

Politique

Intégration et départ des usagers hébergés en ressources intermédiaires (RI) ou en ressources de type familial (RTF)

Direction du programme jeunesse (répondance RI-RTF pour les programmes jeunesse, DI-TSA-DP, SAPA, SMD et pour la DPJ)



Intégration et départ des usagers hébergés en ressources intermédiaires (RI) ou en ressources de type familial (RTF)

Propriétaire : Direction du programme jeunesse (répondance RI-RTF pour les programmes jeunesse, DI-TSA-DP, SAPA, SMD et pour la DPJ)

Adopté(e) par : Comité de coordination clinique universitaire (CCCU)

Destinataire(s) : Gestionnaires et équipes concernées des directions suivantes :

- Direction des programmes DI-TSA-DP;
- Direction du programme jeunesse;
- Direction des programmes SMD;
- Direction du programme SAPA;
- Direction de la protection de la jeunesse.

Date d'entrée en vigueur de la présente version :

(même date que celle de l'adoption)

2019-03-26

(AAAA/MM/JJ)

Date de révision de la présente version :

(variable : 1, 2 ou 3 ans)

2022-03-26

(AAAA/MM/JJ)

1. PRÉAMBULE

L'intégration d'un usager dans une ressource intermédiaire (RI) ou une ressource de type familial (RTF) ainsi que son départ sont des transitions majeures dans la vie de ce dernier, de sa famille et de ses proches. Ces étapes cruciales sont souvent une grande source de stress et elles demandent beaucoup d'adaptation de la part de l'utilisateur et de son entourage. Conséquemment, elles nécessitent une attention particulière de la part des intervenants du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (ci-après « l'établissement »).

Le soutien qu'offrent les intervenants aux usagers lors de ces transitions importantes est d'ailleurs une responsabilité de l'établissement, balisée par le Cadre de référence RI-RTF et les ententes collectives et nationales intervenues entre le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et les associations représentatives de ressources (ADREQ-CSD, ADRAQ-CSD, ARIHQ, FRIJQ). La collaboration des responsables de RI et de RTF est également très importante, afin de faciliter le bon déroulement de ces transitions.

Ce document est une nouvelle politique.

2. OBJET

La présente politique a pour objet de préciser les orientations relatives à l'intégration ou au départ d'un usager hébergé dans une RI ou une RTF, ainsi que les responsabilités relatives à chacun des acteurs impliqués.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique est destinée aux gestionnaires et équipes concernées des directions suivantes :

- Direction des programmes DI-TSA-DP;
- Direction du programme jeunesse;
- Direction des programmes santé mentale et dépendance;
- Direction du programme SAPA;
- Direction de la protection de la jeunesse.

Elle est également destinée, pour information :

- à la Direction des services multidisciplinaires - pratiques professionnelles;
- aux responsables de ressources intermédiaires (RI) et de ressources de type familial (RTF) à qui le CCSMTL confie des usagers;
- aux associations qui représentent les responsables des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF) à qui le CCSMTL confie des usagers.

4. OBJECTIFS

Les objectifs de la présente politique sont de :

- Préciser les orientations et principes directeurs relatifs à l'intégration et au départ d'un usager d'une RI-RTF;
- Préciser les responsabilités relatives à chacun des acteurs impliqués.

5. CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

- Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales, RLRQ, c. 0-7.2.
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), RLRQ, chapitre S-4.2.
- Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), RLRQ, c. P-34.1.
- Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (LRR), RLRQ, chapitre R -24.0.2.
- Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial, RLRQ, chapitre S-4.2, r. 3.1.
- Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance (annexé au Règlement).
- Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, MSSS, 2017.
- Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, MSSS, 2016.
- Entente nationale MSSS et ARIHQ, à titre d'organisme représentatif de ressources intermédiaires destinées aux adultes, 7 juin 2018.
- Entente collective MSSS et ADREQ-CSD à titre de groupement d'associations de ressources destinées aux enfants, 8 mai 2017.
- Entente collective MSSS et ADRAQ-CSD à titre de groupement d'associations de ressources destinées aux adultes, 8 mai 2017.
- Entente nationale MSSS et FRIJQ, à titre d'organisme représentatif de ressources intermédiaires destinées aux enfants, 22 août 2016.

