant soit traité exactement comme chez lui, sans tenir compte de l'organisation requise par la présence des autres usagers;
- Ne respecte pas mes horaires et mes contraintes : il se présente sans prévenir et n'importe quand ;
- Ne respecte pas les engagements qu'il a pris au départ comme l'accompagnement aux rendez-vous médicaux, les achats de vêtements, les sorties, etc. ;
- S'oppose à l'administration de la médication prescrite ou la modifie à son gré ;
- Cherche à me dicter comment agir sans tenir compte des objectifs inscrits dans les documents comme l'Entente sur les modalités de collaboration (adulte) ou la Convention de placement (enfant), le Plan d'intervention individualisé (PII) et l'Instrument de classification ;
- Me parle comme si j'étais à son service, me tutoie, me menace, est parfois grossier ;
- Souhaite une relation plus personnelle : me questionne sur ma vie et sur ma famille, m'offre des cadeaux à tout moment, m'invite sur Facebook ;
- Se soucie moins du bien-être de son enfant que de sa propre façon de voir les choses.

DIFFICULTÉS VÉCUES

POINT DE VUE DU PARENT

Je me sens en confiance quand ...

- Je vois que mon enfant vit dans un milieu sécuritaire, qu'il est protégé, traité avec politesse, respect, souplesse et bienveillance ;
- Je constate que mon enfant s'épanouit, qu'il progresse ou qu'il manifeste de l'affection à la RR ;
- Je peux continuer à jouer un rôle auprès de mon enfant ;
- Mon enfant est accueilli gentiment à son retour à la résidence ;
- Mes émotions sont reconnues : inquiétude, chagrin, désarroi ;
- Mon besoin d'avoir des nouvelles, d'être informé de toutes situations particulières (maladie, chutes, modification de comportement) ou d'avoir un contact en toute intimité (visites, sorties, etc.) est respecté et facilité ;
- Les mésententes ou les conflits sont abordés avec franchise et ouverture, en présence d'une tierce personne, comme l'éducateur ou un membre du comité des usagers, si nécessaire ;
- Un mode de fonctionnement commun respectant les valeurs de la RR et mes attentes est clairement établi au départ et réajusté au besoin ;
- La RR prend mes renseignements ou mes suggestions en considération : partage de façons de faire qui apaisent mon enfant, qui le rassurent ou qui permettent d'obtenir sa collaboration.

CRÉATION DU LIEN DE CONFIANCE

POINT DE VUE DE LA RR

Je me sens en confiance quand le parent ...

- Me transmet des renseignements justes et complets concernant son enfant ;
- Est conscient que je suis chez moi et que je dois mettre en place des règles de vie qui me permettent d'offrir les soins et les services requis par l'ensemble des usagers dont je suis responsable ;
- Me traite avec politesse et respect ;
- Choisit avec moi les meilleurs moyens et moments de communication : appels téléphoniques, utilisation d'un carnet de messages, courriels, visites, etc. ;
- Fait preuve de franchise et se montre capable de discuter des situations problématiques avant de dénoncer ou de porter plainte, en présence de l'éducateur ou d'un membre du comité des usagers si nécessaire ;
- Évite de me donner des consignes contradictoires (situation vécue parfois avec des parents séparés ou lorsque plusieurs proches interviennent) ou des indications qui sont différentes de celles convenues dans l'Entente sur les modalités de collaboration (adulte) ou la Convention de placement (enfant), le PII et l'Instrument de classification ;
- Respecte les engagements qu'il a pris avec moi : fréquence et heures des sorties ou des visites, accompagnement aux rendez-vous médicaux, achats de vêtements, etc.

