

Parc

Accès

Régional

Centralisé

DES AIDES TECHNIQUES

Octobre 2017

**GUIDE DE GESTION
DES AIDES TECHNIQUES
AU SOUTIEN À DOMICILE**

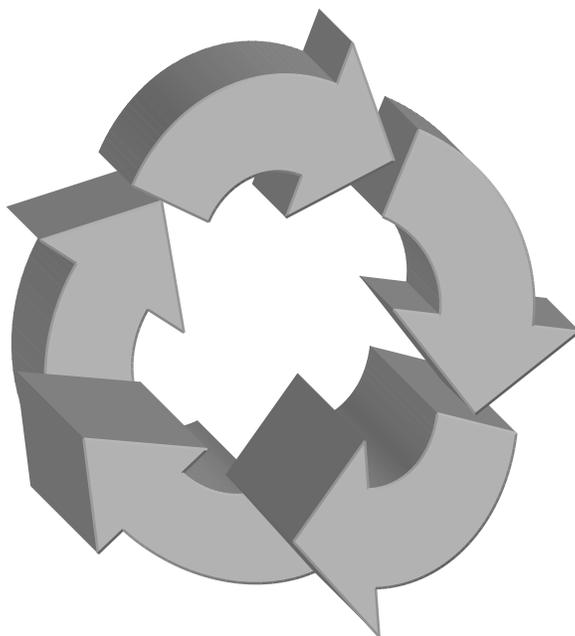


TABLE DES MATIÈRES

1.	LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS.....	3
2.	MEMBRES PARTICIPANTS DU KAIZEN.....	4
3.	OBJECTIF GÉNÉRAL.....	5
4.	PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	5
4.1	Équité.....	5
4.2	Responsabilité.....	5
4.3	Intégration.....	5
4.4	Respect des fondements cliniques.....	5
5.	PRINCIPES GÉNÉRAUX SUITE.....	6
5.1	Principe de respect de l'agent payeur.....	6
6.	BUDGET.....	6
7.	CLIENTÈLES ADMISSIBLES.....	6
7.1	Soutien à la clientèle avec déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP).....	6
7.2	Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA).....	7
7.3	Obésité morbide (OM).....	7
7.4	Soutien aux personnes en soins palliatifs.....	7
7.5	Soutien aux personnes en perte d'autonomie temporaire, secondaire à un épisode de soins de santé physique.....	7
7.6	Clientèles non admissibles.....	8
8.	MODALITÉS D'APPLICATION.....	8
8.1	Attribution des aides techniques.....	8
8.2	Trajectoire d'une demande de prêt d'aide technique.....	9
8.3	Évaluation du besoin en aide technique.....	9
8.4	Identification de l'agent payeur.....	9
8.5	Détermination du profil.....	9
8.6	Valider l'admissibilité de l'aide technique.....	9
8.7	Rechercher l'aide technique dans l'inventaire informatisé.....	9
8.9	Équipements standards.....	10
8.10	Demande particulière.....	11
8.11	Demande particulière.....	11
8.12	Transport et installation.....	11
8.13	Vérification et entraînement de l'utilisation de l'aide technique.....	12
8.14	Essai des aides techniques.....	12
8.15	Déménagement.....	12
8.16	Réparation.....	12
8.16	Réparation suite.....	13
8.17	Récupération.....	13
8.18	Valorisation.....	13
9.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	13
9.1	Équipe du PARC des aides techniques.....	13
9.2	Intervenant demandeur (ergothérapeute ou physiothérapeute).....	14
9.3	Responsable local (ergothérapeute).....	14
9.4	Responsable régional.....	14
9.4	Responsable régional suite.....	15
9.5	Chef de service logistique.....	15
9.6	Agentes administratives du PARC.....	15
9.7	Magasinier du PARC.....	15
9.8	Transporteur.....	15
10.	BIBLIOGRAPHIE.....	16
11.	ANNEXES.....	17
12.	NOUS JOINDRE.....	17

1. LEXIQUE DES ABRÉVIATIONS

AVQ/AVD	Activités de la vie quotidienne – Activités de la vie domestique
CLSC	Centre local des services communautaires
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux
CNESST	Commission des normes, de l'équité et de la santé et sécurité au travail
CRIDQ	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec
DI-TSA-DP	Déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
IRDPO	Institut de réadaptation en déficience physique de Québec
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PAD	Programme d'adaptation du domicile de la Société d'habitation du Québec
PARC	Parc d'accès régional centralisé des aides techniques
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RNI	Ressources non institutionnelles
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SAPA	Soutien à l'autonomie des personnes âgées
SAD	Soutien à domicile

N.B. – Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte

2. MEMBRES PARTICIPANTS DU KAIZEN

Un comité d'amélioration continue (Kaizen) a eu lieu en juin 2017 pour revoir le fonctionnement du programme.

