

CADRE DU PROGRAMME RÉGIONAL DE RÉPIT AUX PROCHES AIDANTS

CISSS Montérégie-Centre

CISSS Montérégie-Est

CISSS Montérégie-Ouest

Directions du Programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Regroupement des organismes montréalais d'aidants naturels (ROMAN)

Appui Montérégie

Table des matières

CONTEXTE.....	4
DÉFINITIONS	5
ACCOMPAGNEMENT	5
ACTES CONFIÉS.....	5
ACTIVITÉS DE LA VIE DOMESTIQUE (AVD).....	6
ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE (AVQ) OU ASSISTANCE À LA PERSONNE	6
HALTE-RÉPIT	6
LOI 90.....	6
PROCHE AIDANT	6
RÉPIT.....	6
STIMULATION	6
MODÈLE DE COLLABORATION.....	7
RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	7
LES ORIENTATIONS DE SERVICES.....	10
OBJECTIFS	10
LES BESOINS.....	10
CLIENTÈLE CIBLE ET CRITÈRES DE SÉLECTION.....	10
SERVICES ET ACTIVITÉS DE RÉPIT À DOMICILE	11
SERVICES ET ACTIVITÉS DE HALTE-RÉPIT.....	11
RECONNAISSANCE	12
POLITIQUE D’ANNULATION	13
BALISES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES	14
RÉPARTITION DE L’ALLOCATION ENTRE LES CISSS	14
LE FINANCEMENT – COÛT PAR HEURE DE RÉPIT	14
MODALITÉ – GESTION FINANCIÈRE	14
DÉMARCHE	15
LES ENTENTES DE SERVICES.....	15
ASSISTANCE ET COLLABORATION.....	15
INDICATEURS ET SUIVI.....	16
ANNEXES.....	17
LOI 90.....	17

LETTRE SUR LA POLITIQUE D'ANNULATION DE SERVICE.....	17
TAUX HORAIRE	18
BIBLIOGRAPHIE.....	19

CONTEXTE

Le ministère de la Santé et des Services sociaux avait établi, en 2007-2008, une enveloppe budgétaire spécifique visant à accroître les services de répit aux proches aidants de personnes en perte d'autonomie résidant à domicile.

Depuis 2007-2008, les besoins en terme de répit aux proches aidants d'aînés ont augmenté considérablement en Montérégie et plusieurs changements sont survenus. D'abord, il y a eu la création des Centres intégrés de santé et services sociaux (CISSS) et l'abolition de l'Agence de santé et services sociaux. De plus, il y a eu la création des APPUIS en 2010 qui financent des projets de répit pour les proches aidants d'aînés avec qui nous souhaitons travailler en complémentarité pour le soutien offert à la population. Comme le cadre régional d'allocation a été rédigé en 2007 et que les rôles et les responsabilités sont à repréciser, un comité régional sur le programme de répit au soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) a été mis en place. Ce comité est formé de représentants des directions SAPA des trois CISSS de la Montérégie ainsi que de la directrice du Regroupement des organismes montréalais d'aidants naturels (ROMAN) et de la directrice générale de l'APPUI Montérégie.

Dans la foulée du soutien à domicile, le programme régional de répit est un programme essentiel car il permet aux personnes en perte d'autonomie de vivre le plus longtemps possible chez elles et dans leur communauté. Dans ces conditions, il est important de considérer le rôle clé du proche aidant qui peut comporter de grandes sources de stress.

Le présent cadre d'allocation décrit le modèle de collaboration retenu par les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et convenu avec les partenaires. Il décrit également les orientations de services, les balises budgétaires et financières ainsi que le suivi de cette allocation (suivi financier et suivi des indicateurs retenus).