CREATION DU LIEN DE CONFIANCE

ATTITUDES GÉNÉRALES À PRIVILÉGIER

- S'exprimer poliment, avec respect et en toute discrétion si la situation le demande (règlement d'insatisfaction ou tout autre échange qui peuvent rendre l'utilisateur inconfortable, par exemple), c'est-à-dire jamais en présence de l'utilisateur concerné ni des autres utilisateurs ou de leurs parents ;
- Faire une demande de façon claire et précise ;
- Prendre le temps d'écouter le point de vue de l'autre avec ouverture ;
- Formuler des sentiments et des faits plutôt que des impressions ou des accusations ;
- Respecter la confidentialité, c'est-à-dire ne pas divulguer ni demander de renseignements personnels, que cela concerne les autres utilisateurs, leurs parents ou la RR ;

En cas de situations problématiques suscitant de fortes émotions (colère, agressivité, anxiété) :

- Prendre le temps de retrouver son calme (écrire, discuter avec une personne de confiance, etc.) ;
- Préparer l'entretien ou la rencontre : écrire les faits à aborder, aller à l'essentiel ;
- Se faire accompagner en cas d'insécurité ou de nervosité (éducateur, représentant du comité des utilisateurs, intervenant de l'établissement comme un travailleur social) ;
- Choisir le meilleur moyen (lettre, téléphone, rencontre, convenir d'un rendez-vous) et le meilleur moment (le parent et la RR doivent disposer du temps nécessaire).

COMMUNICATION POSITIVE

DIRE AUTREMENT

Formulation maladroite // Formulation positive

Parent

Les lunchs de ma fille « ont pas d'allure ».

Je suis préoccupée par les lunchs de ma fille ; on me dit qu'ils ne contiennent ni fruit et ni légume.

Parent

Je ne suis pas certain que vous aimez ce que vous faites.

Je me sens inquiet. Seriez-vous fatiguée ou préoccupée ?

Parent

Je vais venir chercher Adam à 15 h dimanche. Je veux qu'il soit prêt.

J'aimerais venir chercher Adam à 15 h dimanche. Vous serait-il possible de le préparer pour cette heure là ?

RR

Je n'ai pas le temps de jaser au téléphone. Je vous appellerai s'il y a quelque chose de spécial.

Je vous propose de regrouper vos demandes et de m'appeler entre 10 h et 11 h le matin quand vous avez besoin de me parler. En cas d'urgence, j'ai une boîte vocale et je vous rappellerai dans la journée.

RR

Vous n'avez pas le droit de vous présenter chez moi sans vous annoncer. Ne me refaites jamais ça !

Je préférerais que vous vous annonciez avant de venir chez moi. Nous pourrions nous entendre pour fixer un moment convenable pour nous deux.

RR

Votre fils est un manipulateur.

Je ne saisis pas bien certains comportements de votre fils. Pouvons-nous en parler ?

COMMUNICATION POSITIVE

1. ENTENTE SUR LES MODALITÉS DE COLLABORATION (ADULTE) OU CONVENTION DE PLACEMENT (ENFANT)

- L'entente sur les modalités de collaboration ou la Convention de placement est un document mis à la disposition des parents dans lequel sont consignées les responsabilités assumées respectivement par le parent et la RR.
- Ce document est rempli par le travailleur social au cours d'une entrevue.
- Il est signé par le parent et un représentant du CIUSSS et servira de référence pendant toute la durée du séjour de l'usager dans le milieu concerné.
- Il est rédigé au moment de l'arrivée de l'usager dans la résidence ou à tout autre moment selon les besoins. Il peut être revu et modifié au besoin.

Cet outil, extrêmement aidant, contribue à prévenir de nombreux malentendus et à réduire bien des frustrations.

2. PLAN D'INTERVENTION INDIVIDUALISÉ (PII)

- Le plan d'intervention individualisé est un document dans lequel sont inscrits les objectifs de réadaptation de l'usager.
- Tous les usagers qui sont suivis par un éducateur doivent en avoir un.
- Le PII est élaboré par l'éducateur de l'usager à la suite d'une collecte de renseignements faite auprès de l'usager lui-même ou son représentant ainsi que de l'ensemble des personnes qui interviennent auprès de lui : responsable de résidence, éducateur du centre de jour, du plateau de travail ou d'un centre de loisirs.
- Le document doit être signé par l'usager ou le parent et l'éducateur.
- La démarche conduisant à la rédaction du PII est refaite aux deux ans. Une révision est prévue aux trois mois.

