



Répit
Répit
aux
proches aidants
proches aidants
(RAPA)

**COMPRENDRE LE PROCESSUS
D'ÉVALUATION DES BESOINS**

Comité Répit-Dépannage 03

2015

Cet outil vise à guider les personnes, les familles et les proches dans leur *préparation à la démarche d'évaluation des besoins* avec un intervenant du Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS de la Capitale-Nationale) pour le programme *Répît aux proches aidants (RAPA)*.

Nous constatons que les personnes, les familles et les proches vivent parfois des difficultés avant ou pendant ces rencontres d'évaluation des besoins. Notre objectif est de faciliter la préparation et la présentation des besoins, d'aider à connaître le fonctionnement d'une évaluation ou d'une réévaluation et de faire connaître les droits et les recours des personnes et de leurs familles.

Réalisation du document

Comité ponctuel composé de:

Coordination et rédaction: Véronique Vézina, ROP 03

Rédaction: Odile Bourdages, AISQ

Marie-Hélène Talbot, Autisme Québec

Révision

Lili Plourde, Autisme Québec

Marie-Ève Morrissette, Maison des Petites Lucioles

Benoît Durand, RIS de Charlevoix et TCC des 2 Rives

Linda St-Hilaire, Dysphasie Québec

Sandra Lambert, Laura Lémerville

Traitement de texte et mise en page

Céline Paré, AISQ

TABLE DES MATIÈRES

• Qu'est-ce que le programme RAPA?	1
• Évaluation et réévaluation des besoins: Pourquoi? Quand?	1
• Bien se préparer à l'évaluation ou à la réévaluation des besoins	2
• Cheminement d'une demande de service	3
• Identification de la surcharge des familles	7
• Conseils pour l'évaluation des besoins	8
• Comment détermine-t-on le montant alloué à votre plan de service?	10
• Recours et ressources d'assistance	14
• Annexe 1 Liste des organismes communautaires	15
• Annexe 2 Coordonnées de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services et du Protecteur du citoyen	19
• Annexe 3 Ressources d'assistance aux plaintes	20
• Références	22



Répit aux proches aidants (RAPA)

COMPRENDRE LE PROCESSUS D'ÉVALUATION DES BESOINS

QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME RAPA¹?

Le programme Répît aux proches aidants (RAPA) accorde des subventions aux proches aidants de personnes avec une déficience physique (DP), une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) pour favoriser l'accès à des services de gardiennage, de répît et de dépannage.

Ces mesures viennent compenser pour la charge anormale de responsabilités parentales. Elles permettent aux familles de poursuivre leurs obligations ainsi que de se procurer un temps de détente et de ressourcement. Les montants sont accordés en fonction des incapacités, de l'âge de la personne handicapée, des besoins de la famille et du montant de la subvention maximale annuelle établi par le CIUSSS de la Capitale-Nationale, à la suite d'une évaluation réalisée par un intervenant de l'établissement (Définition extraite du cadre de gestion du programme RAPA¹).

ÉVALUATION ET RÉÉVALUATION DES BESOINS: POURQUOI? QUAND?

Pourquoi?

L'évaluation ou la réévaluation annuelle des besoins a lieu afin de faire un portrait actuel de vos besoins et de votre situation. Ce sont

¹ Toutes les références se trouvent à la fin du document, à la page 23. Tous les éléments soulignés sont cliquables.

les informations que vous fournirez lors de cette rencontre qui permettront de bien identifier vos besoins et de déterminer les services que vous obtiendrez.

Quand?

La *première évaluation* a lieu à la suite d'une demande faite par la personne ou un proche à l'établissement pour des besoins de répit, de gardiennage et de dépannage.

La *réévaluation* des besoins doit être faite à chaque année selon le cadre de gestion du programme de répit aux proches aidants.

Vous pouvez demander une réévaluation de vos besoins à tout moment s'il y a des changements dans vos besoins ou dans votre situation.

BIEN SE PRÉPARER À L'ÉVALUATION OU À LA RÉÉVALUATION DES BESOINS

Voici la liste des principaux outils utilisés par les intervenants pour faire l'évaluation de vos besoins. Pour bien préparer votre rencontre d'évaluation, nous vous suggérons d'en prendre connaissance.