- Josée Audet ergothérapeute équipe DI-TSA-DP
- Sylvie Bégin, spécialiste en procédés administratifs
- Natacha Boileau, ergothérapeute équipe SAPA secteur Ste-Foy, Sillery, Cap-Rouge, St-Augustin
- Anne-Marie Cadorette, agente administrative au programme AVQ-AVD
- Marie-Josée Desmarais, gestionnaire direction SAPA
- Caroline Dion, ergothérapeute équipe DI-TSA-DP point de service CLSC Beauport
- Weena Dussault, chef de services auxiliaires à la direction de la logistique
- Julie Émond, adjointe à la directrice des programmes DI-TSA-DP
- Maryse Fillion, ergothérapeute équipe DI-TSA-DP secteur Charlevoix
- Catherine Genest, conseillère-cadre en ergothérapie
- François Giasson, directeur adjoint à la direction de la logistique
- Marie-Claude Juneau Paquet, ergothérapeute équipe SAPA point de service Portneuf
- Marie-Pierre Mongeau, ergothérapeute responsable régionale au programme AVQ-AVD
- Christine Plante, technicienne en administration à la direction de la logistique

Nous tenons à souligner la collaboration des membres du comité qui ont participé à la révision de ce guide. Nous tenons à remercier également les personnes qui ont été consultées dans le cadre de la révision du guide de gestion.

Le présent guide est inspiré de la politique régionale de gestion des aides techniques au soutien à domicile du Centre intégré de santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches en vigueur le 14 juin 2017.

3. OBJECTIF GÉNÉRAL

Le programme sur les aides techniques à la vie quotidienne et à la vie domestique vise à permettre l'accessibilité des aides techniques aux diverses clientèles du CIUSSS de la Capitale-Nationale pour faciliter leur maintien à domicile. Le but est de maximiser l'autonomie de l'utilisateur par l'utilisation des aides techniques ainsi que d'augmenter sa sécurité ainsi que celle du proche aidant ou du personnel soignant

Par la centralisation des aides techniques au sein d'un PARC, l'utilisation optimale de ces équipements est visée, tout en assurant l'accès rapide, facile et continu à des aides techniques sécuritaires qui doivent être les plus fonctionnelles possible tout en étant les moins coûteuses.

4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

4.1 Équité

Toute personne reconnue admissible aux programmes du MSSS ou répondant aux critères de la Politique du soutien à domicile « Chez soi : le premier choix » doit y avoir accès de façon équitable, indifféremment de son profil de clientèle et ce, sur tout le territoire du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ainsi, la clientèle vivant en RNI est non admissible PARC. L'université, l'accessibilité et la gratuité des aides techniques s'appliquent selon les différentes politiques et guide de gestion. Les aides techniques visées par le présent guide sont principalement celles liées aux activités de la vie quotidienne et à la vie domestique pouvant faire l'objet d'un prêt. Elles sont utilisées pour compenser des incapacités et des situations de handicaps. Tout appareil pour le confort et la détente ainsi que la surveillance de l'état de santé est exclu de ce guide.

4.2 Responsabilité

L'intervenant clinique est responsable d'effectuer une évaluation rigoureuse des besoins de la personne. Le personnel logistique assure le maintien de l'universalité, de l'accessibilité et de la gratuité des programmes par la mise en œuvre de mécanismes de contrôle budgétaire et d'amélioration continue des processus. Les rôles et responsabilités de chaque acteur sont détaillés plus loin dans le document.

4.3 Intégration

Le processus d'attribution des aides techniques doit être intégré dans l'ensemble des services que l'on prévoit mettre en place pour la personne. Il s'inscrit en continuité du processus d'adaptation et de réadaptation et en lien avec celui du maintien des acquis et du maintien dans le milieu de vie, afin de compenser les incapacités de la personne et lui permettre de maximiser son autonomie.

4.4 Respect des fondements cliniques

Le processus clinique doit répondre aux besoins de la clientèle cible de la manière la plus adaptée et la plus sécuritaire choisie par l'intervenant désigné, en fonction de degré d'expertise requis. Aussi, l'intervenant qui effectue une recommandation doit respecter les principes fondamentaux reconnus, à savoir : réponse adaptée et rapide aux besoins de la personne sur le plan biopsychosocial, évaluation par l'intervenant de la santé dont les compétences sont en lien avec les besoins de la personne, tenir compte de son environnement et des caractéristiques techniques et fonctionnelles des appareils (information sur le fonctionnement, l'entretien, l'utilisation de l'aide, etc.).

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX SUITE...

5.1 Principe de respect de l'agent payeur

La personne qui présente des besoins en aides techniques pour suppléer ses incapacités et réduire ses situations de handicap dans l'exercice de ses rôles sociaux, doit d'abord faire appel aux programmes d'assurances publiques (ex : SAAQ, CNESST, Anciens Combattants) ou privées auxquels elle a droit. Elle pourra, en dernier recours, faire une demande au programme PARC.

6. BUDGET

Les budgets du programme AVQ-AVD et du Fonds de suppléance sont transférés au PARC pour tous les usagers visés par le présent guide de gestion de la Capitale-Nationale. Ils sont gérés par la direction de la logistique en collaboration avec les programmes clientèles.

7. CLIENTÈLES ADMISSIBLES

7.1 Soutien à la clientèle avec déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP)

Le programme AVQ-AVD du MSSS s'applique aux personnes admissibles, en complément de tout autre programme payeur, public ou privé, ou en tant qu'organisme payeur unique, le cas échéant.

Toutefois, dans le cas d'une couverture par des assurances privées, le programme peut payer la partie non couverte par le régime d'assurance pourvu que la personne handicapée fasse elle-même les démarches. Par contre, la personne doit accepter de transférer la propriété de l'équipement au programme. La personne admissible à l'aide financière pour l'attribution d'une aide technique est une personne reconnue comme personne handicapée au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., chapitre E-20, article 1, paragraphe g), c'est-à-dire :

- Toute personne limitée dans l'accomplissement d'activités normales et qui, de façon significative et persistante, est atteinte d'une déficience physique ou mentale ou qui utilise régulièrement une orthèse, une prothèse ou tout autre moyen pour pallier à son handicap.

Ainsi, le programme s'adresse aux « personnes dont la déficience congénitale ou acquise, d'un système organique entraîne ou selon toute probabilité et de façon imminente, entraînera des incapacités significatives et persistantes causant des limitations au niveau des habitudes de vie et se traduisant ou risquant de se traduire par des situations de handicap¹ ».

¹ MSSS, Programme sur les aides à la vie quotidienne et à la vie domestique 2004. Pages. 8-9.

7.2 Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

Toute personne en perte d'autonomie temporaire ou permanente, vivant à domicile ainsi qu'en ressources alternatives à l'hébergement (résidence privée pour personne âgée), selon les orientations de la politique de soutien à domicile du MSSS.

Le PARC fournit les aides techniques spécialisées et ayant des coûts généralement supérieurs à 100\$. Elles doivent servir à compenser les incapacités liées à une perte d'autonomie. De ce fait, tout appareil servant notamment pour le confort et la détente ou une surveillance de l'état de santé est exclu. Se référer à l'outil d'attribution en annexe.

Comme il est parfois difficile de départager le profil DP d'un profil gériatrique, il peut être utile de compléter la grille SEGA (voir annexe). Il faut par ailleurs insister sur le fait que l'âge seul (65 ans et plus) ne saurait constituer un critère pour être reconnu comme une personne âgée en perte d'autonomie. Une personne de moins de 65 ans avec un profil gériatrique peut avoir les mêmes besoins qu'une personne de plus de 65 ans aux prises avec le même problème².

7.3 Obésité morbide (OM)

Parmi cette clientèle, on y retrouve des personnes souffrant d'obésité morbide ayant un indice de masse corporelle (IMC) au-delà de 40. L'IMC est un outil d'évaluation reconnu mondialement. Il permet d'évaluer le degré général d'obésité. En général, cette clientèle est suivie au programme SAPA du soutien à domicile, mais certaines aides techniques utilisées avec cette clientèle sont souvent plus dispendieuses, c'est pourquoi elles sont défrayées par le PARC alors qu'elles ne sont pas admissibles pour la clientèle gériatrique qui peut utiliser les équipements plus standards.

7.4 Soutien aux personnes en soins palliatifs

Les soins palliatifs sont offerts aux personnes dont le traitement en vue de récupérer la santé ou de guérir a été interrompu et dont le pronostic de vie est limité. Ces services visent à apaiser la souffrance par le soulagement des symptômes et par des soins de base dispensés avec assiduité et à accompagner l'utilisateur dans un cheminement vers la fin de vie. Pour ce faire, les aides techniques à domicile doivent être accessibles. Voir l'outil d'attribution en annexe. La durée du prêt est généralement d'environ 6 mois.

7.5 Soutien aux personnes en perte d'autonomie temporaire, secondaire à un épisode de soins de santé physique

Clientèle ayant une ou des incapacités temporaires. « Incapacité temporaire : fait référence à l'intervention de courte durée qui permet habituellement à la personne d'acquiescer ou de récupérer intégralement ou presque intégralement la capacité affectée et de reprendre ses activités sans séquelles fonctionnelles ou avec des séquelles minimales »³.

Les aides techniques disponibles sont celles d'une valeur de plus de 100\$; celles ayant un coût inférieur sont aux frais de l'utilisateur. La durée du prêt pour cette clientèle est habituellement de 90 jours.

² MSSS, L'architecture des services de santé et des services sociaux 2004. Page 15.

³ MSSS, « Chez soi : Le premier choix. », précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile. Page 11.

7.6 Clientèles non admissibles

La clientèle s'adressant à un guichet d'accès des anciens CSSS de la région uniquement pour la fourniture d'une aide technique sera dirigée vers un fournisseur de la communauté ou une autre ressource d'aide financière.

Ce guide ne se substitue pas aux ministères (fédéral et provincial) et aux programmes ou assurances privées permettant l'accès aux aides techniques tel : la SAAQ (Société de l'assurance-maladie du Québec), la CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et sécurité au travail), la RAMQ (Régie de l'assurance-maladie), le PAD (programme d'adaptation du domicile) et les Anciens Combattants.

Pour la clientèle du Ministère du Travail, de l'Emploi et Solidarité sociale, les aides techniques énoncées dans leur règlement ne seront pas admissibles pour ce programme à l'exception des équipements qui ne sont pas payés en totalité pour la clientèle.

8. MODALITÉS D'APPLICATION

8.1 Attribution des aides techniques

L'attribution d'une aide technique est soumise aux règles suivantes :

- Le CIUSSS de la Capitale-Nationale mettra à la disposition des usagers des équipements les plus généralement utilisés;
- Les critères d'attributions énoncés dans le guide de gestion ministérielle « Programme sur les aides à la vie quotidienne et à la vie domestique » seront la référence dans l'octroi des aides techniques pour toutes les clientèles à l'exception de certaines aides techniques destinées à la clientèle des soins palliatifs (voir OUTIL D'ATTRIBUTION : ANNEXE 1);
- Les équipements disponibles lors de l'achat ou du remplacement qui sont reconnus adéquats et répondant au besoin de l'utilisateur tout en étant sécuritaire, de qualité, le plus fonctionnel possible et le moins coûteux, seront ceux offerts à l'utilisateur. Une liste des aides techniques identifiées par le CIUSSS constitue la référence (voir STANDARD D'ÉQUIPEMENTS : ANNEXE 2);
- Pour les clientèles autres que DI-TSA-DP et SAPA, la liste des aides techniques identifiées (inventaire) constitue l'offre du PARC en matière de prêt. Ces clientèles peuvent avoir accès à ces aides techniques selon les durées du prêt convenues. Aucun achat d'équipement n'est fait pour ces clientèles en dehors de l'inventaire du PARC quant au type d'équipement offert et à sa disposition lors de la demande;
- Les aides techniques recommandées par les professionnels, mais non fournies par le PARC, sont achetées aux frais de ces clientèles. Toutefois, pour la clientèle souffrant d'obésité morbide, certains équipements demeureront fournis considérant les besoins particuliers de cette clientèle;
- Tous les agents payeurs ou toutes les autres solutions doivent être regardés avec l'utilisateur visé par l'achat. En effet, l'utilisateur qui présente des besoins en aides techniques doit d'abord faire appel aux programmes d'assurances publiques ou privées auxquelles elle a droit. Elle pourra en dernier recours faire une demande au programme AVQ-AVD.

8.2 Trajectoire d'une demande de prêt d'aide technique

(CARTOGRAPHIE, ANNEXE 3)

8.3 Évaluation du besoin en aide technique

Conformément au processus reconnu, l'intervenant procède à l'évaluation des capacités et de l'autonomie de la personne dans les différentes sphères d'activités liées à la réalisation de ses habitudes de vie. Il identifie les situations de handicap et élabore son plan d'intervention avec l'utilisateur. Parmi les moyens pour atteindre les objectifs au plan, l'utilisation d'aide technique peut être recommandée.

8.4 Identification de l'agent payeur

Il faut déterminer si les besoins en aides techniques peuvent être couverts par un programme d'assurance publique (CNESST, SAAQ, IVAC) ou privée, si la personne est admissible à un programme d'aide en fonction de ses activités antérieures d'Anciens Combattants ou si elle est admissible au programme d'aide sociale du MESS. Si la personne est couverte par un régime d'assurance, l'intervenant devra adresser ses recommandations en aides techniques auprès de ces instances. À noter que si le programme ne couvre pas la totalité du coût d'achat de l'acquisition, il est possible de demander au programme AVQ-AVD de payer la différence, à la condition que cela respecte les critères d'attribution et que l'utilisateur accepte de transférer la propriété au PARC.

8.5 Détermination du profil

L'intervenant doit identifier le profil clientèle de l'utilisateur, voir leur définition au point 2. Même si les usagers sont orientés dans les programmes clientèles selon leurs besoins par le guichet d'accès du CIUSSS, il est possible que le profil de l'utilisateur diffère parce qu'il a évolué. Dans certains cas, il se peut que le profil de la personne ne soit pas clair; l'intervenant peut alors se référer à son responsable local.

Attention : seuls les intervenants des programmes en milieu communautaire peuvent faire une demande au PARC pour un usager ayant un profil de santé physique ou soins palliatifs. Les intervenants des hôpitaux peuvent donc avoir accès seulement pour un usager ayant un profil DI-TSA-DP ou SAPA.

8.6 Valider l'admissibilité de l'aide technique

Selon le profil identifié, l'intervenant valide l'admissibilité de l'aide technique au PARC (Voir OUTIL D'ATTRIBUTION : ANNEXE 1). Encore une fois, si des ambiguïtés persistent, l'intervenant peut se retourner vers son responsable local pour le conseiller.

8.7 Rechercher l'aide technique dans l'inventaire informatisé

L'intervenant fait une recherche dans l'inventaire informatique du PARC afin de vérifier si l'aide technique est disponible en entrepôt. Cette étape a pour but de favoriser la réattribution d'équipement. Cela permet aussi d'accélérer le processus de demande.

8.7.1 Bénéfices :

- Disponibilité en «temps réel»;
- Augmentation de l'accessibilité;
- Gestion efficiente des ressources;
- Gestion saine des budgets;
- Diminution des délais pour le client;
- Permet une meilleure gestion des équivalences;
- Meilleure réponse à l'usager de la part des ergothérapeutes;
- Meilleure connaissance des aides disponibles;
- Rapidité d'information à l'ergothérapeute.

8.9 Équipements standards

Afin de favoriser la réattribution, des modèles standards sont déterminés pour la majorité des aides techniques. Celles-ci sont choisies par un comité de travail constitué d'ergothérapeutes selon les critères suivants : rapport qualité/prix, universalité, versatilité, facilité d'entretien et de réparation, potentiel de réutilisation. L'intervenant doit vérifier si l'aide technique ciblée fait partie des standards d'équipement. Voir STANDARD D'ÉQUIPEMENTS ANNEXE 2).

- Équipement standard:

Si l'aide technique est disponible dans l'inventaire, l'intervenant identifie la **PRIORITÉ** de sa demande (voir **PRIORISATION DES DEMANDES**, ANNEXE 4) et remplit le **FORMULAIRE DE DEMANDE** (voir **BON DE COMMANDE** : ANNEXE 5). Pour vous procurer ce formulaire, écrivez un courriel à l'adresse courriel du PARC mentionnée plus bas. Il est possible de faire la demande d'attribution sous forme d'essai ou de un prêt. La durée prévue d'un essai est de 10 jours. Il est possible d'allonger la durée, mais il faut en aviser le PARC. Si l'équipement n'est pas disponible dans l'inventaire, mais qu'un essai est requis, l'intervenant doit contacter un fournisseur privé pour faire l'essai. S'il est concluant, il est alors possible de faire la demande de l'aide technique en appliquant le code de priorité et remplir le formulaire. Il faut envoyer le formulaire de demande d'attribution par courriel en format Word à l'adresse suivante : 03_csssqn_parc@ssss.gouv.qc.ca

- Équipement hors standard :

Si l'équipement est hors standard, mais qu'il est disponible dans l'inventaire, il est possible d'en faire la demande par le même processus que nommé ci-haut. S'il n'est pas disponible dans l'inventaire, il faut effectuer l'essai avec un fournisseur et remplir le formulaire de demande d'attribution, en remplissant la page 3 : **FORMULAIRE DE DEMANDE PARTICULIÈRE** (ANNEXE 6). Pour plus d'information, vous pouvez consulter le document **PROCESSUS DE DEMANDES PARTICULIÈRES** (ANNEXE 7).

8.10 Demande particulière

L'intervenant a l'obligation de d'abord faire l'essai des aides techniques standards. Si aucun des modèles proposés dans les standards ou aucun des modèles disponibles en inventaire ne peut répondre au besoin de l'utilisateur, il faut alors faire la demande de l'aide technique en passant par le processus de demande particulière.

A noter que les 4 aides techniques ci-dessous doivent toujours passer par le processus de demande particulière, même si c'est le modèle standard qui est demandé.

- Fauteuil auto-souleveur;
- Siège bidet;
- Matelas au coût supérieur à 3000\$, ce qui inclut entre autres les matelas d'air de mousse de type V4 Roho, les matelas à pression d'air alternée, les matelas à faible perte d'air ou autre type de matelas;
- Siège releveur hydraulique à pivot pour le bain (type Lev-O-Tech).

8.11 Demande particulière

La demande doit être présentée au responsable régional pour approbation. La preuve que l'exploration des possibilités moins coûteuses doit être démontrée, tout comme les raisons pour lesquelles les équipements standards ne conviennent pas à la situation de l'utilisateur. L'aide technique devra être préalablement essayée avec l'utilisateur pour s'assurer qu'elle convient à son besoin. La procédure administrative est la suivante : compléter le bon de commande et formulaire de demande particulière, l'acheminer par la suite par courriel en format Word au responsable régional à l'adresse suivante :

ResponsableRegionalParc.ciusssen@ssss.gouv.qc.ca

Le responsable régional analyse la demande. Pour une demande extraordinaire avec enjeu financier, il peut solliciter l'avis du chef de service auxiliaire ou de la direction adjointe des programmes DI-TSA-DP. Lors d'un refus, le responsable régional avise l'intervenant par lettre écrite expliquant les motifs.

Tout litige quant à la décision rendue par le responsable régional pourrait être soumis au commissaire local aux plaintes et à la qualité du CIUSSS de la Capitale-Nationale, fiduciaire du programme.

8.12 Transport et installation

Le PARC s'occupe de fournir le transport de toutes les aides techniques dont il dispose en entrepôt (livraison et récupération) pour s'assurer de la manipulation adéquate, de la sécurité du transport, de l'installation, de l'assemblage ou du démontage des aides techniques dont il a la responsabilité.

Suite à la livraison de l'aide technique, l'agent administrative du PARC envoie le bon signé par l'utilisateur à l'intervenant. Celui-ci en prend connaissance et le dépose au dossier de l'utilisateur.

8.13 Vérification et entraînement de l'utilisation de l'aide technique

Suite à la livraison des aides techniques, l'intervenant doit procéder à une vérification auprès de l'utilisateur pour s'assurer qu'elles sont conformes à la demande et qu'elles répondent à ses besoins. Si nécessaire, il procédera à un entraînement pour s'assurer d'une utilisation conforme et sécuritaire.

Lors des démarches au PARC, l'intervenant doit informer l'utilisateur qu'il devra remettre l'aide ou les aides technique(s) reçue(s) à la fin de la durée de son prêt ou lorsque le besoin n'est plus présent. Lorsqu'il est établi que l'aide technique répond bien au besoin de l'utilisateur, l'intervenant doit faire signer le formulaire « CONSENTEMENT DE PRÊT D'AIDES TECHNIQUES. » Il laisse une copie à l'utilisateur et met l'original au dossier de son point de services.

8.14 Essai des aides techniques

Lorsque l'aide technique est disponible en inventaire, il est possible d'en faire l'essai. Il suffit de remplir le même formulaire de demande et de cocher « Essai ». Les essais sont gratuits et la période est habituellement de 10 jours ouvrables. Si un imprévu survient durant cette période et qu'au bout de 10 jours, l'intervenant ne peut se prononcer sur la conclusion de l'essai, il est possible d'allonger la durée de l'essai. Il faut alors en aviser le PARC.

8.15 Déménagement

Si l'utilisateur déménage, il doit assumer les coûts de transport si cela est nécessaire comme cela est le cas pour les aides techniques plus volumineuses. Si l'aide technique nécessite une désinstallation/installation spécialisée, c'est le PARC qui en assumera les frais. En tous les cas, l'utilisateur ou son intervenant doit aviser le PARC du changement d'adresse.

Lors du déménagement de l'utilisateur vers une autre région, il est permis qu'il quitte le territoire avec son aide technique. La même procédure s'applique et il importe que l'utilisateur ou son intervenant avise le PARC, qui pourra par la suite procéder à un changement de propriétés de l'aide technique si cela est requis. Le territoire d'accueil deviendra alors propriétaire de l'aide technique et en assumera le suivi. Si une installation spécialisée est requise, le PARC du CIUSSS de la Capitale-Nationale assumera les frais de désinstallation et la région d'accueil acquittera les frais de réinstallation.

8.16 Réparation

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale demeure propriétaire de l'aide technique en prêt chez l'utilisateur. L'utilisateur est responsable de l'entretien de base des aides techniques. Il s'engage à utiliser l'aide technique selon le guide du fabricant et il assumera les coûts de remplacement en cas de négligence. Il s'engage à ne pas modifier l'aide technique afin qu'elle demeure conforme et s'engage à signaler tout bris ou toute défektivité de l'équipement prêté au PARC, par l'entremise de son intervenant ou en appelant le personnel administratif du PARC.

L'équipement sera remplacé ou réparé selon la disponibilité d'une autre aide technique équivalente et selon l'impact que le bris peut avoir sur la santé de l'utilisateur.

Ainsi, les situations mettant à risque la sécurité de l'utilisateur sont priorisées. Dès que le PARC est avisé d'un bris d'aide technique, un avis et une soumission seront demandés au service de réparation ou au fournisseur s'il y a lieu.

8.16 Réparation suite...

La réparation est privilégiée au remplacement. La décision de réparer ou non un équipement doit tenir compte de certains éléments, dont le coût de la réparation (ne pas excéder 70 % du coût d'achat), la valeur résiduelle de l'aide technique, l'état général.

Toute réparation ne peut être remboursée sans une autorisation préalable de la part du fiduciaire.

Les aides techniques payées par un tiers payeur ou par l'utilisateur lui-même ne seront réparées aux frais du PARC que si l'utilisateur accepte de transférer la propriété de l'aide technique au PARC et que celui-ci choisit d'ajouter dans son inventaire cet équipement.

8.17 Récupération

Le PARC récupère et dispose des aides techniques selon l'état de ces dernières. Certaines aides techniques prêtées par le PARC ne sont pas récupérées lorsque le coût de transport est plus élevé que celui de l'aide technique ou lorsque les procédures de nettoyage et désinfection sont complexes, par exemple pour un siège de toilette surélevé utilisé depuis plusieurs années chez un usager. Les barres d'appui fixées au mur ne sont jamais récupérées, car cela endommagerait l'environnement au domicile.8.17

Lorsque le dossier de l'utilisateur est ouvert en ergothérapie, l'intervenant remplit le formulaire de demande en cochant la case « récupération » et l'achemine au PARC.

Lorsque le dossier de l'utilisateur est fermé, l'utilisateur ou son représentant contacte les agentes administratives du PARC pour aviser de la récupération à faire. A ce moment, l'intervenant ayant préalablement fait signer à l'utilisateur « Le consentement de prêt d'une aide technique », il a les coordonnées téléphoniques en sa possession.

8.18 Valorisation

Le PARC revalorise les aides techniques rapportées après la fin de l'utilisation de l'équipement. Certaines opérations sont effectuées dont le nettoyage, la désinfection, l'entretien préventif et la réparation avant de rendre tout équipement disponible pour un autre usager. Les normes de désinfection sont établies avec la contribution de l'équipe de prévention et du contrôle des infections (PCI).

9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

9.1 Équipe du PARC des aides techniques

Via le programme PARC, le CIUSSS de la Capitale-Nationale s'engage à :

- Gérer le budget régional provenant du ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Assurer la bonne application du cadre de gestion ministérielle et de toute entente légale;
- Effectuer toutes les opérations requises pour s'assurer du bon fonctionnement du PARC. Il voit entre autres à assurer tous les paiements et effectuer les remboursements, approuver toutes les réparations en assurant la qualité et les délais requis, s'assurer de la qualité des mesures d'entretien préventif, de l'entretien des aides techniques ainsi que de l'application des normes de désinfections;
- Produire les rapports requis;
- Fournir les informations demandées par le MSSS;
- Déposer un état financier annuellement (ou à la demande) au MSSS;
- Gérer l'entreposage des aides techniques, octroyer un numéro unique à chaque aide technique;
- Fournir aux ergothérapeutes un inventaire mis à jour quotidiennement.

9.2 Intervenant demandeur (ergothérapeute ou physiothérapeute)

- Connaître et s'appropriier le guide de gestion ministériel et le présent guide. Il est attendu que les professionnels l'utilisent en respectant de façon rigoureuse les critères d'attribution et différentes procédures afin d'assurer l'équité entre les usagers;
- Se référer à son responsable local en cas de doute;
- Faire les vérifications concernant la présence d'un autre agent payeur;
- Effectuer les demandes au PARC et assurer les suivis (ex. : annulation, déménagement, décès, essai concluant);
- Enseigner l'utilisation adéquate de l'aide technique à l'utilisateur et lui expliquer son engagement en lui présentant le document « Consentement de prêt d'une aide technique ».

9.3 Responsable local (ergothérapeute)

- S'assurer que tous les intervenants de son secteur connaissent et s'approprient le guide de gestion ministériel « Programme sur les aides à la vie quotidienne et à la vie domestique (MSSS, mai 2004) » ainsi que le présent guide de gestion PARC de la région de la Capitale-Nationale. Au besoin, il doit former ou supporter les intervenants de son secteur;
- Travailler en collaboration avec l'ergothérapeute ou tout autre intervenant si nécessaire (situation spécifique ou particulière);
- Si les aides techniques disponibles au PARC ne répondent pas au besoin spécifique de l'utilisateur, explorer les pistes de solutions avec l'ergothérapeute;
- Servir de référence concernant le fonctionnement du PARC. Référer au responsable régional pour tout questionnement concernant le guide de gestion ou le programme AVQ-AVD;
- Participer aux rencontres des responsables locaux convoqués par le PARC.

9.4 Responsable régional (ergothérapeute)

- Assumer les mêmes responsabilités que le responsable local;
- Supporter au besoin les responsables locaux dans l'exercice de leur rôle en regard de l'application des différents guides de gestion ou de situations spécifiques. Être une personne de référence pour les questionnements émergeant des intervenants en lien avec les processus d'attribution d'aides techniques et matérielles;
- Assurer tout suivi auprès de tous les responsables locaux à titre de formateur soit à la rencontre des responsables locaux ou lorsque requis;
- Recevoir les demandes pour la clientèle âgée en perte d'autonomie ou pour la clientèle avec déficience en provenance des hôpitaux et du CRDIQ;
- Recevoir et traiter les demandes particulières;
- Créer un lien objectif et constructif entre les intervenants de son territoire et l'équipe régionale clinique et logistique;
- Effectuer des réflexions cliniques avec les intervenants de leur secteur. Offrir un encadrement dans leur prise de décision lorsque les besoins de l'utilisateur ne cadrent pas dans les critères de l'outil d'attribution des aides techniques;
- Au besoin, supporter les intervenants du PARC afin d'établir des liens objectifs qui permettent de bien identifier objectivement la cote de priorisation de la demande;

9.4 Responsable régional suite...

- Faire la cueillette de commentaires visant l'amélioration continue des processus opérationnels;
- Transmettre l'information pertinente aux programmes, aux intervenants de son secteur;
- Qualifications requises : Le responsable régional doit maîtriser le guide de gestion du PARC des aides techniques du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Il doit également avoir une bonne connaissance des différentes aides techniques sur le marché.

9.5 Chef de service logistique

- Assurer le respect des politiques et procédures établies en lien avec la gestion du parc des aides techniques;
- Offrir un support dans la résolution de problèmes logistiques;
- Participer à l'amélioration continue des processus entourant la gestion du parc des aides techniques;
- S'assurer que le personnel clinique est dégagé des préoccupations logistiques;
- Favoriser le service à la clientèle à l'intérieur du service;
- Coordonner les rencontres clinico-logistiques visant l'amélioration continue;
- Autoriser les réquisitions d'achats inférieures à 1000 \$;
- Collaborer à la planification des acquisitions et aux autorisations de celles-ci;
- Qualifications requises : il doit maîtriser les principes logistiques. Il doit également maîtriser le guide de gestion du parc des aides techniques du CIUSSS de la Capitale-Nationale et le guide de gestion ministériel AVQ-AVD.

9.6 Agentes administratives du PARC

- Traiter les demandes entrantes et en assurer le suivi auprès du demandeur;
- Administrer les demandes d'acquisition selon le processus établi;
- Assurer la gestion documentaire des dossiers usagers;
- Assurer le service à la clientèle et répondre aux questions de personnel clinique;
- Assurer la mise à jour des bases de données;
- Travailler en collaboration avec le magasinier pour assurer une gestion efficace des demandes.

9.7 Magasinier du PARC

- Traiter les commandes;
- Désinfecter, inspecter la marchandise;
- Travailler en collaboration en lien avec les agentes administratives et l'ergothérapeute responsable régional;
- Assurer la mise à jour des bases de données.

9.8 Transporteur

- Effectuer les livraisons et récupérations des aides techniques selon les règles du contrat octroyé;
- Assurer un service à la clientèle auprès des usagers;
- Aviser le PARC de toute problématique ou non-conformité;
- Référer les usagers au PARC pour tout questionnement administratif.

10. BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION, Gestion des dispositifs médicaux empruntés partagés et loués, avril 2005.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. DE CHAUDIÈRE-APPALACHES, La politique régionale de gestion des aides techniques au soutien à domicile, juin 2010.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. Programme sur les aides à la vie quotidienne et à la vie domestique, octobre 2003, révisé mai 2004.

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

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC. « Chez soi : Le premier choix », précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile, année 2004.

.....

11. ANNEXES

1. OUTIL D'ATTRIBUTION
2. STANDARD D'ÉQUIPEMENTS
3. CARTOGRAPHIE
4. PRIORISATION DES DEMANDES
5. BON DE COMMANDE
6. FORMULAIRE DE DEMANDE PARTICULIÈRE
7. CONSENTEMENT DE PRÊT
8. AIDE MÉMOIRE
9. CRITÈRES DE DIFFÉRENTIATION DES PROFILS

12. NOUS JOINDRE

TÉLÉPHONE :

- Sophie Lehoux, Agente administrative : 418 529-9141 # 2745
- Anne-Marie Cadorette, Agente administrative : 418 529-9141 #2744

PAR COURRIEL : 03_CSSSQN_PARC@SSSS.GOUV.QC.CA

PAR LA POSTE : 525, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1M 2S8
Local C.260