Les orientations et balises du présent cadre d'allocation tiennent compte des critères et des orientations ministérielles soit :

- ☐ Les mesures de répit doivent être diversifiées, souples et adaptées aux besoins spécifiques des proches aidants de personnes en perte d'autonomie résidant à domicile. Ces formules doivent être différentes de celles qu'on retrouve traditionnellement en centre de jour et en hébergement temporaire (centre d'hébergement de longue durée (CHSLD) ou ressources intermédiaires (RI) ou ressources de type familial (RTF));
- ☐ Les proches aidants de personnes ayant un profil gériatrique en perte d'autonomie inscrites aux services de soutien à domicile (SAD) des centres intégrés de santé et

de services sociaux (CISSS) constituent la majorité de la clientèle visée par ce présent cadre;

- ☐ Les modalités de référence seront précisées dans les ententes;
- ☐ Ce programme régional de répit aux personnes en perte d'autonomie est distinct des mesures de soutien aux proches aidants des personnes en fin de vie;
- ☐ Les mesures de répit financé par l'Appui Montérégie se distinguent et s'inscrivent en complémentarité du programme régional de répit;
- ☐ Une attention particulière devra être apportée aux proches aidants de personnes ayant une maladie d'Alzheimer ou autre trouble neurocognitif majeur. Ceci n'exclut pas le déficit physique;
- ☐ Le programme inclut un volet pour la formation des personnes qui prendront la relève des proches aidants afin que les services soient offerts par du personnel qualifié;
- ☐ Le programme régional de répit s'inscrit en cohérence avec les orientations ministérielles.

De plus, les balises et les orientations du présent cadre d'allocation respectent le cadre de référence en matière d'action communautaire de la Montérégie, le cadre de référence relatif aux réseaux locaux de services et spécifiquement la mission, les orientations et les pratiques des organismes communautaires.

DÉFINITIONS

ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement est le résultat d'un jumelage entre une personne formée et la personne aidée dont elle prend soin. Ce lien crée une relation de soutien qui va au-delà de la surveillance. Accompagner quelqu'un c'est connaître son histoire et partager son vécu.

ACTES CONFIÉS

À l'égard des caractéristiques de certaines professions réglementées, seuls les membres de l'ordre concerné, en plus de porter un titre qui leur est réservé, peuvent poser de tels actes.

ACTIVITÉS DE LA VIE DOMESTIQUE (AVD)

Les activités de la vie domestique sont des activités qui permettent à la personne de vivre de façon autonome dans sa communauté. Les AVD sont reliées au fait de cuisiner, de nettoyer sa maison, de faire la lessive, de faire ses commissions, de gérer ses finances, de se déplacer (transport), de prendre adéquatement ses médicaments et de communiquer (prendre et retourner des appels).

ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE (AVQ) OU ASSISTANCE À LA PERSONNE

Les activités de la vie quotidienne sont les activités journalières qui sont nécessaires pour prendre soin de son propre corps. Les AVQ sont reliées au fait de se laver, de manger, de s'habiller, de se déplacer (marcher), de voir à son hygiène dentaire et d'utiliser adéquatement les toilettes.

HALTE-RÉPIT

La halte-répît est un moyen pour les proches aidants d'avoir du repos en confiant la personne aidée à une organisation où l'accompagnement sera pris en charge. La halte-répît se fait en groupe et à l'extérieur de la maison. Elle se distingue des services offerts en centre de jour.

LOI 90

Loi modifiant le code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé. (Le projet de loi dans son ensemble se trouve à l'Annexe 1).

PROCHE AIDANT

Personne qui fournit, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à une personne ayant une incapacité significative ou persistante liée au vieillissement pouvant compromettre son maintien à domicile.

RÉPIT

Le répît est le résultat de services et d'activités mis en place pour soutenir les proches aidants en prenant le relais auprès de la personne aidée afin qu'ils puissent s'accorder un temps pour eux pour compenser le stress et la fatigue supplémentaire occasionnés par les besoins particuliers de la personne en perte d'autonomie.

STIMULATION

La stimulation de la personne aidée se traduit par différentes activités de la vie de tous les jours ou toutes autres activités privilégiées par la personne aidée. Ces activités permettent de socialiser, de hausser l'estime de soi et de préserver la dignité de la personne aidée tout en maintenant ses acquis et ses capacités.

MODÈLE DE COLLABORATION

La démarche respecte la responsabilité populationnelle des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie. La mise en place de ces services de répit est le fruit d'un partenariat concrétisé par la signature d'une entente de services entre le CISSS et les organismes communautaires ou les entreprises en économie sociale déjà sélectionnés.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Rôles du CISSS :

- ☐ Référer la clientèle à l'organisme;
- ☐ Traiter les références provenant de l'organisme;
- ☐ Défrayer les coûts liés à l'entente selon les quatre versements;
- ☐ Effectuer le paiement à l'organisme selon le calendrier suivant : 1^{er} avril, 1^{er} juillet, 1^{er} octobre et 1^{er} janvier de chaque année financière.

Responsabilités du CISSS :

- ☐ Désigner un représentant au comité régional sur le programme de répit SAPA;
- ☐ Désigner un répondant clinico-administratif dont le mandat est de :
 1. Faciliter la conclusion d'une entente de services entre le CISSS et un organisme ou une entreprise d'économie sociale retenu;
 2. Établir les modalités de liaison, en accord et en collaboration avec l'organisme;
 3. Assurer le suivi de l'entente.
- ☐ Désigner un répondant clinique du soutien à domicile qui agit à titre d'interlocuteur privilégié pour l'organisme et dont le mandat est de voir à la mise à jour des dossiers se trouvant sur la liste d'attente et de collaborer avec l'organisme au niveau de la gestion de la liste d'attente;
- ☐ Évaluer les besoins de l'aidant et établir avec lui le plan d'intervention requis;
- ☐ Référer la clientèle selon les modalités de communication des CISSS qui doivent indiquer le nom de l'aidant, le numéro de téléphone et l'adresse, le nom et la date de naissance de la personne aidée, le numéro de dossier, une brève description de la nature des besoins (dont l'administration de médication orale si requis) et de l'environnement, la priorité établie au plan d'intervention ainsi que le nombre d'heures de service demandé;
- ☐ S'assurer que le dossier demeure ouvert au service de soutien à domicile du CISSS et qu'un intervenant pivot lui est assigné tant et aussi longtemps que le service de répit est en cours;
- ☐ Informer l'organisme de tout changement connu de la situation de l'utilisateur;

- ☐ Informer l'organisme des politiques et procédures applicables dans le cadre de la prestation de services de répit, dont la Politique pour contrer la maltraitance.

Rôles de l'organisme :

- ☐ Offrir du répit à domicile pour permettre à l'aidant de prendre part à une activité personnelle de son choix pendant les heures de service de l'organisme;
- ☐ Le répit peut se faire sous forme d'activités extérieures et selon la politique de l'organisme. Les frais reliés aux sorties sont la responsabilité de l'aidant;
- ☐ L'aidant doit être présent à l'arrivée et au départ de l'accompagnateur sinon un formulaire de décharge doit être rempli, selon les politiques de l'organisme;
- ☐ Dans le cas où il y a deux aidés sous le même toit, deux accompagnateurs devront être présents, selon l'appréciation de l'organisme;
- ☐ Recevoir les usagers que lui réfère l'établissement, sauf circonstances exceptionnelles, dans la mesure où l'utilisateur correspond à la clientèle cible prévue à l'entente.

Responsabilités de l'organisme :

- ☐ Gérer les horaires de répit et la liste d'attente;
- ☐ Embaucher, former et superviser le personnel;
- ☐ Offrir des conditions de travail adéquates aux employés;
- ☐ Procéder à la vérification des antécédents judiciaires du personnel;
- ☐ S'assurer de la sécurité des employés;
- ☐ Détenir une assurance responsabilité civile;
- ☐ Faire parvenir au CISSS une reddition de compte périodique, dans un délai de dix jours ouvrables suivant la fin de la période, comportant minimalement le nom de l'aidé, le nombre d'heures desservies, les dates de service, le numéro de dossier ainsi que la période de référence;
- ☐ S'assurer de l'application des politiques et procédures dans le cadre de la prestation de services de répit, dont la Politique pour contrer la maltraitance du CISSS.

Rôle du ROMAN :

- ☐ Représenter ses membres au niveau du comité régional sur le programme répit SAPA;
- ☐ Participer activement aux rencontres et aux travaux du comité régional sur le programme de répit SAPA;
- ☐ Contribuer à la mise en place du cadre et à son évaluation;
- ☐ Assister ses membres au niveau de la mise en place du cadre.

Responsabilités du ROMAN :

- ☐ Offrir du soutien aux membres ayant des ententes de services au niveau du programme régional de répit;
- ☐ Faire le pont entre les membres du ROMAN et le comité régional;
- ☐ Développer un programme de formations et d'ateliers pertinents, dynamiques et qui répondent aux besoins des accompagnatrices répit.

Rôle de l'Appui Montérégie :

- ☐ Participer activement aux rencontres et aux travaux du comité;
- ☐ Contribuer à la mise en place du cadre et à son évaluation;
- ☐ Contribuer au maintien des pratiques de qualité en concordance avec les pratiques prometteuses en répit développées par le Réseau des Appuis.

Responsabilités de l'Appui Montérégie :

- ☐ Favoriser des actions développées en complémentarité;
- ☐ Informer les partenaires des services de répit soutenus financièrement par l'Appui Montérégie;
- ☐ Faciliter la circulation d'informations pertinentes à travers les réseaux.

Rôle du comité régional sur le programme répit SAPA :

- ☐ Assurer une représentation des besoins des proches aidants du territoire des trois CISSS de la Montérégie;
- ☐ Contribuer à la mise en place du cadre et à son évaluation.

Responsabilités du comité régional sur le programme répit SAPA :

- ☐ Respecter le cadre;
- ☐ S'assurer de l'application du cadre;
- ☐ Réévaluer le cadre, s'il y a lieu.

LES ORIENTATIONS DE SERVICES

OBJECTIFS

Le programme régional de répit aux proches aidants vise les objectifs suivants :

- ☐ Accroître l'accessibilité des services de répit aux proches aidants dans le but de :
 - Réduire le fardeau des proches aidants;
 - Prévenir l'épuisement en leur permettant de prendre du temps pour eux.
- ☐ Assurer un accompagnement de qualité à la personne aidée;
- ☐ Respecter le choix de vie de demeurer à domicile;
- ☐ S'inscrire en complémentarité des autres services de répit existants.

LES BESOINS

Bien que les besoins des proches aidants soient fort variés, le présent programme vise à répondre aux besoins de répit de ceux-ci (temps libre, moments pour soi), en favorisant la notion de répit accompagnement et stimulation.

CLIENTÈLE CIBLE ET CRITÈRES DE SÉLECTION

La clientèle visée est, principalement, les proches aidants des personnes ayant un profil gériatrique en perte d'autonomie du territoire desservi par le CISSS et l'organisme communautaire. Cependant, une attention particulière devra être portée aux proches aidants de personnes ayant une maladie d'Alzheimer ou autre trouble neurocognitif majeur.

La majorité de la clientèle est constituée de personnes des services du soutien à domicile des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) dans une proportion de 80%, laissant un 20% d'autonomie aux organismes communautaires. Ainsi, l'organisme peut offrir du répit à un proche aidant en attendant que le CISSS ait attribué à ce dernier un numéro de dossier officiel. Toutefois, le proche aidant a un délai de 30 jours pour téléphoner le guichet d'accès du CLSC suite à son premier moment de répit. Le CISSS doit procéder à l'évaluation des besoins de l'utilisateur et de son proche dans un délai de 90 jours. L'organisme et le proche aidant ne sont pas responsables des délais des CISSS pour l'évaluation. Jusqu'à l'évaluation des besoins par le CISSS, les services seront maintenus. Advenant que l'évaluation démontre une inadmissibilité au programme, l'utilisateur et son proche seront référés au programme approprié et les services de répit seront cessés.

En résidence pour personnes âgées, la personne doit être en appartement autonome et il doit y avoir un aidant.

En résidence pour personnes âgées semi-autonomes la personne doit être en appartement et il doit y avoir un aidant qui réside avec elle.

SERVICES ET ACTIVITÉS DE RÉPIT À DOMICILE

Les services de répit à domicile proposés aux proches aidants sont des services d'accompagnement, de stimulation et de surveillance.

Les services offerts par le programme de répit à domicile sont :

- ☐ Assistance lors des repas (déjà préparés à 80%);
- ☐ Assistance de la personne aidée dans la distribution de ses médicaments (ex. : aider à ouvrir un Dispill);
- ☐ Assistance aux toilettes;
- ☐ Assistance aux déplacements et aux transferts;
- ☐ Actions nécessaires au confort et à la sécurité de la personne aidée (toilette partielle, culotte d'incontinence ou changement de vêtements);
- ☐ Activités de stimulation.

Selon la politique de l'organisme, ces services peuvent être offerts :

- ☐ Administration de médication orale prête à être administrée (actes confiés par la Loi 90)

Les services exclus par le programme de répit à domicile sont :

- ☐ Service de bain;
- ☐ Faire les courses et les commissions;
- ☐ Soins d'hygiène complets et réguliers à la personne;
- ☐ Toute tâche réservée au personnel médical (morphine, pansement, prise de pression, etc.);
- ☐ Service de répit durant la nuit;
- ☐ Utilisation d'un lève-personne ou autres équipements spécialisés;
- ☐ Entretien ménager;
- ☐ Tout acte confié par la Loi 90, à l'exception de l'administration de médication orale prête à être administrée.

SERVICES ET ACTIVITÉS DE HALTE-RÉPIT

Les services de halte-répôt se distinguent des services de répit à domicile. Elle consiste à accueillir des personnes ayant un profil gériatrique dans le but d'offrir un répit aux proches aidants qui s'occupent d'elles. La halte-répôt est un endroit convivial offrant différentes activités de groupe selon les goûts des participants.

La halte-répôt permet à la personne aidée de maintenir ses acquis et de briser l'isolement. Elle se veut également un lieu de loisirs et de rencontres.

En tout temps, un employé doit être présent auprès des usagers; dès que deux (2) usagers sont présents, deux (2) employés doivent être présents au cas où un employé ait à accompagner un usager dans un autre local. Le ratio préconisé à la halte-répît est d'un employé dédié pour trois personnes aidées. Toutefois, **à la demande de l'organisme uniquement**, ce ratio peut être ajusté mais il ne doit pas dépasser un employé dédié pour cinq personnes aidées.

Les personnes fréquentant la halte-répît doivent être en mesure de se déplacer par elles-mêmes et de participer activement aux activités de groupe.

Les services offerts en halte-répît peuvent être différents d'un organisme à l'autre selon l'autonomie des personnes y participant.

Les services qui sont offerts en halte-répît sont :

- ☐ Assistance de la personne aidée dans la distribution et la prise de ses médicaments;
- ☐ Actions nécessaires au confort et à la sécurité de la personne aidée;
- ☐ Activités de stimulation.

Les services exclus en halte-répît sont :

- ☐ Soins d'hygiène réguliers à la personne;
- ☐ Utilisation d'un lève-personne ou autres équipements spécialisés;
- ☐ Toute tâche réservée au personnel médical (morphine, pansement, prise de pression, etc.)
- ☐ Assistance continue 1 à 1.

Selon la politique de l'organisme, ces services peuvent être offerts :

- ☐ Assistance aux déplacements et aux transferts;
- ☐ Assistance à la salle de toilette;
- ☐ Assistance lors des repas;
- ☐ Administration de médication orale prête à être administrée (actes confiés par la loi 90).

RECONNAISSANCE

Les centres intégrés de santé et de services sociaux de la Montérégie reconnaissent l'expertise et l'apport du Regroupement des organismes montérégiens d'aidants naturels (ROMAN) dont les objectifs sont : de fournir un lieu de rencontre et d'échange aux organismes en Montérégie dédiés, en tout ou en partie, aux **aidants naturels** de personnes âgées, de se donner des services communs et d'être un interlocuteur privilégié pour traiter

des dossiers politiques concernant les aidants naturels¹. Ils reconnaissent également la TROC Montérégie qui a pour objectif d'être un interlocuteur privilégié pour traiter des dossiers politiques concernant les organismes communautaires. Enfin, ils reconnaissent L'Appui Montérégie comme partenaire complémentaire à l'offre de service au niveau du répit des proches aidants.

Les ententes de services de répit aux aidants s'inscrivent en complémentarité des services de soutien à domicile offerts par les CISSS.

Considérant la nature des services de répit préconisés, une préoccupation majeure sera de s'assurer que les services soient offerts par du personnel qualifié. La formation des personnes qui prendront la relève des proches aidants s'avère particulièrement importante, surtout lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins de personnes vulnérables.

POLITIQUE D'ANNULATION

Le proche aidant doit aviser l'organisme 48 heures à l'avance de toute absence, demande de modification à l'horaire ou annulation de service, quel que soit le motif (maladie, rendez-vous médicaux, etc.). Dans le cas où le délai de 48 heures n'est pas respecté, la totalité du service de répit prévu sera remboursé à l'organisme.

Lors d'une hospitalisation, le proche aidant doit aviser l'organisme le plus tôt possible. L'organisme se réserve le droit de mettre fin au service de répit, selon sa politique interne, lorsque l'hospitalisation se prolonge.

L'organisme doit assurer une stabilité des services en tenant compte des ressources disponibles, de l'organisation de travail de l'équipe et des besoins de l'ensemble de la clientèle desservie. En tout temps, **l'organisme ne peut garantir que les services soient rendus par la même personne ou par une personne du genre (sexe) souhaité.**

En cas d'annulations répétées, l'organisme pourra communiquer avec l'intervenant pivot du CLSC afin de valider la pertinence des services requis. Dans ce contexte, il est possible que les services de répit à domicile soient suspendus et que l'utilisateur soit remis sur la liste d'attente.

¹ Nous n'utilisons plus « aidants naturels » mais plutôt « proches aidants ». Toutefois, comme il est question des objectifs du ROMAN, nous n'avons d'autre choix que de libeller les objectifs qui sont inscrits dans les lettres patentes.

Une lettre expliquant cette politique d'annulation doit être envoyée à tous les proches aidants recevant un service de répit à domicile afin d'être signée et ajoutée au dossier. Une copie de cette lettre se trouve en annexe au présent document.

BALISES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

RÉPARTITION DE L'ALLOCATION ENTRE LES CISSS

Une allocation initiale a été partagée entre les territoires des CISSS selon une méthode intra régionale au prorata du poids populationnel des territoires locaux avec une pondération de la population de 65 ans et plus selon le pourcentage de 75 ans et plus.

Un montant dédié au programme régional de formation des personnes qui prendront la relève des proches aidants est versé au Regroupement des organismes montérégiens d'aidants naturels (ROMAN) dans le cadre d'une entente de service avec le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

LE FINANCEMENT – COÛT PAR HEURE DE RÉPIT

L'allocation octroyée par le CISSS couvrira minimalement, pour chaque heure de répit, les charges suivantes :

- | | |
|---|-----|
| ☐ Salaire de l'employé, avantages sociaux, salaire de l'employé lors de la formation, frais de déplacement : | 85% |
| ☐ Gestion des services par un organisme communautaire : | 15% |

Le taux horaire est indexé au 1^{er} avril de chaque année selon le taux d'indexation octroyé par le MSSS aux établissements publics, pour le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).

Le tableau du taux horaire figure en annexe.

MODALITÉ – GESTION FINANCIÈRE

Le montant prévu à l'entente de services entre le CISSS et un organisme est versé sous forme d'avance trimestrielle (au 1^{er} avril, 1^{er} juillet, 1^{er} octobre et 1^{er} janvier), conditionnelle aux services rendus et à la production par l'organisme des rapports de reddition de compte.

Lors de la signature de l'entente avec l'organisme, le CISSS procède à un déboursé immédiat correspondant au quart du budget annuel total, soit le montant d'un versement.

Le CISSS s'assurera de partager les informations à la personne ressource de chacun des organismes quant à l'imputation des dépenses ainsi que les spécifications nécessaires quant à la reddition de compte et au suivi financier de cette allocation.

Advenant la nécessité de procéder en fin d'année financière à un ajustement des sommes versées compte-tenu des heures de services rendus par l'organisme, le CISSS procédera à l'ajustement requis au plus tard au versement du 1^{er} juillet.

DÉMARCHE

LES ENTENTES DE SERVICES

Les balises du Cadre de référence sur les ententes relatives aux réseaux locaux de services s'appliquent à l'entente de services entre un CISSS et les organismes communautaires dans le cadre de la présente allocation.

L'entente de services doit préciser le taux par heure de service de répit, le nombre d'heures de répit estimées pour l'année et le montant annuel en découlant.

De plus, il est précisé dans cette entente de services le versement de quatre avances trimestrielles, le tout conditionnel à la production par les organismes communautaires des rapports périodiques de reddition de compte. Il n'y a toutefois pas de rapport à produire pour le premier versement.

La direction du Regroupement des organismes montréalais d'aidants naturels (ROMAN) et le Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) seront consultés avant la signature et la résiliation d'une entente de services.

Enfin, en septembre de chaque année, le comité régional fait suivi des ententes de services.

ASSISTANCE ET COLLABORATION

Le CISSS s'engage à apporter le soutien nécessaire aux organismes communautaires avec qui il a signé des ententes de services afin d'assurer une qualité et une uniformité des services de répit offerts.

INDICATEURS ET SUIVI

Les indicateurs spécifiques à cette allocation sont les suivants :

- ☐ Nombre de personnes desservies :
Il s'agit du nombre de personnes ayant un profil gériatrique en perte d'autonomie différentes pour lesquelles les proches aidants ont reçu du répit.
- ☐ Nombre d'heures de répit :
Il s'agit des heures de répit liées au présent cadre.

La fréquence de transmission des données est périodique et se fait via le formulaire de reddition de compte.

Sont consignées par l'organisme dans la reddition de compte :

- ☐ Numéro de dossier de l'utilisateur;
- ☐ Date du service;
- ☐ Nombre d'heures;
- ☐ Le total d'utilisateurs vus dans la période, d'heures de services et des montants pour les services rendus.

Sont consignées par le CISSS dans le logiciel ICLSC :

- ☐ Acte répit;
- ☐ Numéro de dossier de l'utilisateur;
- ☐ Date du service;
- ☐ Durée d'intervention;
- ☐ Prestataire du service.

ANNEXES

LOI 90

<http://www.ooaq.qc.ca/ordre/lois-reglements/doc-lois/loi-90.pdf>

LETTRÉ SUR LA POLITIQUE D'ANNULATION DE SERVICE

Objet : Annulation d'un service de répit à domicile par le proche aidant

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons offrir les meilleurs services en répit à domicile à l'ensemble de la clientèle desservie. Pour ce faire, votre collaboration est essentielle.

Responsabilités du proche aidant lors de la prestation des services

Il est de votre responsabilité, comme proche aidant, d'être prêt à recevoir les services de répit à domicile au moment entendu lors de la prise du rendez-vous. L'accompagnateur ou l'accompagnatrice à domicile doit pouvoir offrir le service au moment de son arrivée.

Responsabilité du proche aidant en cas d'annulation des services de répit

Nous comprenons tout-à-fait que vous ayez à annuler des services de répit pour une raison valable. Notez cependant que toute annulation a un impact sur l'organisation et la gestion des horaires de travail. Votre collaboration est donc essentielle pour nous permettre de continuer à offrir des services de qualité et pour réduire l'impact du nombre élevé d'annulations de services.

Pour ce faire, nous avons établi certaines modalités dans la prestation de nos services :

Le proche aidant doit **aviser 48 heures à l'avance** de toute absence, demande de modification à l'horaire ou annulation de services, quel que soit le motif (maladie, rendez-vous médicaux, etc.) :

- Dans le cas d'une hospitalisation, nous devons être avisés le plus tôt possible.
- Veuillez communiquer avec l'organisme responsable des services de répit à domicile ou laisser un message dans sa boîte vocale en précisant le nom de l'utilisateur, son numéro de téléphone, la date du service annulé ainsi que le motif de l'annulation du service.

Notre engagement vis-à-vis la qualité de nos services

Nous nous engageons à :

- Assurer une stabilité des services en tenant compte des ressources disponibles, de l'organisation de travail de l'équipe et des besoins de l'ensemble de la clientèle desservie. En tout temps, **nous ne pouvons garantir que les services soient rendus par la même personne ou par une personne du genre (sexe) souhaité.**

Sachez qu'en cas d'annulations répétées l'organisation pourra communiquer avec l'intervenant pivot du CLSC afin de valider la pertinence des services requis. Dans ce contexte, il est possible que les services de répit à domicile soient suspendus et que l'utilisateur soit remis sur la liste d'attente.

Pour toutes questions, n'hésitez pas à communiquer avec le responsable des services de répit à domicile au numéro suivant :

Nom du responsable des services de répit

Numéro de téléphone

Signature du proche aidant

Date

Nous vous remercions grandement de votre collaboration et vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

TAUX HORAIRE

Voici les éléments composant le taux horaire du programme :

- ☐ Salaire de l'employé;
- ☐ Avantages sociaux;
- ☐ Salaire formation employé;
- ☐ Frais de déplacements;
- ☐ Autres frais;
- ☐ Frais de gestion.

BIBLIOGRAPHIE

- ☐ Loi 90
- ☐ Modèle d'entente PSOC 2018
- ☐ Cadre de référence 2007 du programme régional de répit