- Outil d'évaluation multi clientèle (OEMC)²
- Guide d'application du programme RAPA³
- Grille utilisée par les intervenants pour faire ressortir la surcharge de la famille et pour compiler l'évaluation de l'OEMC (extrait du cadre d'application du programme RAPA)⁴

- Grille de détermination des services et de priorités (extrait du cadre d'application du programme SAPA)⁵
- Guide des besoins en soutien à la famille de l'OPHQ⁶

CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE DE SERVICE

Le soutien financier pour acheter des services de répit, de dépannage ou de gardiennage est octroyé par le CIUSSS de la Capitale-Nationale. Pour l'obtenir, vous aurez à fournir une attestation médicale confirmant la déficience de la personne.

Pour obtenir les services, vous aurez à cheminer à travers les étapes suivantes :

Étape 1 : Demande de service

Pour obtenir des services, vous devez contacter le CIUSSS de la Capitale-Nationale. À cette étape, une évaluation préliminaire de vos besoins sera faite afin de vous orienter vers les bons services, mais aussi pour évaluer l'urgence de votre situation.

**Vous devez
contacter le CIUSSS
de la Capitale-
Nationale.**

Voici les coordonnées pour faire une demande de service. Les CSSS de la Vieille-Capitale et de Québec-Nord ont un guichet unique pour tous les services de soutien à domicile. C'est à ces guichets que vous devez adresser votre demande.

- Guichet unique CSSS de la Vieille-Capitale : 418 651-3888
- Guichet unique CSSS de Québec-Nord : 418 849-1343
- Sans frais : 1-888-949-1343

- Pour les CSSS de Portneuf et de Charlevoix, vous devez appeler directement votre CLSC.

Portneuf

- > CLSC de Donnacona : 418 285-2626
- > CLSC de Pont-Rouge : 418 873-6062
- > CLSC de St-Marc-des-Carières : 418 268-3571
- > CLSC de St-Raymond : 418 337-4611

Charlevoix

- > CLSC de La Malbaie : 418 665-6413
- > CLSC de Baie-St-Paul : 418 435-5475

Étape 2 : Attente pour l'évaluation des besoins

Un délai d'attente entre le moment où vous faites la demande et le moment où l'on procédera à l'évaluation est possible. Ce délai d'attente est régi par le plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience⁷ et sa durée varie en fonction de l'évaluation de l'urgence de vos besoins. Vous devriez recevoir une lettre qui confirme le moment approximatif où vous obtiendrez votre évaluation pour déterminer les services. Au cours de la période d'attente, si votre situation ou vos besoins changent, vous pouvez recommuniquer au guichet unique pour qu'il réévalue l'urgence.

Durant cette période d'attente, nous vous suggérons de prendre connaissance du programme et des outils pour bien préparer votre évaluation. Vous pouvez aussi prendre contact avec un organisme pour être accompagné dans cette démarche. Pour connaître ces organismes, voir l'annexe 1 p. 16.

Étape 3 : Évaluation des besoins

Vous avez le droit d'être accompagné de la personne de votre choix lors de l'évaluation.

L'évaluation de vos besoins se fera par un intervenant du CIUSSS. Elle doit se faire à votre domicile et en présence de la personne pour qui vous demandez du soutien.

L'outil d'évaluation multicientèle (OEMC)⁸ sera utilisé pour l'évaluation.

L'évaluation doit se faire en fonction de vos besoins et non en fonction des disponibilités budgétaires du programme. Soyez donc vigilant, ne minimisez pas vos besoins quand on vous exprime des contraintes budgétaires ou la répartition de ceux-ci entre plusieurs familles. Vos besoins sont aussi importants que ceux des autres.

Étape 4 : Détermination des services

À la suite de votre rencontre d'évaluation, l'intervenant déposera votre demande au comité de détermination des services. Celui-ci doit statuer sur votre admissibilité aux services et sur le montant qui vous sera alloué.

Par la suite, votre intervenant vous appellera pour vous informer de la décision qui a été rendue et du plan de services qui en découle. Si vous êtes satisfait, informez-vous auprès de lui pour connaître les délais et les modalités pour avoir accès aux services. Si vous êtes insatisfait des résultats, manifestez-le à votre intervenant et informez-vous de vos recours. Pour connaître ces recours vous pouvez consulter la section « Recours et ressources d'assistance » (p. 14). Si

l'intervenant vous réfère à son supérieur, n'oubliez pas de demander son nom et ses coordonnées.

Étape 5 : Attente des services

L'accès aux services ne vient pas automatiquement avec la confirmation du plan de services (services et nombre d'heures allouées). À partir du moment où l'on a déterminé votre admissibilité et votre allocation, votre demande sera mise en attente. Votre priorité est établie à partir de la grille de détermination des services et de priorités⁹.

Sachez que si le maintien à domicile de la personne pour qui les services sont requis est compromis, il est possible d'avoir un plan de service temporaire si les ressources budgétaires sont disponibles. Informez l'intervenant de votre situation si celle-ci change au cours de la période d'attente.

Étape 6 : Prestation des services

Votre intervenant communiquera avec vous pour vous indiquer que vous pouvez débiter les services. Ces derniers doivent être utilisés tel qu'indiqué au plan de service. Si vous n'en avez pas de copie, demandez-la à votre intervenant.

Informez-vous auprès de votre intervenant sur les ressources de répit, de dépannage et de gardiennage disponibles dans notre région. Vous pouvez aussi consulter le Répertoire des organismes de répit sur le site Internet du Service 211¹⁰.

Informez-vous auprès de votre intervenant pour connaître les modalités d'utilisation des budgets et les modalités de

remboursement pour l'utilisation des services. Habituellement, vous devrez payer le service et ensuite demander un remboursement. Par contre, certains organismes peuvent transmettre la demande de remboursement directement au CIUSSS. Informez-vous auprès de l'organisme qui vous donne le service pour savoir si elle peut le faire.

Étape 7 : Réévaluation des besoins

Le cadre de gestion du programme RAPA prévoit la réévaluation des besoins à tous les ans. Il est possible que cette réévaluation soit moins fréquente. Vous devez savoir qu'il est possible de demander une réévaluation en tout temps.

La réévaluation se fait sur la même base que l'évaluation initiale. Elle doit se faire en présence de la personne à votre domicile.

L'augmentation ou la diminution des services ne peut être établie sans que l'évaluation soit complétée. Soyez vigilants, n'acceptez pas des conclusions hâtives sans évaluation complète.

IDENTIFICATION DE LA SURCHARGE DES FAMILLES

Souvent, lors de l'évaluation, on n'approfondit pas nécessairement sur l'aménagement mis en place pour arriver à une certaine autonomie. Vous n'avez peut-être plus tout à fait conscience de toutes ces choses que vous faites quotidiennement.

Prenez le temps de consulter l'annexe 6 page 48 du guide d'application du programme RAPA³.

Insistez sur le temps que vous prenez pour effectuer les tâches de la vie quotidienne, la surveillance ou la supervision que cela vous demande et la préparation nécessaire (par exemple l'installation de pictogrammes).

CONSEILS POUR L'ÉVALUATION DES BESOINS

1. Vous avez le droit d'être accompagné (Loi sur les Services de santé et les services sociaux—LSSSS, article 11), n'hésitez pas à le demander. Votre accompagnateur est là pour vous soutenir lors de cette rencontre importante. Il peut agir comme témoin ou comme soutien. Il peut s'assurer que vos droits sont respectés et vous aider à ne pas oublier de mentionner certains renseignements. Cette personne peut également vous aider à vous préparer à la rencontre. Votre accompagnateur peut être un proche, un représentant d'une association ou un intervenant en qui vous avez confiance. Si vous ne connaissez pas d'organisme qui offre ce service, consultez la liste à l'annexe 1 située à la fin du document.

2. Soyez bien préparé. Vous pouvez faire une liste de vos besoins et des aménagements que vous devez faire dans votre environnement et dans votre quotidien. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le Guide des besoins en soutien à la famille⁶ développé par l'OPHQ. Ce guide peut également être fourni par votre intervenant.

3. Restez calme lors de l'évaluation. Pas besoin de tout dire dans la même phrase.

4. Mesurez clairement vos limites et vos besoins. Ce n'est pas le temps de minimiser, il est préférable d'en nommer plus que moins. C'est ce qui déterminera l'aide que vous obtiendrez. La personne qui remplit l'évaluation ne peut pas deviner vos besoins réels. Si vous les minimisez, l'aide obtenue sera, elle aussi,

C'est ce qui déterminera l'aide que vous obtiendrez.

Plus vos objectifs ou vos attentes seront clairs, plus ils seront faciles à transmettre clairement.

moins grande. Plus vos objectifs ou vos attentes seront clairs, plus ils seront faciles à transmettre clairement. Signifiez vos désaccords dans un langage respectueux.

5. Évitez de se braquer, au départ. Il est possible qu'on perçoive une volonté de coupure de services avant même de démarrer l'évaluation. On peut exprimer qu'on perçoit cette pression mais que l'on souhaite que l'évaluation soit faite de façon objective.

On peut exprimer qu'on perçoit cette pression.

6. L'évaluation n'est pas un jugement sur vos capacités ou sur votre vie en général. Vous ne devez pas vous sentir coupable d'exprimer des besoins, personne n'est là pour juger votre situation. Vous n'avez pas à entrer dans les détails qui concernent votre vie privée pour justifier vos demandes.

7. Il est possible que vous n'obteniez pas ce que vous espériez. Sachez que ce n'est pas votre faute. L'aide est accordée selon beaucoup de facteurs et, après l'évaluation, vous n'avez pas de pouvoir sur ce qui sera décidé. *Ne vous culpabilisez pas du résultat.*

Osez poser des questions sur les raisons qui motivent la décision finale et exprimez vos insatisfactions auprès des instances concernées si nécessaire (voir la section « Recours et ressources d'assistance » (p. 14).

Ne vous culpabilisez pas du résultat.

8. Assurez-vous que la personne pour qui vous demandez du soutien soit présente et rencontrée par l'intervenant. Toute évaluation ou réévaluation doit se faire en présence de la personne pour qui on demande des services.

9. Assurez-vous d'être bien compris. Si vous croyez que la personne pour qui vous demandez du soutien n'a pas bien compris une question de l'intervenant, vous pouvez la reformuler de façon plus compréhensible. Souvent, l'intervenant va ensuite se rajuster. De même, si vous croyez que la personne n'a pas été bien comprise par l'intervenant, vous pouvez rajuster l'information. Si cette personne apporte une réponse qui ne vous apparaît pas juste, prenez-la en note et revenez sur ce point au moment que vous jugez opportun dans l'entrevue. Ce retour peut se faire en présence ou en l'absence de la personne selon votre bon jugement, cela pour éviter de lui créer de l'inconfort. Par exemple : « Es-tu capable de rester seul à la maison? Réponse: oui. » Par la suite, vous pouvez préciser que 1 heure à 2 heures, ça va, mais pas plus...

10. Gardez une attitude ouverte. À la fin de l'entrevue, si vous croyez que des éléments importants doivent être ajoutés, demandez qu'ils soient inscrits au formulaire.

COMMENT DÉTERMINE-T-ON LE MONTANT ALLOUÉ À VOTRE PLAN DE SERVICE?

Évaluation des besoins

L'intervenant évalue avec vous l'ensemble de vos besoins. Cette évaluation doit se faire à partir de l'outil d'évaluation multi-clientèle (OEMC)⁸. Ces besoins sont variés : entretien ménager, accompagnement, couches ou protections, répit, etc.

À partir de cette évaluation, l'intervenant détaille les programmes qui peuvent répondre à ces besoins. Si celui-ci juge que vous pourriez être admissibles à des services au programme de répit, l'évaluation sert également à remplir la grille Évaluation des facteurs de risque d'épuisement du milieu familial¹¹.

Suggestions pour les familles

- Prendre connaissance du cadre de gestion du programme RAPA¹.
- Prendre connaissance de l'OEMC et de la grille d'évaluation des facteurs de risque d'épuisement du milieu familial.
- Demander à l'intervenant de remplir ces 2 documents avec vous.

Pour les services de répit, gardiennage et dépannage

Étape 1 : Identification de vos besoins

L'intervenant vous demande d'identifier les services de répit dont vous aurez besoin pour la prochaine année (nombre d'heures, de jours, de fins de semaine, camp d'été, etc.).

Suggestions pour les familles

- Évaluer vos besoins avant votre rencontre avec l'intervenant, cela vous permettra de mieux les identifier.
- N'oubliez pas que ce programme couvre les services de gardiennage, de répit et de dépannage. Vos besoins peuvent être très variés : heures de gardiennage, journées, fins de semaine, séjours de répit, camp d'été, journées pédagogiques ou semaine de relâche, répit prolongé, etc.

Étape 2 : Identification des besoins couverts

À partir des services reconnus au cadre de gestion du programme RAPA, l'intervenant détermine lesquels de vos besoins sont couverts.

Étape 3 : Méthode de calcul de l'allocation

En s'appuyant sur l'évaluation des besoins, le comité de détermination des services déterminera votre admissibilité au programme, le nombre d'heures de service octroyé et le niveau d'encadrement (simple ou complexe)¹² requis.

La grille Évaluation des facteurs de risque d'épuisement du milieu familial¹¹ sert à déterminer ce nombre d'heures de service et ce niveau d'encadrement. Elle comporte 3 sections : une pour la personne ayant une déficience, une pour le ou les parents, une sur la disponibilité des ressources et l'environnement physique. Chaque réponse donne un nombre de points, certaines donnent droit au niveau d'encadrement complexe. La pondération est différente suivant la section, celle sur les besoins du ou des parents compte

deux fois plus que celle sur la personne handicapée. Le total après calcul donne un pointage correspondant à un nombre d'heures. Ce nombre d'heures est ensuite multiplié par un tarif en fonction de l'âge de la personne et du niveau d'encadrement permettant d'obtenir le montant qui devrait vous être alloué. Si ce montant dépasse le montant maximum déterminé par le programme¹³ en fonction de l'âge de la personne handicapée et du niveau d'encadrement, votre montant maximum devient celui du programme.

Suggestions aux familles

- Compléter la grille avant la rencontre d'évaluation, cela vous permettra de bien faire le point sur votre réalité familiale.

Étape 4 : Détermination du montant alloué

À cette étape, le comité de détermination détermine le coût des services que vous avez demandé. Le montant est calculé à partir des tarifs des organismes de qui vous souhaitez recevoir vos services. Dans le cas où vous ne savez pas qu'elles seront ces organismes où vous achèterez vos services, les montants seront calculés à partir des tarifs identifiés au cadre de gestion du programme¹⁴.

Étape 5 : Montant alloué

Le montant alloué à votre plan de service sera le moins élevé entre votre montant maximum (étape 3) et le coût des services que vous avez identifiés (étape 1).

Notes importantes

Au cours de l'année si les organismes offrant les services de répit

augmentent leur coût ou si vous changez d'organisme pour obtenir le service et que les frais de celui-ci sont plus élevés, souvent le montant d'argent alloué au plan de service ne sera pas modifié. Il est donc possible que vous soyez obligé de défrayer la différence.

Si, après entente avec votre intervenant, le CIUSSS accepte de payer cette différence de tarifs, ce sera à même le montant alloué initialement à votre plan de services. Vous devrez donc soit réduire votre achat de service, soit payer pour obtenir une partie des services prévus à votre plan de service.

RECOURS ET RESSOURCES D'ASSISTANCE

Les ressources listées en annexe 1 peuvent vous accompagner lors de la préparation de l'évaluation des besoins, lors d'une demande de révision et lors du processus de plainte.

Si vous êtes insatisfaits de votre évaluation ou de vos services et que vous désirez formuler une plainte, voici les options qui s'offrent à vous.

D'abord, nous vous suggérons de tenter de régler la situation avec le ou les intervenants ou avec leur chef de programme.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de cette démarche, vous pouvez déposer une plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (voir les coordonnées en annexe

Vous pouvez déposer une plainte à la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

2). Si les conclusions du commissaire aux plaintes ne vous satisfont

pas, nous vous recommandons de déposer *une plainte en deuxième recours au Protecteur du citoyen* (voir les coordonnées en annexe 2).

Nous vous recommandons de déposer une plainte en deuxième recours au Protecteur du citoyen.

Ressources d'assistance aux plaintes

Les ressources listées en annexes 1 et 3 peuvent vous assister et vous accompagner lorsque vous déposez une plainte.

Vous avez le droit d'être assisté et accompagné par la personne de votre choix (un parent, un proche, un représentant d'organisme, etc.).



Annexe 1

LISTE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Ces organismes peuvent vous accompagner lors de la préparation de votre évaluation et lors de votre évaluation des besoins. Ils peuvent aussi vous assister si vous déposez une plainte.

> **Association ALTI**

(<http://www.rop03.com/ALTI.php>)

Téléphone : 418 435-2788

Dessert les personnes ayant une limitation intellectuelle de la MRC de Charlevoix.

> **Association des personnes ayant une déficience de l'audition**

(<http://www.amq1985.org/>)

Téléphone : 418 623-5080

Regroupe les personnes malentendantes de la région de Québec.

> **Association des personnes handicapées de Charlevoix**

(<http://www.aphcharlevoix.com/>)

Téléphone : 418 457-3760

Regroupe les personnes ayant un handicap physique de Charlevoix.

> **Association des personnes handicapées de Portneuf**

(<http://www.aphport.org/>)

Téléphone : 418 340-1257

Fait la promotion et la défense des droits des personnes handicapées de la région de Portneuf

> **Association des TCC des Deux Rives**

(<http://www.tcc2rives.qc.ca/>)

Téléphone : 418 842-8421

Regroupe et aide toutes les personnes (victimes, parents, amis, professionnels) concernées par le traumatisme crano-cérébral.

> **Association pour l'intégration sociale (Région de Québec)**

(www.aisq.org)

Téléphone : 418 622-7144)

Regroupe les familles et les personnes ayant une déficience intellectuelle et fait la promotion et la défense de leurs droits.

> **Dysphasie Québec**

(<http://www.dysphasie-quebec.com/>)

Téléphone : 418 780-0680

Favorise une meilleure connaissance des personnes atteintes de dysphasie et promeut les services d'aide à ces personnes ainsi qu'à leurs parents.

> **Association québécoise pour enfants avec problèmes auditifs**

(<http://www.aqepa.ca/>)

Téléphone : 418 623-3232

Regroupe les jeunes ayant une limitation auditive et leurs familles.

> **Autisme Québec**

(<http://www.autismequebec.org/>)

Téléphone : 418 624-7432

Association régionale de parents d'enfants qui présentent un trouble du spectre autistique (TSA), de personnes ayant un TSA et auxquels se sont joints des amis et des proches.

- > **Carrefour familial des personnes handicapées**
(<http://www.cfph.org/>)
Téléphone : 418 522-1251
Regroupe les personnes handicapées physiques et sensorielles de la région de Québec.
- > **Comité d'aide aux femmes sourdes de Québec (CAFSQ)**
(<http://www.cafsq.org/fr/>)
Téléphone : 418 626-9252
Regroupe les femmes sourdes dans une approche féministe.
- > **Épilepsie section Québec**
(<http://www.epilepsiequebec.com/>)
Téléphone : 418 524-8752
Regroupe les personnes ayant l'épilepsie et leur famille dans l'Est du Québec.
- > **Laura Lémerveil**
(<http://www.lauralemerveil.ca/>)
Téléphone : 418 462-3325
Offre des services de répit pour les familles ayant un enfant polyhandicapé.
- > **Maison les Petites lucioles**
(<http://www.petiteslucioles.ca/index.php?id=26>)
Téléphone : 418 527-6096
Offre des services de répit pour les familles ayant un enfant handicapé de 0 à 12 ans.

- > **Mouvement Personne d'Abord du Québec métropolitain**
(<http://mpdaqm.org/>)
Téléphone : 418 524-2404
Groupe formé pour et par les adultes ayant une limitation intellectuelle.
- > **Regroupement des personnes handicapées visuelles 03-12 (RPHV 03-12)** (<http://rphv0312.org/>)
Téléphone : 418 649-0333
Regroupe les personnes ayant une limitation visuelle de Québec et de Chaudière-Appalaches.
- > **Regroupement pour l'intégration sociale de Charlevoix**
(<http://www.lerisc.org/>)
Téléphone : 418 665-7811
Regroupe les familles des personnes ayant une limitation intellectuelle de Charlevoix.
- > **Société canadienne de la sclérose en plaques, région de Québec**
(<http://scleroseenplaques.ca/qc/defaultFr.htm>)
Téléphone : 418 529-9742
Regroupe les personnes ayant la sclérose en plaques.



Annexe 2

Coordonnées de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services et du Protecteur du citoyen

> Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Dominique Charland

CIUSSS de la Capitale-Nationale

2915, avenue du Bourg-Royal

Québec (Québec) G1C 3S2

Téléphone : 418 691-0762

Télécopieur : 418 643-1611

Courriel : commissaire.plainte.ciusscncn@ssss.gouv.qc.ca

> Protecteur du citoyen

525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688

Sans frais : 1 800 463-5070

Télécopieur : 1 866 902-7130

Formulaire de plainte en ligne :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/formulaires-de-plainte>

Annexe 3

RESSOURCES D'ASSISTANCE AUX PLAINTES

> Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

(<https://www.caap-capitalenationale.org/>)

Les Halles Fleur de Lys

245, rue Soumande, bureau 295, Québec (Québec) G1M 3H6

Téléphone : 418 681-0088

Sans frais : 1 877 767-2227

Télécopieur : 418 681-0861

Courriel : plaintes03@caap-capitalenationale.org

> Comité des usagers du CIUSSS Capitale-Nationale site CSSS V.C.

(<http://www.csssvc.qc.ca/organisation/usagers.php>)

1401, chemin de la Canardière, Québec (Québec) G1J 0A6

Téléphone : 418 529-6571, poste 7046

Courriel : pierrette.roussy@csssvc.qc.ca

> Comité des usagers du CSSS Québec-Nord

(<http://www.csssqn.qc.ca/fr/organisation/comite-des-usagers/>)

7150, boul. Cloutier, Québec (Québec) G1H 5V5

Par téléphone : 418 628-5630, poste 2476

Par télécopieur : 418 663-7043

> Comité des usagers du CSSS Portneuf

(http://www.csssdeportneuf.qc.ca/?page_id=1175)

Téléphone : 418 285-3025, poste 4221

> **Comité des usagers du CSSS Charlevoix**

(http://www.cssscharlevoix.qc.ca/droits_des_usagers/comite_des_usagers)

Hôpital de Baie Saint-Paul, 74, rue Ambroise-Fafard

Baie Saint-Paul (Québec) G3Z 2J6

Téléphone : 418 435-5150, poste 2328

Courriel : benoit.cimon@ssss.gouv.qc.ca

RÉFÉRENCES

- 1 **Cadre de gestion du programme RAPA**
<http://www.rsss03.gouv.qc.ca/pdf/CADRE%20DE%20GESTION%20Soutien%20aux%20proches-aidants%20fevrier%202009.pdf>
- 2 **Outil d'évaluation multi-clientèle (OEMC)**
http://scfp4950.ca/documents/documentsRNI/ressourcesRIRTF/outil_devaluation_des_besoins_des_personnes_en_perte_dautonomie.pdf
- 3 **Guide de l'application programme RAPA**
<http://www.rop03.com/documents/Guide%20application%20Soutien%20aux%20proches%20aidants%20version%20corrigee%20oct%202009.pdf>
- 4 **Grille utilisée par les intervenants pour faire ressortir la surcharge de la famille et pour compiler l'évaluation de l'OEMC (extrait du cadre d'application du programme RAPA)**
- 5 **Grille de détermination des services et de priorités (extrait du cadre d'application du programme SAPA)**
- 6 **Guide des besoins en soutien à la famille de l'OPHQ**
- 7 **Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience**
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2008/08-848-01.pdf>
- 8 **Outil d'évaluation multi-clientèle (OEMC)**
- 9 **Grille de détermination des services et de priorités**

10 Répertoire des organismes de répit sur le site Internet du Service 211

[http://recherche.211quebecregions.ca/bresults.asp?](http://recherche.211quebecregions.ca/bresults.asp?STerms=&SType=A&CMType=L&OComm=&PBType=AG&PBID=87)

STerms = &SType = A&CMType = L&OComm = &PBType = AG&PBID = 87

11 Évaluation des facteurs de risque d'épuisement du milieu familial

12 Niveau d'encadrement (simple ou complexe)

13 Montant maximum déterminé par le programme

14 Tarifs identifiés au cadre de gestion du programme

Lexique

Établissement: Un des points de services du CIUSSS Capitale-Nationale



COMITÉ RÉPIT DU ROP 03



Association
pour l'intégration sociale
Région de Québec



Autisme Québec

La
Maison
des Petites
Lucioles



LE REGROUPEMENT POUR
L'INTÉGRATION SOCIALE
DE CHARLEVOIX (RISC)



Laura Lémerveil
SOUTIEN AUX ENFANTS HANDICAPÉS
ET À LEUR FAMILLE



ASSOCIATION TCC
DES DEUX RIVES
(QUÉBEC • CHAUDIÈRE-APPALACHES)



Association des
Personnes
Handicapées de
Portneuf



Dysphasie
QUÉBEC