6. PRINCIPES DIRECTEURS

- L'intégration d'un usager dans une ressource ainsi que son départ sont des étapes cruciales dans la vie d'un usager, qui doivent se dérouler de façon harmonieuse, chaleureuse et bienveillante.
- Le soutien et l'accompagnement de l'utilisateur par les intervenants de l'établissement, à toutes les étapes de ces transitions, sont essentiels.
- L'utilisateur, sa famille ou ses proches doivent être consultés et participer aux décisions (lorsque la situation le permet).
- La planification rigoureuse des étapes de ces transitions est très importante, pour en assurer la réussite.
- L'étroite collaboration entre la ressource et l'établissement est essentielle.

7. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

7.1 Intégration de l'utilisateur dans une RI ou une RTF

Suite au jumelage-pairage de l'utilisateur avec la ressource, sous l'entière responsabilité de l'établissement, les démarches visant l'intégration de l'utilisateur peuvent être réalisées. Comme le rappelle le Cadre de référence RI-RTF, « la participation active de l'utilisateur, tout au long de son processus d'intégration dans la ressource, est une condition importante de réussite de son placement »¹ (lorsque la situation de l'utilisateur le permet).

En conformité avec les ententes collectives ADREQ-CSD et ADRAQ-CSD (clause 2-2.04) et avec l'entente nationale ARIHQ (clause 2-4.03), les établissements doivent traiter avec diligence le refus d'une ressource de recevoir un nouvel usager dans les cas suivants :

- lorsque la ressource ne s'estime pas ou plus en mesure de fournir les services requis par la condition de l'utilisateur;
- lorsque la ressource considère que la présence d'un usager ou les services à lui rendre pourraient compromettre les services à rendre à un autre usager, prévu à l'instrument de ce dernier².

La décision de l'établissement, relativement à ce refus, doit être communiquée à la ressource dans les 30 jours.

Les activités relatives à l'intégration de l'utilisateur relèvent de la responsabilité des équipes cliniques de chacune des directions. Elles font parfois l'objet de procédures spécifiques. Il s'agit, par exemple, de la visite du milieu de vie par les proches, de l'élaboration du calendrier d'intégration lors d'une intégration progressive, de la rédaction du plan de transition de l'utilisateur, de la planification des adaptations physiques du milieu de vie, etc.

7.1.1 Rôles de l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur

Le Cadre de référence RI-RTF précise que, de façon générale, les actions suivantes doivent être déployées. Elles sont sous la responsabilité de l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur, dans chacune des directions concernées³ :

- Planifier l'intégration de l'utilisateur dans la ressource selon ses besoins.
- Mettre en œuvre les actions nécessaires afin d'assurer le bon déroulement de l'intégration de l'utilisateur en fonction de la situation, de sa condition actuelle et de ses besoins.
- Vérifier si la ressource a acquis les compétences (aptitudes, habiletés, connaissances) requises ou les connaissances nécessaires pour accueillir l'utilisateur.
- Accompagner l'utilisateur le jour de son arrivée dans la ressource.
- Transmettre par écrit à la ressource le sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur :

¹ MSSS, *Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, 2016, p. 154.

² Notez que ce libellé est quelque peu différent dans l'entente ARIHQ, mais que sa portée est la même : « Lorsque la ressource considère que les services à rendre à un usager sont inconciliables avec ceux qu'elle doit rendre aux autres usagers, tels qu'ils sont déterminés par l'établissement pour chacun d'eux. » (clause 2-4.03).

³ Ces responsabilités sont textuellement retranscrites du Cadre de référence RI-RTF, p. 154.

- le cas échéant, si non encore obtenu, obtention du consentement de l'utilisateur à la transmission des renseignements nécessaires le concernant à la ressource, en conformité avec la LSSSS, article 19, et le Règlement sur la classification, sauf situations d'exception autorisées par la loi;
- en conformité avec l'art. 7 du Règlement sur la classification, soit si possible avant l'intégration de l'utilisateur et au plus tard 72 heures après son arrivée dans la ressource, tout renseignement essentiel au maintien immédiat de l'intégrité de l'utilisateur doit être transmis à la ressource avant ou simultanément à son arrivée (le sommaire des renseignements doit pour sa part être remis par écrit).
- Soutenir l'intégration de l'utilisateur dans la ressource :
 - en conformité avec les besoins de l'utilisateur;
 - en conformité avec le processus clinique de l'établissement;
 - en conformité avec les modalités établies entre l'établissement, la ressource ou tout autre établissement, instance ou autre.
- Soutenir la post-intégration de l'utilisateur confié à la ressource :
 - évaluer rapidement la qualité de l'adéquation du jumelage-pairage de l'utilisateur confié à la ressource afin de confirmer ou non le placement de celui-ci dans cette ressource⁴.
- S'assurer en continu que l'adéquation du jumelage-pairage de l'utilisateur avec la ressource est adéquate, en conformité avec le processus clinique de l'établissement et les balises prévues dans le présent cadre de référence.

De plus, l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur doit remettre à la ressource l'inventaire des biens de l'utilisateur élaboré lors de la fin du placement précédent, le cas échéant. Ce formulaire se retrouve sous l'intranet, en document associé aux procédures relatives à la gestion de l'ADP (enfant) et à la gestion des avoirs (adulte). S'il s'agit d'un premier placement, la ressource doit effectuer l'inventaire des biens lors de l'arrivée de l'utilisateur, avec ce dernier ou son représentant, en collaboration avec l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur. L'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur valide la conformité de l'inventaire des biens, signe le document et en remet une copie à la ressource. Il dépose une copie de cet inventaire au dossier de l'utilisateur.

L'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur est également celui qui doit remettre à l'utilisateur, à son représentant légal, à son parent ou à son proche accompagnateur, tous les documents mentionnés dans l'*Aide-mémoire relatif aux documents à remettre à l'utilisateur et sa famille lors d'une intégration en RI-RTF* (ex. : dépliant sur le régime d'examen des plaintes, fiche d'information à l'intention de l'utilisateur et ses proches, etc.). Cet aide-mémoire se retrouve sous l'intranet, en document associé à cette politique.

⁴ À cet égard, les ententes ADREQ-CSD et ADRAQ-CSD précisent ce qui suit (article 2-2.03) : *L'établissement doit, dans ses activités de jumelage et de pairage aux fins de placement d'un usager dans une ressource, analyser les impacts anticipés de l'intégration de celui-ci et voir à ce que cette intégration ne risque pas de rompre l'équilibre du milieu de vie de la ressource, notamment en tenant compte des risques pour la santé, sécurité ou intégrité physique ou psychologique de la ressource, des autres usagers présents dans la ressource le cas échéant, et des autres personnes vivant dans la ressource.*

Intégration en urgence

Dans un contexte d'intégration en urgence, l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur réalisera certaines de ces actions selon une séquence différente. Toutefois, l'ensemble de ces actions devra être réalisé, notamment celles qui découlent du *Règlement sur la classification*.

7.1.2 Rôles de la ressource

- Accueillir tout nouvel usager que lui réfère l'établissement, sous réserve de certains motifs de refus balisés dans les ententes collectives ou nationales.
- Collaborer avec l'établissement afin que l'intégration de l'utilisateur soit la plus optimale possible, dans l'intérêt de ce dernier.
- Valider l'inventaire des biens de l'utilisateur ou faire l'inventaire des biens à son arrivée dans la ressource (s'il s'agit d'un premier placement), avec l'utilisateur ou son représentant, et en collaboration avec l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur.

7.2 Départ de l'utilisateur d'une RI ou d'une RTF

La fin du placement de l'utilisateur dans une ressource ou son déplacement vers une autre ressource est une décision qui relève de ce dernier, de ses parents, de son représentant ou de sa famille, de l'équipe clinique du CCSMTL, d'une mesure légale, ou de la ressource. En effet, comme le précise le Cadre de référence RI-RTF, « le départ de l'utilisateur peut aussi être l'effet d'une décision de la ressource de mettre fin à sa prestation de service ou de l'exercice d'un de ses droits (congé, etc.) »⁵.

Dans certains contextes, la ressource peut demander le déplacement d'un usager « lorsque celle-ci a des motifs raisonnables de croire que l'utilisateur l'expose ou expose d'autres personnes vivant dans la ressource à un danger pour leur santé, sécurité ou intégrité physique ou psychologique »⁶. Lorsqu'une telle demande provient de la ressource, l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur doit s'assurer de mettre en place « les mesures d'aide, d'appui, de protection et d'accompagnement qu'il juge opportunes dans le meilleur intérêt de l'utilisateur, de la ressource ou des personnes qui vivent dans la ressource, et ce, dès que la demande est formulée »⁷.

La ressource peut également formuler une demande de relocalisation d'un usager lorsqu'elle « ne s'estime pas ou plus en mesure de fournir les services requis par la condition de l'utilisateur »⁸ ou lorsqu'elle « considère que la présence d'un usager ou les services à lui rendre pourraient compromettre les services à rendre à un autre usager, prévu à l'instrument de ce dernier »⁹.

⁵ MSSS, 2016, *op. cit.*, pp. 163-164.

⁶ Clause 2-2.05 des ententes collectives ADREQ-CSD et ADRAQ-CSD et clause 2-4.05 de l'entente nationale ARIHQ.

⁷ *Ibid.*

⁸ Clause 2-2.04 des ententes collectives ADREQ-CSD et ADRAQ-CSD et clause 2-4.03 de l'entente nationale ARIHQ.

⁹ *Ibid.* Notez que ce libellé est quelque peu différent dans l'entente ARIHQ, mais que sa portée est la même.

Lorsque le déplacement est jugé nécessaire, suivant une analyse rigoureuse des besoins de l'utilisateur avec l'ensemble des partenaires concernés et l'utilisateur lui-même, l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur doit procéder au déplacement de l'utilisateur « dans les meilleurs délais, en conformité avec l'ensemble des activités du suivi professionnel de l'établissement envers l'utilisateur »¹⁰.

En outre, le départ de l'utilisateur, sauf circonstances exceptionnelles (ex. : départ en urgence), doit toujours être planifié et l'utilisateur doit avoir été consulté (si applicable, selon la situation de l'utilisateur).

7.2.1 Rôles de l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur

Peu importe les raisons à l'origine de la décision du départ de l'utilisateur, il incombe à l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur de lui apporter un soutien à toutes les étapes du processus, tel que précisé dans le Cadre de référence RI-RTF (activité n° 9 du suivi professionnel de l'utilisateur). L'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur doit¹¹ :

- Convenir du départ de la ressource avec l'utilisateur (son représentant légal, ses parents ou ses proches) et la ressource.
- Planifier le départ de l'utilisateur, en collaboration avec la ressource, de sorte que son intégration dans son prochain milieu de vie se réalise dans les meilleures conditions possible.
- Planifier et mettre en œuvre les mesures transitoires d'aide et d'accompagnement, dans le meilleur intérêt de l'utilisateur, en attendant son intégration dans son nouveau milieu de vie, si le nouveau milieu de vie n'est pas en mesure d'accueillir l'utilisateur au moment souhaitable.
- S'assurer que les mesures transitoires d'aide et d'accompagnement planifiées permettent à la ressource d'être en mesure de rendre les services attendus à l'utilisateur.
- Assurer la participation active de l'utilisateur et de ses proches, le cas échéant, tout au long du processus (si sa situation le permet).
- S'assurer que le nouveau milieu de vie possède les compétences requises ou les connaissances pour accueillir l'utilisateur et prévoir au besoin un transfert d'expertise clinique auprès du responsable du nouveau milieu de vie.
- Planifier le déménagement des effets personnels de l'utilisateur (si la famille ne peut s'en charger), ce qui comprend de convenir avec les deux ressources impliquées de la date du déménagement.
- Recueillir l'inventaire des biens de l'utilisateur, complété par la ressource. Confirmer sa réception et sa validité en signant le document. Remettre une copie de l'inventaire, dûment signée, au responsable de la ressource.
- Colliger la date officielle du départ dans le dossier de l'utilisateur.

¹⁰ *Ibid.* Il est à noter qu'une clause semblable, bien que libellée différemment, se retrouve également dans l'entente nationale FRIJQ (clause 2-2.03).

¹¹ Ces responsabilités sont textuellement retranscrites ou librement adaptées du Cadre de référence RI-RTF, pp. 164-165.

- Au besoin, accompagner l'utilisateur le jour de son départ de la ressource et effectuer, le cas échéant, les actions précédemment décrites dans cette politique, relativement à l'intégration de l'utilisateur dans son nouveau milieu de vie.

NOTE : Le déménagement des effets personnels de l'utilisateur, suite à son départ de la ressource, est la responsabilité de l'utilisateur ou de l'établissement, selon les circonstances. Il doit être réalisé dans les meilleurs délais. Tant que les effets personnels de l'utilisateur sont présents dans la chambre, sa place est considérée comme une place occupée, la rétribution de la ressource se poursuit (un ajustement de la classification est effectué pour refléter les services attendus) et on ne peut lui confier un nouvel usager. Se référer à l'aide-mémoire relatif à la gestion des effets personnels des usagers lors d'un départ ou d'un décès en RI-RTF (associé à cette procédure sous l'intranet).

7.2.2 Rôles de la ressource

- Collaborer avec l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur afin que la planification du départ de l'utilisateur soit la plus optimale possible, dans l'intérêt de ce dernier.
- Préparer les effets personnels de l'utilisateur pour le déménagement (faire les boîtes), si l'utilisateur et sa famille ne sont pas en mesure de le faire.
- Compléter l'inventaire des biens de l'utilisateur et remettre une copie à l'intervenant responsable du suivi de l'utilisateur.
- Au départ de l'utilisateur, remettre les biens et avoirs de l'utilisateur à ce dernier, à son représentant légal, à ses parents, à ses proches ou à l'intervenant responsable de l'utilisateur.
- Remettre à l'établissement, dans les 30 jours suivant le départ de ce dernier, toutes les informations le concernant et maintenir le caractère confidentiel de tous ces renseignements, en conformité avec les ententes nationales et collectives¹².

8. RÉFÉRENCE

- Cadre de référence - Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, MSSS, 2016.
- Entente nationale MSSS et ARIHQ, à titre d'organisme représentatif de ressources intermédiaires destinées aux adultes, 7 juin 2018.
- Entente collective MSSS et ADREQ-CSD à titre de groupement d'associations de ressources destinées aux enfants, 8 mai 2017.
- Entente collective MSSS et ADRAQ-CSD à titre de groupement d'associations de ressources destinées aux adultes, 8 mai 2017.
- Entente nationale MSSS et FRIJQ, à titre d'organisme représentatif de ressources intermédiaires destinées aux enfants, 22 août 2016.

¹² Clause 2-3.03 des ententes collectives ADREQ-CSD et ADRAQ-CSD; clause 2-3.07 des ententes nationales FRIJQ; et ARIHQ. Notez que la clause 2-3.07 de l'entente FRIJQ précise que la ressource doit remettre « toutes informations écrites ou toutes copies de documents qui lui ont été remises par l'établissement ».

9. DOCUMENTS ASSOCIÉS

La version courante de la présente politique est associée au document suivant :

- Aide-mémoire - Documents à remettre aux usagers ou à leurs proches lors de leur intégration dans une RI ou une RTF.

10. PROCESSUS D'ÉLABORATION DE LA POLITIQUE

Auteur
Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP
Réviseur
Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP
Personne/s ou instance/s consultée/s
Membres du comité harmonisation Carole Costo, chef de service, Direction des services multidisciplinaires - volet pratiques professionnelles Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP Nadine Thiffault, coordonnatrice Ressources et dossiers transversaux, Direction adjointe programme jeunesse - services dans la communauté et ressources Miré Saralta, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique Isabelle Caron, chef de programme RI - secteur Sud-Ouest Verdun, Direction du programme SAPA Lise Cadieux, chef de service Adoption, Direction de la protection de la jeunesse Julie Bélair, chef en réadaptation, Direction des programmes DI-TSA-DP Nicole Merizzi, chef de service, Direction des programmes santé mentale et dépendance
Membres du comité des répondants-cadres RI-RTF Nathalie Bibeau, directrice adjointe, services dans la communauté et ressources, Direction du programme jeunesse Marie-Annick Guénette, directrice adjointe du continuum des services de réadaptation en milieu de vie substitut, Direction des programmes DI-TSA-DP Annie Foy, directrice adjointe SAD-RI, Direction du programme SAPA Fannie Fafard, adjointe au directeur, Direction des programmes santé mentale et dépendance Nancie Brunet, directrice adjointe qualité, risques et éthique, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique Suzanne Dessureault, directrice adjointe de la protection de la jeunesse, Direction de la protection de la jeunesse Maude Bélanger, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des programmes DI-TSA-DP

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 