Instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial

Faire de l'instrument

Mon outil de travail au quotidien

À l'intention des participants aux congrès
ASSOCIATION DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES D'HÉBERGEMENT DU QUÉBEC
4 juin 2015

Guylaine Hardy, CIUSSS de l'Est de l'Île de Mtl
Anne-Marie Pigeon, Lumain (RI - Fleur de Lys)
Alexandre St-Germain, CIUSSS de l'Ouest de l'Île de Mtl

OBJECTIFS DE LA PRÉSENTATION

- Mettre l'accent sur l'aspect clinique de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance offerts par la ressource intermédiaire

- Démontrer qu'il devrait avoir son utilité dans la planification quotidienne de l'organisation du travail, dans l'embauche la répartition des employés, dans la planification des formations à donner aux employés, etc.

- Amorcer un processus de réconciliation avec l'instrument

PLAN DE PRÉSENTATION

1. Présentation des concepts de base
2. Proposition d'une stratégie pour maximiser l'utilisation de la partie 2 de l'instrument
3. Application concrète à la situation d'une ressource intermédiaire
4. Synthèse et conclusion
5. Période de questions, commentaires et d'échange

1. PRÉSENTATION DES CONCEPTS DE BASE

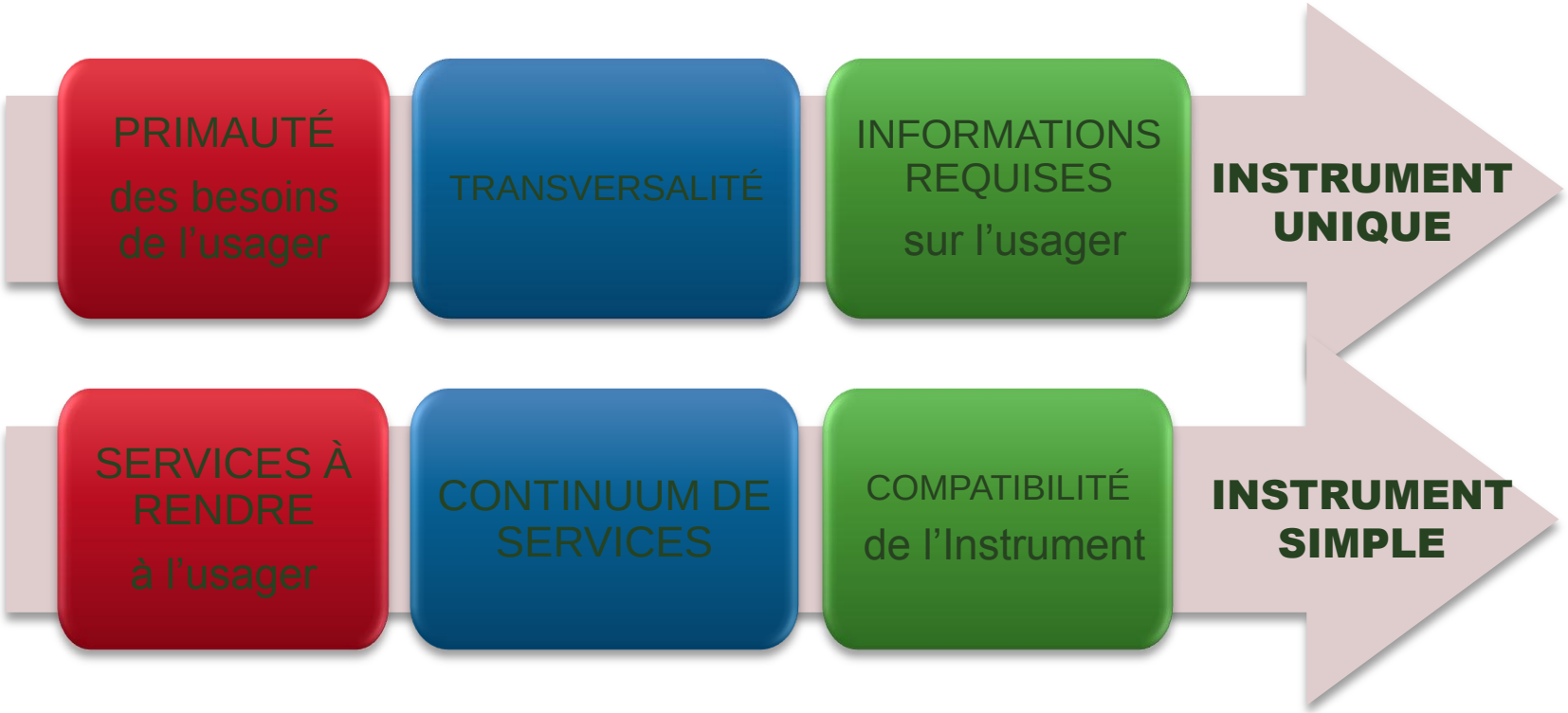
LE RÈGLEMENT

IL ÉTABLIT UNE NOUVELLE APPROCHE POUR LA DÉTERMINATION ET LA CLASSIFICATION DES SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE OFFERTS AUX USAGERS PAR LES RI-RTF.

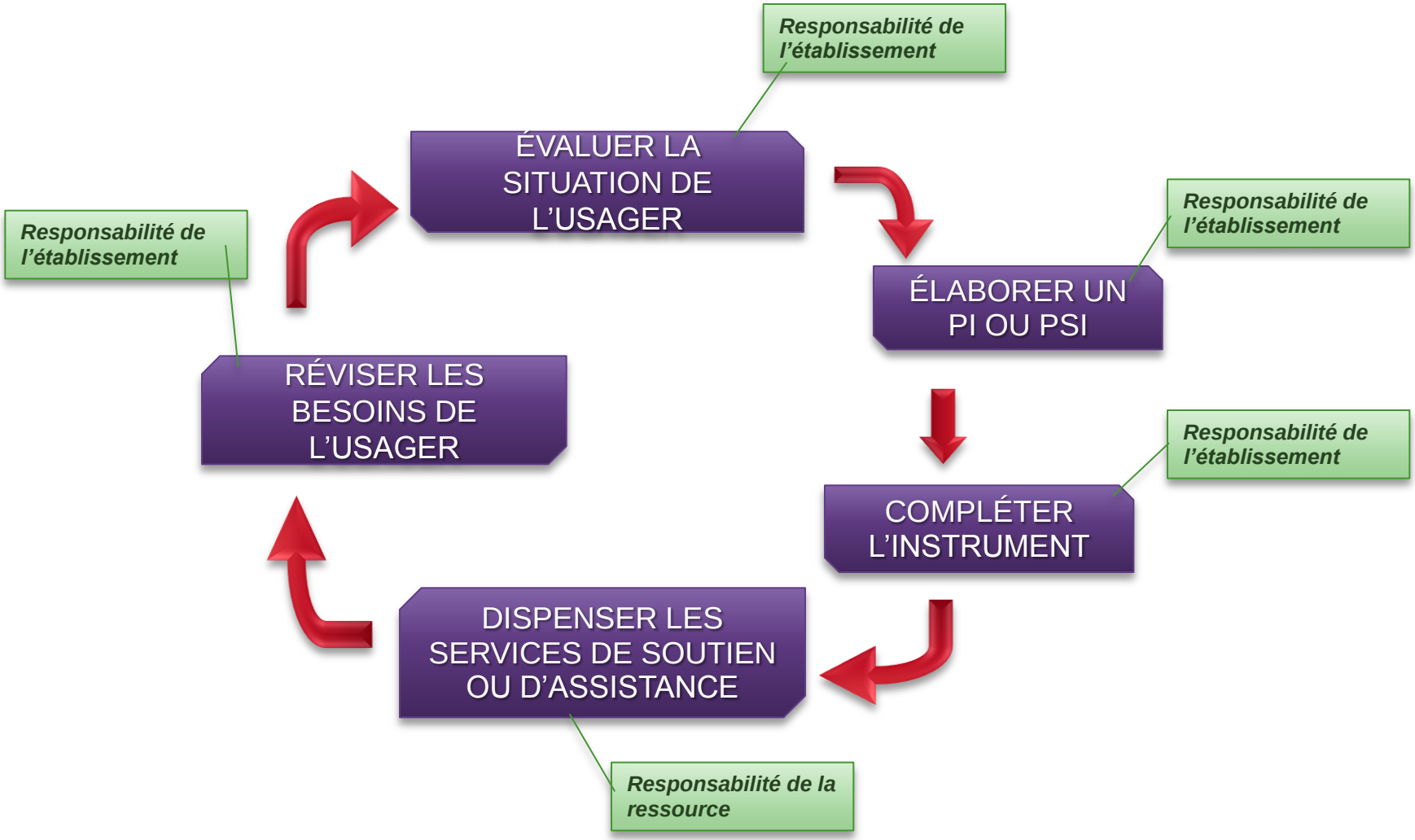
- Il définit les services de soutien ou d'assistance devant être offerts par les ressources.
- Il introduit une nouvelle classification des services fondée sur le degré de soutien ou d'assistance (Réf. : Art. 303 de la LSSSS)
- Il dirige les établissements dans la manière de remplir, modifier et réviser l'Instrument.
- Il met en place un instrument.

L'Instrument est partie intégrante du Règlement qui en établit le caractère impératif.

LIGNES DIRECTRICES DE L'INSTRUMENT

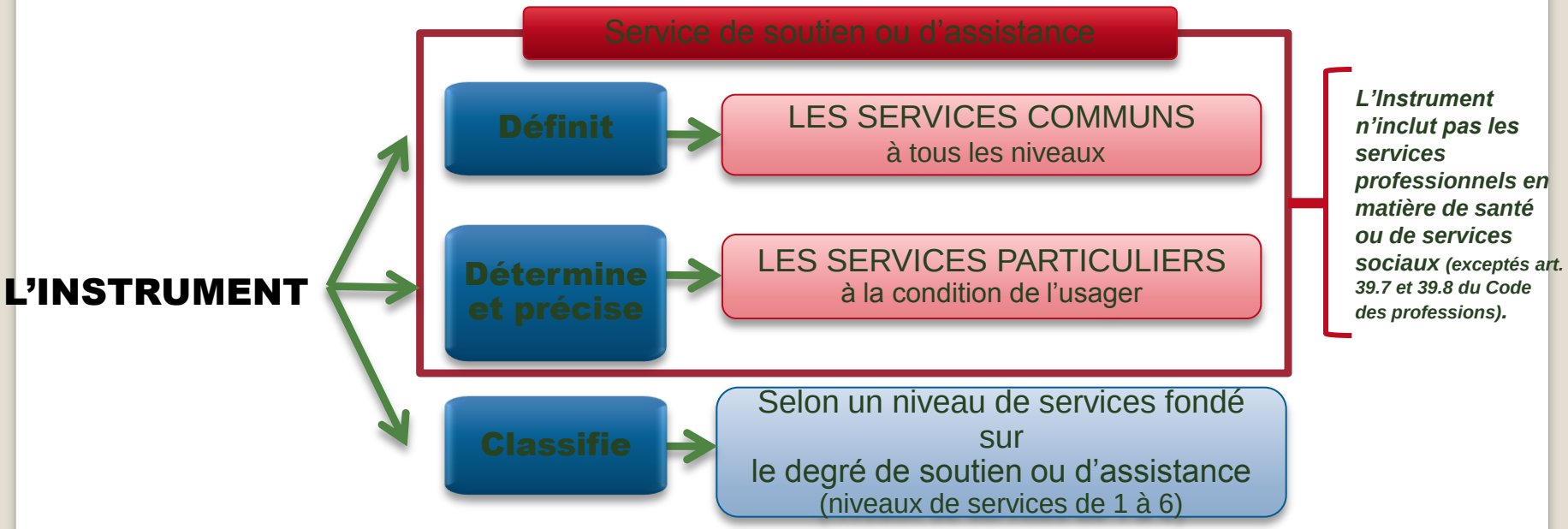


CONTINUUM DE SERVICE



ORIENTATION GÉNÉRALE DE L'INSTRUMENT

L'INSTRUMENT A POUR BUT DE CLASSIFIER LES SERVICES OFFERTS PAR LES RI ET LES RTF SELON LE DEGRÉ DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE REQUIS PAR L'USAGER.



PRÉSENTATION DE L'INSTRUMENT

Il SE COMPOSE DE TROIS PARTIES DISTINCTES MAIS COMPLÉMENTAIRES.

PARTIE 1

- Services de soutien ou d'assistance communs à tous les niveaux

Services généraux devant être offerts par toutes les ressources.

PARTIE 2

- Services de soutien ou d'assistance particuliers

Services particuliers selon la condition de l'usager.

PARTIE 3

- Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge

Informations nécessaires concernant l'usager.

L'Instrument indique :
QUI EST L'USAGER
QUELS SONT SES BESOINS
QUELS SONT LES SERVICES REQUIS

SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE COMMUNS À TOUS LES NIVEAUX

Partie 1 de l'Instrument

LES SERVICES COMMUNS REPRÉSENTENT LA BASE OBLIGATOIRE DES SERVICES DEVANT ÊTRE OFFERTS PAR UNE RESSOURCE.

Ils sont adaptables aux besoins et à la condition de l'usager et ils peuvent présenter des exigences variables selon la clientèle.

Ils prévoient des services différents selon le type d'organisation.

- RTF ou RI de type
  « Maison d'accueil »
  « Résidence de groupe »
- RI de type
  « Appartement supervisé » « Maison de chambre »

Ils sont mis à contribution à travers 3 exercices différents :

- La classification
- L'évaluation du postulant
- Le processus de contrôle sur la qualité

Aux fins de classification, ils constituent la base sur laquelle s'appuieront, s'ajouteront ou se préciseront les services particuliers.

SERVICES COMMUNS (suite)

SERVICES COMMUNS	RTF ou RI Maison d'accueil Résidence de groupe	RI Appartement supervisé Maison de chambre
Entretenir le milieu de vie	☒	
Assurer le confort et la sécurité	☒	
Préparer et assurer le service des repas	☒	
Entretenir les vêtements	☒	
S'assurer que l'usager a une hygiène adéquate	☒	
Effectuer les acquisitions nécessaires aux usagers	☒	
Soutenir et assister l'usager dans les activités de la vie courante	☒	
Établir un cadre de vie	☒	
Favoriser l'accès de l'usager aux activités organisées par la ressource ou dans la communauté	☒	
Assurer une présence de qualité	☒	
Offrir un appartement ou une chambre sécuritaire, propre et fonctionnel		☒
S'assurer de la réalisation des activités de la vie domestique (AVD)		☒
S'assurer de la réalisation des activités de la vie quotidienne (AVQ)		☒
S'assurer des bonnes habitudes de vie de l'usager		☒
Assurer la disponibilité d'une personne responsable en tout temps		☒
Assurer la gestion de l'allocation pour dépenses personnelles des usagers et faire l'inventaire des biens	☒	☒
Assurer un suivi adéquat de l'ensemble des services de santé et des services sociaux nécessaires	☒	☒
Assurer la protection contre les abus	☒	☒
Favoriser l'intégration dans le milieu de vie et sociale	☒	☒
Collaborer avec les différents intervenants impliqués auprès de l'usager	☒	☒
Collaborer avec l'établissement	☒	☒
Favoriser le maintien des liens de l'usager avec sa famille, s'il y a lieu, et les personnes significatives pour lui	☒	☒

SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE PARTICULIERS

Partie 2 de l'Instrument

LES SERVICES PARTICULIERS CONSTITUENT UNE COMBINAISON UNIQUE DE SERVICES À RENDRE À L'USAGER EN FONCTION DE SA CONDITION PERSONNELLE.

Ils sont propres à chaque usager.

Ils représentent les services à rendre spécifiquement à l'usager selon sa condition et ses besoins.

Ils contribuent, en complément des services communs, à déterminer le niveau de services requis par l'usager.

Ils sont regroupés sous des thèmes généraux appelés « descripteurs ».

SERVICES PARTICULIERS (suite)

LES SERVICES PARTICULIERS QUE L'ON RETROUVE SOUS LES DIX-SEPT DESCRIPTEURS SONT D'INTENSITÉ VARIABLE.

- ALIMENTATION
- HABILLEMENT
- HYGIÈNE
- ÉLIMINATION
- MOBILITÉ
- CONDUITE
- INTÉGRATION
- VIE AUTONOME
- PHYSIQUE
- RENDEZ-VOUS

SERVICES D'INTENSITÉ RÉGULIÈRE

Ils requièrent de la ressource une attention épisodique ainsi que des habiletés courantes d'intervention pendant toute la durée de l'activité.

Intervention du type
« LAISSER FAIRE » « FAIRE FAIRE » « FAIRE AVEC »

- ☑ **Adapter**
- ☑ **Aider**
- ☑ **Assurer**
- ☑ **Conseiller**
- ☑ **Encadrer**
- ☑ **Encourager**
- ☑ **Être attentif et vigilant**
- ☑ **Favoriser**
- ☑ **Observer**
- ☑ **Prévenir**
- ☑ **Rappeler**
- ☑ **Sécuriser**
- ☑ **Sensibiliser**
- ☑ **Stimuler**
- ☑ **Surveiller**
- ☑ **Vérifier**

SERVICES D'INTENSITÉ ÉLEVÉE

Ils exigent de la ressource une attention soutenue ou ils comportent une certaine complexité dans l'intervention.

Intervention du type
« FAIRE AVEC » « ÊTRE AVEC » « FAIRE À LA PLACE DE »

- ☑ **Accompagner**
- ☑ **Amorcer**
- ☑ **Appliquer des techniques particulières**
- ☑ **Appliquer des soins invasifs ou non invasifs**
- ☑ **Apprendre**
- ☑ **Contrôler**
- ☑ **Faire**
- ☑ **Procéder**

SERVICES PARTICULIERS (suite)

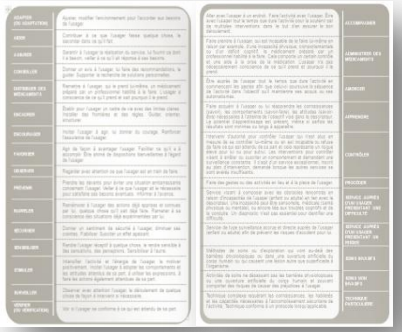
TABLEAU D'INTENSITÉ DES SERVICES

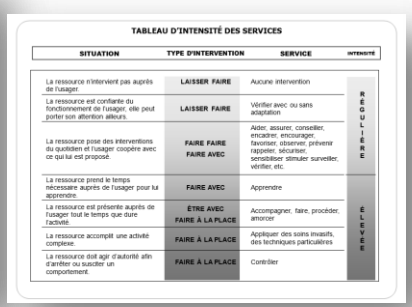
SITUATION	TYPE D'INTERVENTION	SERVICE	INTENSITÉ
La ressource n'intervient pas auprès de l'usager.	LAISSER FAIRE	Aucune intervention	RÉGULIÈRE
La ressource est confiante du fonctionnement de l'usager, elle peut porter son attention ailleurs.	LAISSER FAIRE	Vérifier avec ou sans adaptation	
La ressource pose des interventions du quotidien et l'usager coopère avec ce qui lui est proposé.	FAIRE FAIRE FAIRE AVEC	Aider, assurer, conseiller, encadrer, encourager, favoriser, observer, prévenir rappeler, sécuriser, sensibiliser stimuler surveiller, vérifier, etc.	
La ressource prend le temps nécessaire auprès de l'usager pour lui apprendre.	FAIRE AVEC	Apprendre	ÉLEVÉE
La ressource est présente auprès de l'usager tout le temps que dure l'activité.	ÊTRE AVEC FAIRE À LA PLACE DE	Accompagner, amorcer, faire, procéder	
La ressource accomplit une activité complexe à la place de l'usager.	FAIRE À LA PLACE DE	Appliquer des soins invasifs ou non invasifs, des techniques particulières	
La ressource doit agir d'autorité auprès de l'usager afin d'arrêter ou de susciter un comportement.	FAIRE À LA PLACE DE	Contrôler	

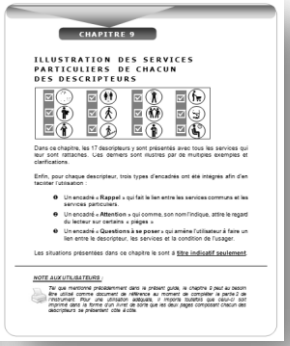
SERVICES PARTICULIERS (suite)

PROCÉDURE ET MODALITÉ D'APPLICATION DE LA PARTIE 2 DE L'INSTRUMENT

Avoir en main au moment de remplir la partie 2 de l'Instrument, les documents de référence suivants :







La grille de classification + **Le PI de l'usager** + **Le lexique** + **Le tableau d'intensité** + **L'illustration des services particuliers**

2. PROPOSITION D’UNE STRATÉGIE POUR MAXIMISER L’UTILISATION DE LA PARTIE 2 DE L’INSTRUMENT

MÉTHODE DE TRAVAIL

- Bâtir un tableau Excel (descripteurs, niveaux- usagers);
- Inscrire les niveaux de service requis dans chacun des descripteurs pour chaque usager;
- Faire la somme du nombre de personnes nécessitant chaque niveau de service par descripteur;
- Faire des graphiques à partir des sommes.

Tableau Excel

usager	Alimentation NIVEAU										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3. APPLICATION CONCRÈTE À LA SITUATION D'UNE RESSOURCE INTERMÉDIAIRE

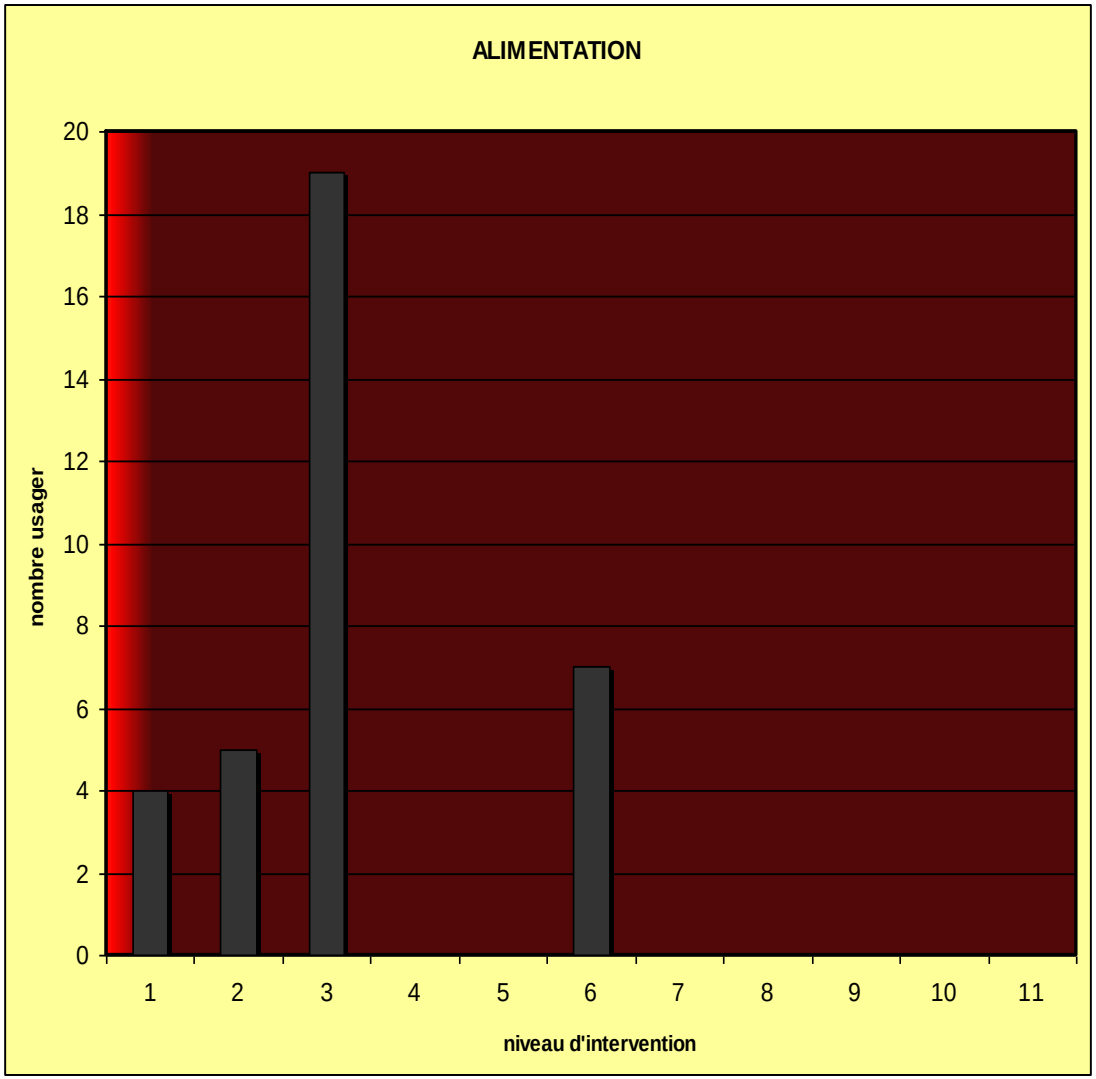
"De la théorie à la pratique"

Ressource intermédiaire Fleur de Lys

ALIMENTATION

usager	ALIMENTATION (niveaux)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Particularités (principales)
1			3									Tousse en mangeant, couper les aliments
2	1											
3		2	3									Mange très lentement, faire des rappels
4			3									Couper les aliments, surveiller
5			3									Couper la viande
6	1											
7	1											
8			3									Se salit en mangeant, faire des rappels
9			3									Mange peu, stimuler à manger d'avantage
10			3									Épaissir les liquides et couper les aliments
11			3									Se salit en mangeant, faire des rappels
12			3									Se salit en mangeant, faire des rappels
13	1											
14			3			6						Épaissir les liquides, ajouter sauce au besoin. Accompagner –risque d'étouffement important
15		2										Vérifier qu'elle porte son tablier
16			3			6						Tousse beaucoup, difficulté à tenir ses ustensiles, sa tasse. Faire des rappels de prendre son temps. Accompagner - risque d'étouffement
17			3			6						Doit augmenter son poids. Accompagner pour qu'elle mange.
18			3			6						Mange vite, tousse. Accompagner, ralentir le rythme
19			3									Lui indiquer où est sa nourriture dans l'assiette (mi-voyant)
20		2										Vérifier qu'il porte son tablier
21			3			6						Rappel de manger lentement. Accompagner -risque d'étouffement
22		2										Vérifier qu'elle porte son tablier
23		2										Vérifier qu'elle porte son tablier
24			3			6						Tousse en mangeant, rappel d'utiliser un mouchoir. Accompagner- risque d'étouffement
25			3									S'assurer qu'elle mange suffisamment
26			3			6						Rappeler de manger lentement. Accompagner- risque d'étouffement
27			3									Rappeler de choisir des collations santé

ALIMENTATION



Niveaux

1- aucune intervention

2- légère vérification

3- aider, encadrer, rappeler, stimuler, surveiller

4- alimenter un bébé

5- apprendre à un enfant à s'alimenter

6- accompagner ou alimenter un usager présentant un risque ou une difficulté

7- apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté

8- amorcer le geste

9- alimenter (technique particulière)

10- appliquer soins invasifs (gavage)

11- contrôler l'alimentation

ALIMENTATION

Particularités

Nombre de personnes :

- autonome :4
- nécessitant de la stimulation ou de la surveillance :9
- nécessitant de l'accompagnement :17
- à risque d'étouffement :6
- nécessitant une diète : hachée ou pilée, diabétique, sans gluten, ajout ou suppression de sel (précisions au descripteur physique - soins: niveau 16. 5) :10

ALIMENTATION

- Ces informations nous permettent de prévoir le personnel nécessaire lors des repas afin d'offrir aux résidants les services requis.

- Elles reflètent la nécessité que le personnel soit formé en lien avec le risque d'étouffement.

- Elles précisent à la ressource le nombre de repas particuliers à prévoir au menu quotidien

- Elles permettent de servir les repas selon les besoins particuliers de chacun

- Elles permettent d'organiser la planification:
  - des achats à faire en lien avec les diètes
  - de la préparation des repas particuliers.

Alimentation

Formations

Coordonnatrice

Service, Accompagnement

Préposées

Achats

Cuisinière

Préparation

Habillement

Élimination

Mobilité: Déplacements et Transferts

Conduites: Impulsions, Émotions, Capacité relationnelle

Physique : Soins et Médicaments

ALIMENTATION

Infirmière (enseignement)

Nutritionniste (diète)

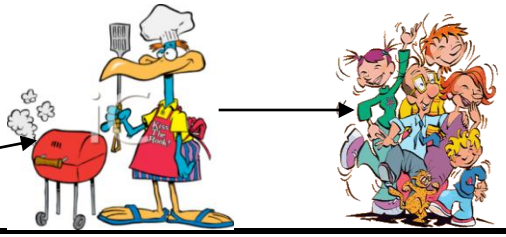
Intervenant ressource (qualité des services)

Présence

Service, préparation

Entretenir milieu de vie

Lien avec famille



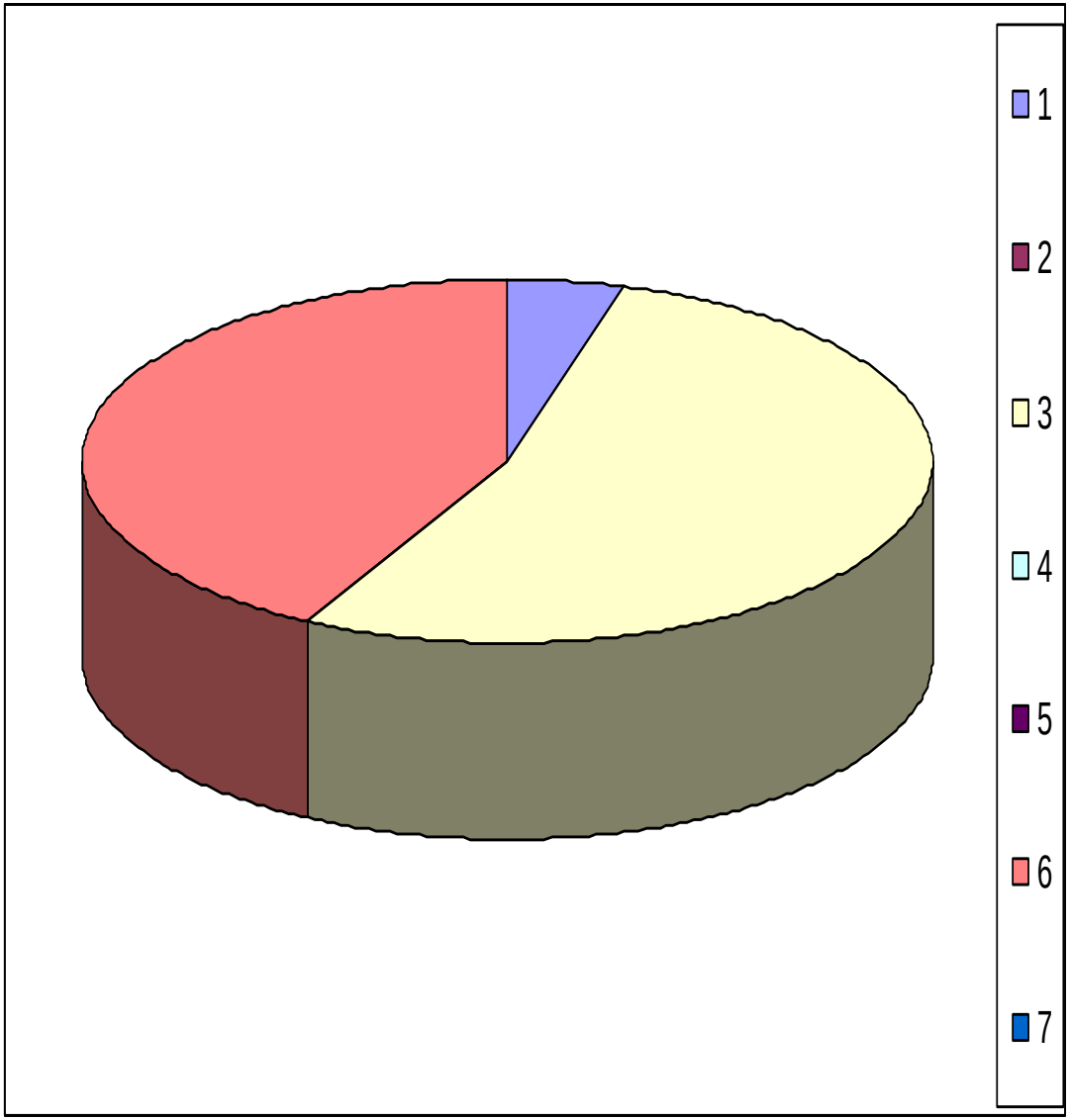
CONDUITE IMPULSIONS

usager	Conduite Impulsions							
	1	2	3	4	5	6	7	Particularités
1			3			6		plusieurs manifestations- rappeler; accompagner; retirer à sa chambre; utiliser les PRN, centre de crise
2			3			6		plusieurs manifestations, peut lancer des objets- rappeler; accompagner, retirer à sa chambre
3			3			6		accumulation importante, sorties nombreuses, dérangeante- rappeler de diminuer ses activités; rencontrer au quotidien, utiliser le PRN pour l'aider à se contenir
4			3			6		Prie à haute voix, demande aux autres usagers de prier avec elle- Lui accorder du temps d'écoute quotidien ++, vérifier ce qui l'amène à prier autant, offrir PRN.
5			3			6		accompagner lors des manifestations, la sortir des autres chambres, offrir PRN, retirer à sa chambre.
6			3					faible tolérance à la frustration, irritabilité- rappeler les attitudes attendues
7			3					dérangement, parle fort, rappeler de parler moins fort
8			3			6		aggressivité physique- encadrer; retirerà sa chambre;utiliser le PRN, le centre de crise,
9	1							rien à signaler
10			3					désordre du sommeil- stimuler à rester éveiller le jour et dormir la nuit
11			3			6		aggressivité, irritabilité, crise de colère- encadrer; rencontrer rapidement Mme afin qu'elle retrouve son calme
12			3			6		irritabilité, faible tolérance à la frustration- encadrer; rencontrer toutes les semaines pour lui faire part des attitudes à adopter
13			3			6		aggressivité verbale, crise de colère, menace de frapper, irritabilité- encadrer; rencontrer Mme, faire un rappel de ce qui n'est pas tolérer dans la resource, offrir le PRN

CONDUITE IMPULSIONS (SUITE)

usager	Conduite Impulsions							
	1	2	3	4	5	6	7	Particularités
14			3			6		aggressivité, hyperactivité, impulsivité- encadrer; rencontrer à toutes les semaines, reprendre les situations inacceptables et refléter les comportements attendus
15			3			6		agitation fébrile, irritabilité, crise de colère, impulsivité (fugue)- encadrer; rencontrer Mme lors des manifestations impulsives; aller la chercher à l'extérieur, convaincre d'entrer
16			3			6		compulsion, recherche+++ de films XXX, irritabilité- encadrer; rencontrer M., le retirer à sa chambre, faire un retour sur la situation.
17			3					compulsion, dérangement- encadrer, s'assurer qu'elle ne dérange pas les autres résidants
18			3			6		comportement hyperactif, comportement sexuel non-approprié, errance intrusive- rappeler le comportement attendu; retirer à sa chambre, le laisser se calmer- faire un retour sur la situation
19			3			6		faible tolérance à la frustration, irritabilité- rappeler les attitudes attendues; attendre le moment idéal, faire un retour sur les événements, aider à trouver des solutions
20			3					surveiller l'utilisation du Ipad afin d'éviter l'abus
21			3			6		bouge geaucoup, dérange- encadrer; accompagner à sa chambre lorsqu'elle dérange(plusieurs fois par nuit)
22			3					dérangement, compulsion- surveiller le comportement, lui rappeler son objectif face à la compulsion
23			3			6		aggressivité, dérangement, impulsivité- rappeler ce qui est attendu de sa part; rencontrer pour lui expliquer ce qui n'est pas adéquat
24			3			6		aggressivité, irritabilité, crise de colère- encadrer; rencontrer régulièrement M.; compléter la grille de comportement, utiliser le centre de crise, offrir PRN
25			3			6		compulsion- encadrer le comportement; rencontrer afin qu'elle adopte une attitude adéquate
26	1							rien à signaler
27			3			6		compulsion, accumulation- aider à gérer son accumulation; accompagner régulièrement pour le tri des effets accumulés

CONDUITE IMPULSIONS



Aucune intervention

Légère vérification avec ou sans adaptation

Aider, conseiller, encadrer, prévenir, rappeler, surveiller

Apprendre à l'usager à gérer son impulsivité

Rendre l'environnement sécuritaire

Accompagner ou apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté

Contrôler les écarts de conduite de l'usager

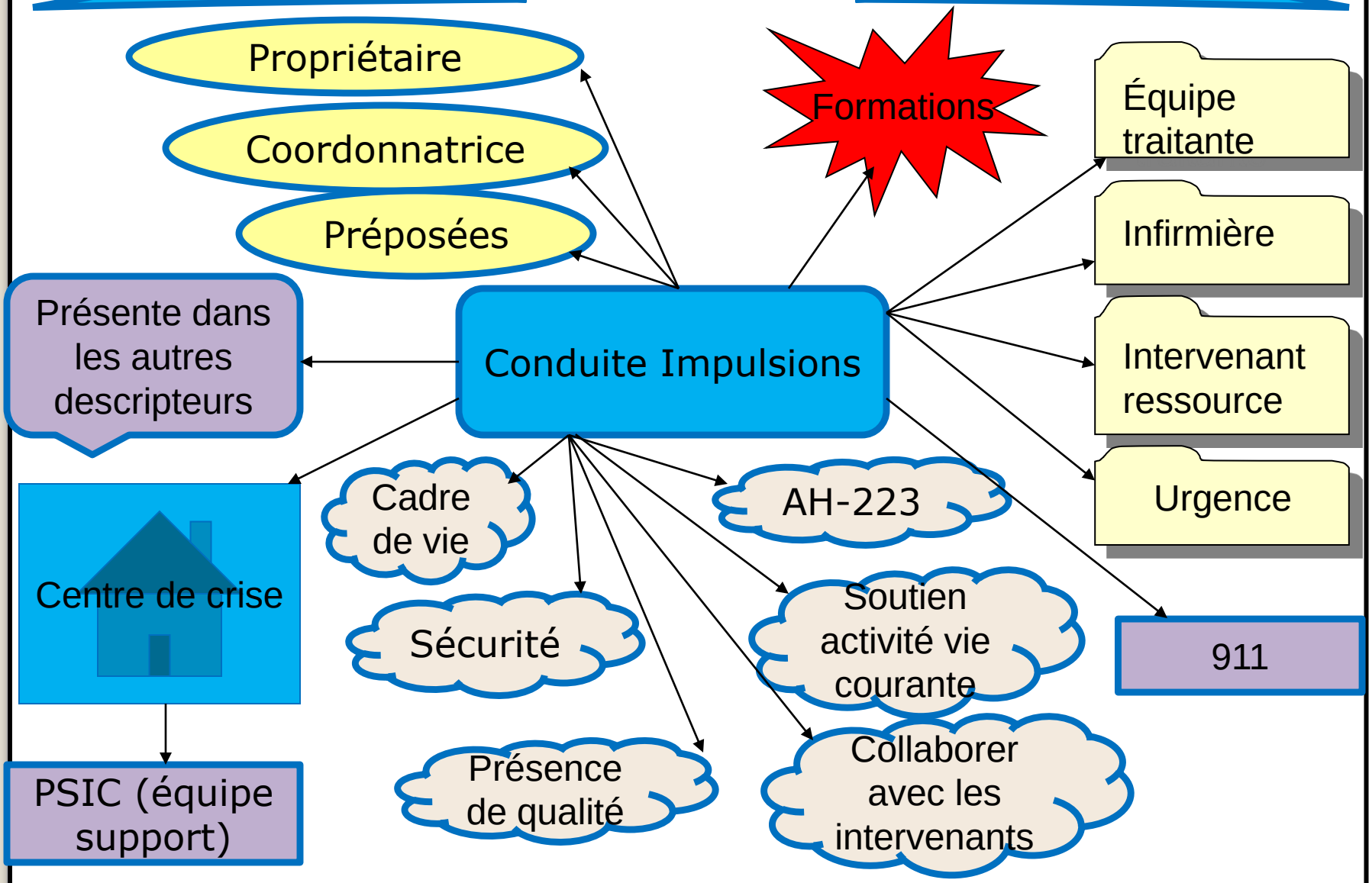
CONDUITE IMPULSIONS

Situation	Niveaux de service à mettre en place	Acteurs de la ressource
• 2 personnes ne présentent aucune intervention au niveau de cette conduite.	• Aucun service - **niveau 1**	• Aucun
• 25 personnes présentent des comportements à travailler légèrement	• Encadrer, rappeler, surveiller – **niveau 3**	• Préposée
• 19 personnes présentent des comportements qui nécessitent une intervention plus soutenue en intensité	• Accompagner, apprendre à un usager présentant un risque ou une difficulté– **niveau 6** (la clientèle hébergée présente un problème de santé mentale)	• Préposée, coordonnatrice, propriétaire

CONDUITE IMPULSIONS

- Ces informations nous permettent de prévoir (en partie) le personnel nécessaire afin d'offrir aux résidants les services requis;
- Elles reflètent la nécessité que le personnel soit formé en lien avec les manifestations d'impulsions;
- Elles permettent d'organiser la planification des formations à offrir: Oméga, approche relationnelle, gestion des comportements, premiers soins;
- Elles mettent en évidence la nécessité de travailler de concert avec les équipes traitantes;
- Elles permettent de réfléchir à l'organisation du milieu de vie – ne pas placer toutes les personnes présentant des conduites impulsives nécessitant beaucoup d'interventions d'intensité élevée à une même table par exemple.

Conduite Impulsions



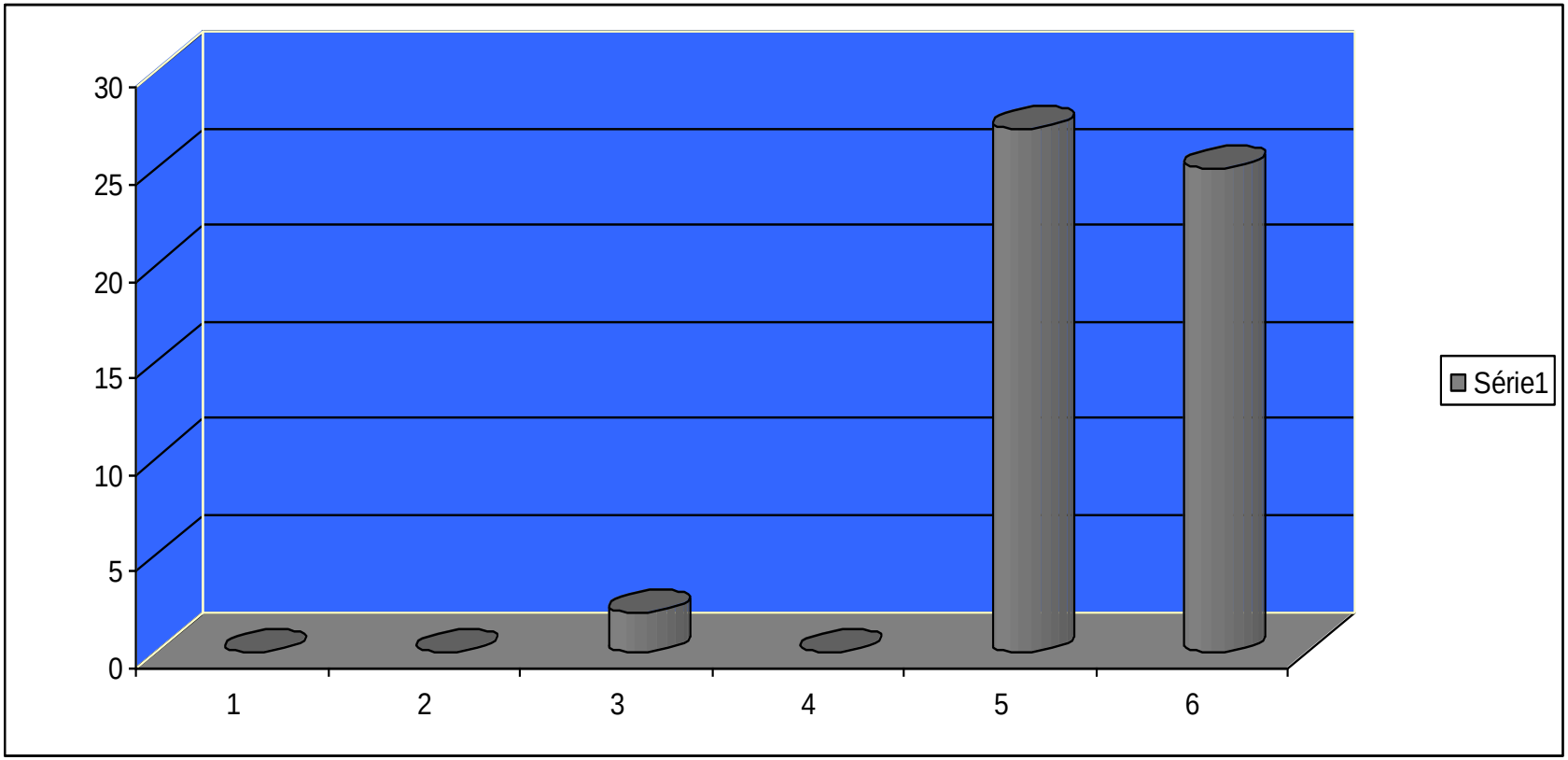
PHYSIQUE (MÉDICAMENTS)

Usager	Physique médicaments NIVEAU						Particularités
	1	2	3	4	5	6	
1					5	6	appliquer tégaderme, appliquer crèmes médicamentées, PRN (psychiatriques, tylénol,antiacide, constipation)
2			3		5	6	insuline, PRN (constipation, crème médicamentée)
3					5	6	PRN (psychiatriques, gouttes pour les yeux, Voltaren)
4					5		rien à signaler
5			3		5	6	PRN (psychiatriques, constipation)
6					5	6	PRN (psychiatriques, tylénol)
7					5		rien à signaler
8					5	6	gouttes pour les yeux, gouttes pour les oreilles, PRN (constipation, myoflex, tylénol),Rx pour tension artérielle
9					5	6	gouttes pour le nez, PRN (psychiatriques, constipation)
10					5	6	PRN (constipation, anti acide, tylénol)
11					5	6	PRN (pompes, tylénol, gouttes dans le nez, gouttes pour les yeux)
12					5	6	PRN (tylénol, suppositoires)
13					5	6	crème médicamentée, PRN (tylénol, suppositoires)
14					5	6	crème et gouttes pour les yeux, PRN (psychiatriques, tylénol, constipation)

PHYSIQUE (MÉDICAMENTS) SUITE

Usager	Physique médicaments NIVEAU						Particularités
	1	2	3	4	5	6	
15					5	6	PRN (psychiatriques,pompes, tylénol, crème pour les yeux, gouttes pour les yeux, suppositoires)
16					5	6	huile dans les oreilles, gouttes dans les yeux, PRN (psychiatriques, tylénol, constipation) ALLERGIE pénicilline, oxycodone
17					5	6	gouttes pour les yeux, Polycose (stimule appétit), clozaril, PRN (psychiatrique, tylénol, constipation)
18					5	6	Gouttes :yeux, oreilles, nez; PRN (psychiatrique, tylénol, antihistaminique, crème, pompes)
19					5	6	médication dans la compote de pommes, PRN (psychiatrique, nitro, tylénol, relaxa, constipation, pompes, gouttes pour les yeux)
20					5	6	crème médicamentée, PRN (tylénol, gouttes pour le nez)
21					5	6	shampoing médicamenté, PRN (psychiatrique, constipation, tylénol, crème pour psoriasis, crème pour cuir chevelu)
22					5	6	PRN (psychiatrique, pompes, crème pour psoriasis, gouttes pour les yeux, constipation, relaxa)
23					5	6	PRN(constipation, anusol, tylénol)
24					5	6	PRN (psychiatrique, crème pour les aines, gouttes pour les yeux, gouttes pour les oreilles, Voltaren, anti douleur)
25					5	6	PRN (crème médicamentée, tylénol)
26					5	6	coumadin, PRN (psychiatrique, crème pour le nez, crème pour les yeux, pompes, tylénol, constipation)
27					5	6	insuline, PRN (psychiatrique, acétaminophène, crème pour la tête)

PHYSIQUE (MÉDICAMENTS)



Niveau 3: Surveiller, observer: 2 personnes

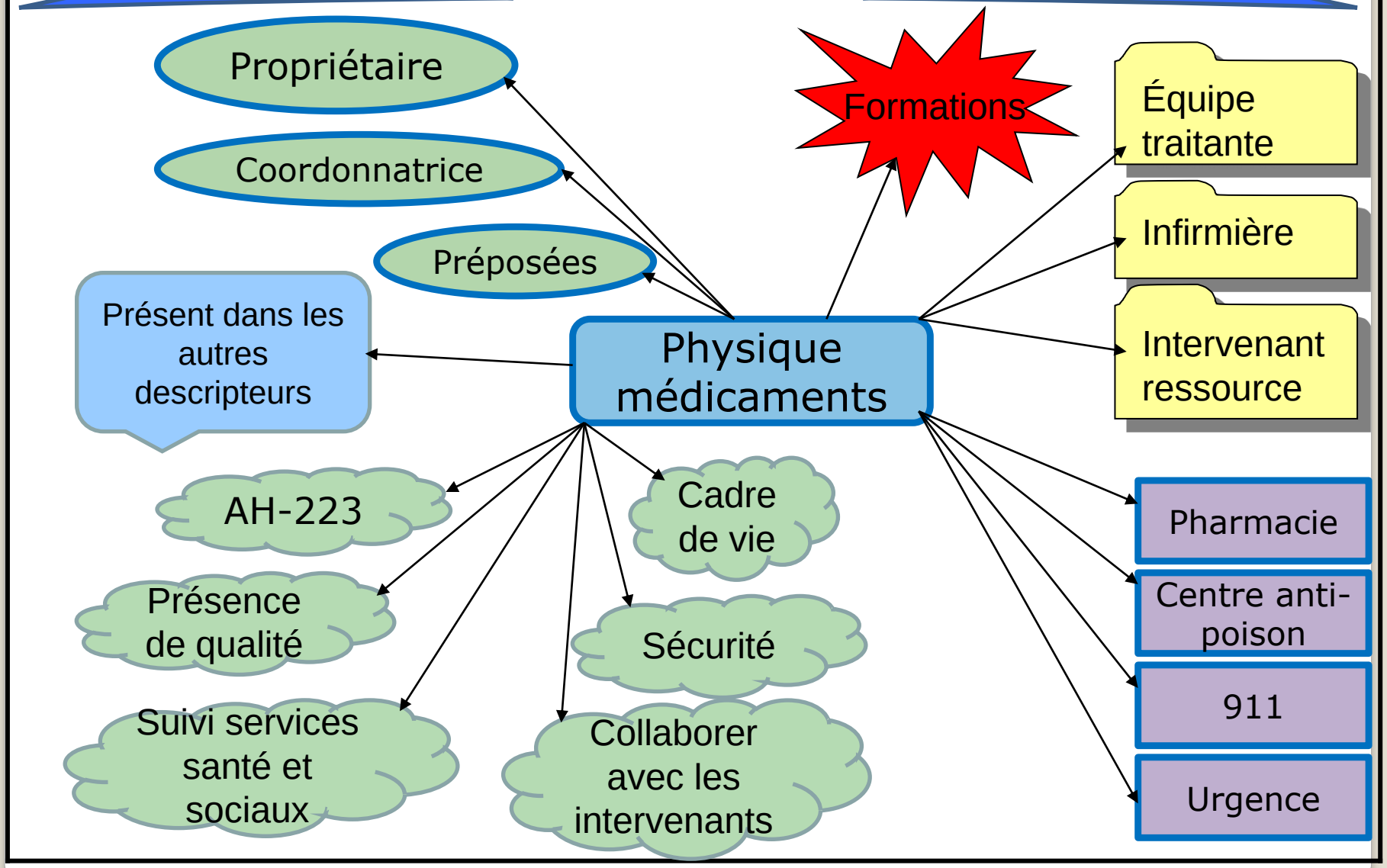
Niveau 5 : Administrer des médicaments prescrits: 27 personnes

Niveau 6 : Administrer des médicaments nécessitant une surveillance: 25 personnes

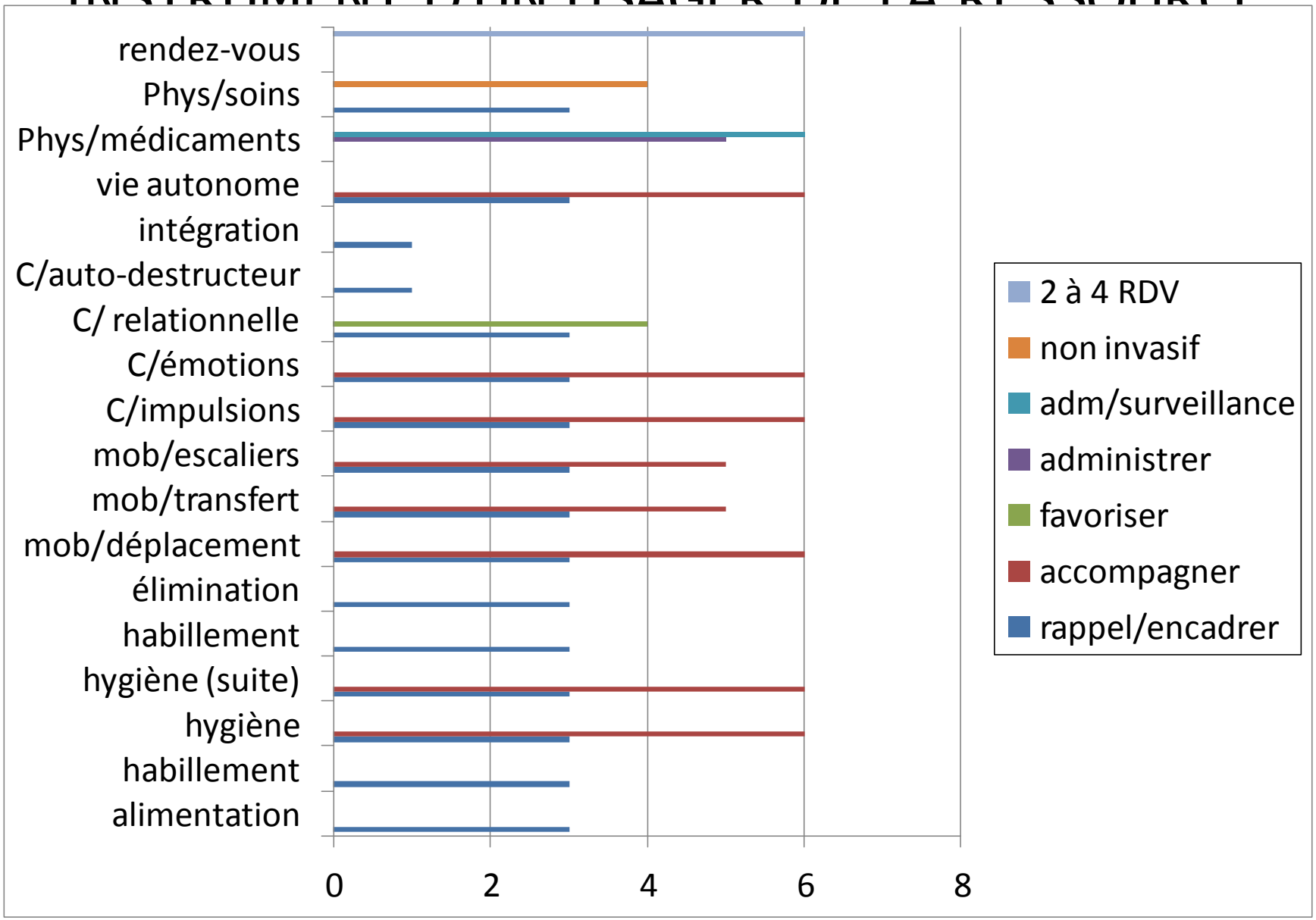
PHYSIQUE (MÉDICAMENTS)

- Ces informations nous permettent de prévoir (en partie) le personnel nécessaire afin d'offrir aux résidants les services requis;
- Elles reflètent la nécessité que le personnel soit formé en lien avec la médication, **Loi 90** et les tâches y étant liées;
- Elles permettent d'organiser la planification des formations à offrir: Loi 90, AH-223,RCR, premiers soins, les 7B;
- Elles mettent en évidence la nécessité de travailler de concert avec les équipes traitantes, de partager l'information;
- Elles permettent de réfléchir à l'organisation du travail, au partage des tâches;
- Elles évoquent la responsabilité dévolue aux ressources au niveau de la distribution ou de l'administration de la médication.

Physique (médicaments)



INSTRUMENT D'UN USAGER DE LA RESSOURCE



4 – SYNTHÈSE ET CONCLUSION

SYNTHÈSE ET CONCLUSION

- Pour la RI et pour l'établissement, l'instrument peut donc nous être utile:

  - Dans la planification quotidienne du travail:
    - Combien d'employés pour le service des repas;
    - Achats particuliers en lien avec les diètes spéciales;
    - Combien d'employés pour être en mesure de gérer les conduites;
    - Comment structurer le service d'administration des médicaments;
    - Pour l'établissement prévoir les services professionnels à mettre en place.

SYNTHÈSE ET CONCLUSION

- Pour la RI et pour l'établissement, l'instrument peut donc nous être utile:

  - ❖ Dans l'embauche et la répartition des employés
    - ➢ La globalité des services à rendre oriente inévitablement le processus de sélection et le profil des employés recherchés;

  - ❖ Dans la planification des formation à donner aux employés
    - ➢ Autant pour la RI que pour l'Établissement.

✓ Normalement c'est à partir de maintenant que s'amorce le processus de réconciliation avec l'instrument…

5 – PÉRIODE DE QUESTIONS, DE COMMENTAIRES ET D'ÉCHANGE

MERCI

Guylaine Hardy
Ann-Marie Pigeon
Alexandre St-Germain

Colloque ARIHQ, 4 juin 2015