Participer à l'élaboration du PII est une autre façon pour les parents de continuer à jouer un rôle actif dans la vie de leur enfant. De plus, il constitue un précieux outil dont pourra se servir l'intervenant qualifié pour établir la classification des services offerts.

3. INSTRUMENT DE CLASSIFICATION

- Ce document est semblable à un « contrat de service » entre une responsable de résidence et l'établissement. Il découle du Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire (RI) et une ressource de type familial (RTF), adopté en janvier 2012 par le ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS).
- Il définit les services de soutien ou d'assistance qu'un responsable de résidence doit offrir à chacun des usagers confiés à ses soins et permet de déterminer sa rémunération.
- Il fournit les éléments qui serviront à contrôler la qualité des services rendus.
- Il tient compte des services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux, des services de soutien ou d'assistance particuliers ainsi que des renseignements nécessaires à la prise en charge.
- Ce « contrat de service », convenu entre la responsable de résidence et l'établissement, doit être réalisé pour chacun des usagers confiés à la ressource.
- Les parents peuvent obtenir un exemplaire de ce document en s'adressant au Service des archives de l'établissement.

FICHES D'INFORMATION À L'INTENTION DES PARENTS

1. *La transition résidentielle*

Fiche d'accompagnement pour les parents qui envisagent de laisser leur enfant quitter le milieu familial pour le diriger vers un milieu résidentiel privé ou public.

2. *Les options résidentielles*

Cette fiche présente plusieurs options résidentielles qui se divisent en deux catégories : les milieux privés (appartement, chambre et pension) et les milieux publics qui relèvent du ministère de la Santé et des Services sociaux (appartement supervisé, résidence intermédiaire, résidence à assistance continue, ressource de type familial).

3. *La contribution financière des adultes hébergés dans les résidences du CRDI de Québec*

Cette fiche fait la lumière sur les coûts qui doivent être assumés par la personne vivant dans un milieu résidentiel public et ceux qui doivent être assumés par la responsable de résidence. Elle fait également mention de la contribution possible d'autres organismes comme la RAMQ, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les centres locaux d'emploi (CLÉS), etc.

4. *Chérir... et protéger*

Cette fiche aborde le sujet délicat de la peur des représailles. Y sont présentés les facteurs de vulnérabilité, les différentes formes de violence, les étapes à suivre en cas d'insatisfaction ou de plainte, les organismes d'entraide.

Vous pouvez vous procurer ces brochures en communiquant avec le CU par téléphone ou par courriel (voir coordonnées au verso)

CAPSULES VIDÉO

Trois personnes, deux parents et un usager, racontent avec franchise, émotion et vérité leur expérience respective en milieu résidentiel – résidence intermédiaire (RI) et résidence en assistance continue (RAC).

Ces capsules sont hébergées sur You Tube :
Comité des usagers CRDI de Québec.

La réalisation de cet aide-mémoire fait suite à la tenue, au printemps et à l'automne 2016, de six groupes de discussion (*focus-group*) réunissant 18 parents et 12 responsables de résidence.

Il a été élaboré par le comité des résidents composé de cinq parents et d'une responsable de résidence. Il reflète la synthèse des propos et des suggestions recueillis au cours des rencontres. Il présente des pistes de réflexion et des renseignements qui pourraient faciliter les relations entre ces deux groupes de personnes également soucieux du bien-être des usagers.

Mars 2017

NOUS JOINDRE



Téléphone

418 931-2734



SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK

Comité des usagers CRDI de Québec



ÉCRIVEZ-NOUS

comite_des_usagers_crdaq@ssss.gouv.qc.ca



INSCRIVEZ-VOUS À NOTRE INFOLETTRE

Renseigner Défendre Accompagner

COMITE DES USAGERS

du centre de réadaptation en
déficience intellectuelle de Québec
7843, rue des Santolines
Québec (Québec) G1G 0G3

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec

