

CADRE NORMATIF

Systeme d’information sur la clientele et les services des CLSC (I-CLSC)

**GUIDE DE SAISIE DU CADRE NORMATIF I-CLSC
LIÉ AU PROGRAMME D’INTERVENTION DE CRISE ET SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU (PICSIM)**

1er AVRIL 2022

GUIDE DE SAISIE DU CADRE NORMATIF I-CLSC – PROGRAMME D’INTERVENTION DE CRISE ET DE SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU

RÉDACTION

Julie Gagnon, Conseillère au programme jeunesse et à la performance, Direction des services de proximité pour les jeunes en difficulté et leur famille, ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Michèle Tony, Conseillère au développement des indicateurs et au suivi de gestion, Direction des services de proximité pour les jeunes en difficulté et leur famille, MSSS.

Lucie Boisvert, Conseillère au pilote d’orientation I-CLSC, Direction du soutien à domicile, Direction générale des aînés et des proches aidants, MSSS.

Nadia Gagné, Conseillère au Cadre normatif I-CLSC, Direction du soutien à domicile, Direction générale des aînés et des proches aidants, MSSS.

DIRECTIONS

Annie Cotton, Directrice des services de proximité pour les jeunes en difficulté et leur famille, Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés, MSSS.

Mélanie Kavanagh, Directrice du soutien à domicile, Direction générale des aînés et des proches aidants, MSSS.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l’Outaouais, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Gaspésie, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval et les membres de leurs équipes pour leur contribution à la bonification du guide de saisie

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

GUIDE DE SAISIE DU CADRE NORMATIF I-CLSC – PROGRAMME D’INTERVENTION DE CRISE ET DE SUIVI
INTENSIF DANS LE MILIEU

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
I-CLSC	Système d’information sur la clientèle et les services des CLSC
JED	Jeunes en difficulté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PI	Plan d’intervention
PICSIM	Programme d’intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu
PSI	Plan de services individualisé

LEXIQUE

Intervention individualisée

Intervention auprès d'un usager-individu ou de toute autre personne en relation avec lui (proche aidant, famille, représentant légal) généralement dans le cadre d'une rencontre, d'une communication téléphonique ou d'une visioconférence. Cette intervention doit obligatoirement inclure une note clinique significative qui sera versée au dossier de l'usager-individu.

Une intervention auprès d'un usager-individu en présence d'autres usagers dont le plan d'intervention vise seulement l'usager-individu (problématique propre à l'usager) correspond à une intervention individualisée. Le fait d'être en présence de plusieurs personnes lors d'une intervention individuelle n'implique pas nécessairement que tous les usagers présents soient visés par le plan d'intervention. Il peut s'agir par exemple : d'une personne qui accompagne l'usager, qui donne de l'information sur l'usager visé par le plan, le représentant légal de l'usager, etc. Pour consigner une intervention couple, famille ou groupe, la raison et l'acte doivent être communs aux usagers visés par le plan d'intervention. Dans le cas où la raison et l'acte ne sont pas la même pour chacun des usagers présents, il s'agit d'interventions individuelles à saisir pour chaque usager concerné.

Toutefois, les auxiliaires en santé et services sociaux ainsi que les préposés aux bénéficiaires, bien que réalisant des interventions individualisées, ne sont pas tenus de rédiger une note clinique significative au dossier. Ils doivent toutefois consigner leur intervention.

Intervention de famille

Intervention réalisée auprès de deux ou plusieurs usagers-individus qui constituent une famille généralement dans le cadre d'une rencontre, d'une communication téléphonique ou d'une visioconférence. Cette intervention doit obligatoirement inclure une note clinique significative qui sera versée à chaque dossier usager-individu et la raison et l'acte doivent être communs aux usagers visés par le PI de famille.

MISE EN CONTEXTE

Le document intitulé « CADRE NORMATIF SYSTÈME D’INFORMATION SUR LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES DES CLSC (I-CLSC) » est un document de référence soutenant la saisie d’une information normalisée et servant à alimenter les banques de données locales et la banque commune de données I-CLSC. À cet effet, on y précise la nature de leur codification, les procédures de validation et de transmission de données recueillies.

En résumé, le cadre normatif I-CLSC vise à favoriser chez l’ensemble des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, une compréhension commune et une collecte uniforme de l’information sur les services rendus aux usagers des CISSS et CIUSSS en mission Centre Local de Services Communautaires (CLSC).

Comme ce système évolue, il est important de réviser périodiquement le cadre normatif afin de l’adapter aux réalités vécues par le milieu. C’est dans ce contexte que nous souhaitons préciser les règles d’application retenues au cadre normatif pour la saisie des données normalisées en regard des activités et des interventions liées au programme d’intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu (PICSIM). La saisie du profil d’intervention 811 doit représenter les interventions auprès de la clientèle répondant aux critères d’admissibilité du PICSIM et non les interventions réalisées de façon immédiate et visant à stabiliser l’état de la personne ou de son environnement humain en lien avec une situation de crise (services d’aide en situation de crise des services sociaux généraux).

Ce guide s’adresse aux répondants et aux pilotes locaux I-CLSC des établissements du réseau de la santé et de services sociaux qui pourront en assurer l’application auprès des directions concernées.

PRÉSENTATION DU PROGRAMME D’INTERVENTION DE CRISE ET DE SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU

Le programme d’intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu (PICSIM) s’adresse aux jeunes et leur famille qui vivent une situation de crise, plus spécifiquement ceux âgés de 5 à 17 ans, et ce, sans exclure les enfants âgés de 0-4 ans qui présentent, notamment, des problèmes de comportement, qu’ils soient connus ou non des établissements. Ce programme est basé sur un ensemble d’interventions psychosociales et de réadaptation intensive offert à court terme, pour une durée limitée, jusqu’à ce que la crise soit résorbée ou que l’intensité des interventions soit moindre et que les services correspondant aux besoins du jeune et de sa famille prennent le relais, si nécessaire. Le programme ne devrait pas excéder une durée de douze semaines. La

GUIDE DE SAISIE DU CADRE NORMATIF I-CLSC – PROGRAMME D’INTERVENTION DE CRISE ET DE SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU

fréquence des interventions devrait être de deux à trois fois par semaine et ajustée selon l’évolution des besoins du jeune et de sa famille.

Le PICSIM a comme objectifs de:

- Résoudre la crise et outiller la famille pour prévenir d'autres crises;
- Éviter un retrait du milieu familial, particulièrement un retrait en situation d’urgence, le cas échéant;
- Développer ou consolider les compétences et les habiletés liées à l'exercice du rôle parental;
- Permettre aux jeunes d'adopter les comportements adéquats sur les plans personnel et social dans une perspective de maintien dans leur milieu de vie;
- Prévenir un premier signalement en protection de la jeunesse, écourter une intervention en protection de la jeunesse ou prévenir la récurrence d'une situation de compromission, notamment, par une collaboration plus étroite entre les services de proximité et les services de la protection de la jeunesse.

RÈGLE D’OUVERTURE DE DOSSIER À LA DEMANDE DE SERVICES

Une demande de services ou une référence pour des services au programme-services Jeunes en difficulté (JED) ne nécessite pas obligatoirement l’ouverture d’un dossier à tous les membres de la famille. L’ouverture de dossier est nécessaire lorsque l’usager a besoin de services directs et fera partie d’un plan d’intervention (PI). Les interventions au PICSIM pourront nécessiter l’implication d’un ou plusieurs membres de la famille, mais ne nécessitent pas d’emblée l’ouverture d’un dossier pour chaque membre de la famille.

DEMANDE DE SERVICES

Les services en JED peuvent nécessiter différents types de demandes :

- Individuelle
- Famille

Pour créer une demande de services familiale, tous les membres impliqués par la demande doivent avoir les mêmes besoins et les mêmes objectifs. Les informations qui se retrouveront dans la demande seront versées dans chacun des dossiers concernés. Il est possible, à la suite de l’analyse, qu’une demande ou une référence mène à la rédaction d’une demande de services familiale et/ou une ou plusieurs demandes de services individuelles. Par exemple, à la suite d’une référence, une demande de services est créée pour un conflit dans les relations entre les parents et leur adolescent. Toutefois, ce dernier refuse les services (il y a donc rédaction

d’une demande de services de type famille pour les deux parents seulement). À partir du moment où le jeune accepte les services, une demande de services doit être créée selon les règles du cadre normatif au nom de l’enfant en date de l’acceptation des services.

DÉBUT DU PROGRAMME

La participation au PICSIM débute au moment de l’assignation du dossier, qui fait suite à une référence ou une demande formelle et à une vérification des modalités d’accès (vérification des critères d’admissibilité et consentement à la référence au programme), du jeune ou de sa famille pour la participation à ce programme.

La saisie du profil d’intervention 811 doit être utilisée seulement pour les membres de la famille qui participeront au programme en fonction des paramètres prévus à l’offre de service 2007-2012 du Programme-services Jeunes en difficulté¹ et en fonction des besoins de ceux-ci.

FIN DU PROGRAMME

Le programme prend fin lorsque :

- La crise est résorbée et que les objectifs ciblés au plan d’intervention en fonction de celle-ci l’ont été atteints;
- La démarche d’aide se poursuit par une référence vers d’autres services;
- Les membres de la famille concernés décident de mettre fin au programme (refus de participer, déménagement, etc.);
- Indisponibilité de l’usager

¹Voir annexe

INTERVENTION INDIVIDUELLE OU FAMILIALE

Centres et sous-centres d’activités	5910	Services psychosociaux pour les jeunes en difficulté et leur famille
Type d’intervention	1	Intervention individualisée
	3	Intervention de famille
Raison 1, 2 ou 3 de l’intervention ²	XXXX	Maladie, affection, problème, besoin ou situation de l’usager (individu ou famille) tel que défini par l’intervenant au cours de l’intervention
Acte 1, 2 ou 3 de l’intervention ³	XXXX	Actions réalisées par l’intervenant au moment de l’intervention auprès d’un usager (individu ou famille)
Suivi de l’intervention	XXX	La suite immédiate de l’intervention
Profil de l’intervention	810	Services psychosociaux pour les jeunes en difficulté et leur famille (programme Jeunes en difficulté) ⁴
	811	Services aux jeunes en difficulté et à leur famille offerts dans le cadre d’un programme d’intervention de crise et de suivi intensif implanté dans l’établissement
Mode d’intervention	1	Rencontre en présence de l’usager
	2	Communication téléphonique en présence de l’usager
	3	Rencontre en l’absence de l’usager
	4	Communication téléphonique en l’absence de l’usager
	7	Visioconférence en présence de l’usager
	8	Visioconférence en l’absence de l’usager
	Lieu de l’intervention	XXX
Langue d’intervention	100	Français
	200	Anglais
	900	Autres
Nombre d’intervenants associés	XX	001 à 999
Niveau de scolarité	XX	Niveau de scolarité lorsque le lieu est 150 ou 155

² **Intervention famille** : Maladie, affection, problème, besoin ou situation des usagers applicables à tous les membres de la famille tel que défini par l’intervenant au cours de l’intervention

³ **Intervention famille** : Actions réalisées par l’intervenant au moment de l’intervention et qui sont applicables à tous les membres de la famille tel que défini par l’intervenant au cours de l’intervention

⁴ Profil d’intervention à utiliser si, après intervention de crise auprès du jeune et de sa famille, aucun suivi répondant à l’offre de services du programme n’est assuré par l’intervenant PICSIM (ex. ne répond pas aux critères d’accès, refus de participer, redirection vers d’autres services de proximité, intervention durant la crise uniquement, etc.)

EXEMPLE DE MISE EN SITUATION

Une demande d’intervention en contexte de crise est formulée par la mère (non connue) pour un problème de comportement (ex. vol d’argent, violence physique) lié à la consommation d’alcool de son garçon de 15 ans. La mère mentionne que son garçon refuse catégoriquement l’aide du CLSC. À la suite de la validation des critères d’admissibilité, la mère est éligible au programme. Dû au refus du jeune, une demande de services normalisée et une assignation au PICSIM seront ouvertes uniquement au nom de la mère.

L’intervenante se rend à domicile pour une première intervention avec la mère. L’intervenante pourra saisir le profil d’intervention 811 dans I-CLSC.

À la suite de quelques interventions, le jeune accepte de participer au programme. Une demande de services doit être créée selon les règles du cadre normatif au nom de l’enfant en date de l’acceptation des services.

Des interventions de type individuel et familial pourront être saisies selon l’intervention réalisée (profil d’intervention 811).

Annexe



PROGRAMME D'INTERVENTION DE CRISE ET DE SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU

RESPONSABILITÉ

Les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), plus spécifiquement les services de proximité en collaboration avec les services de protection de la jeunesse.

RÉSUMÉ DU SERVICE

Ensemble d'interventions psychosociales et de réadaptation intensives visant à résoudre la crise, à éviter le retrait d'un jeune de son milieu familial et à mobiliser rapidement la famille afin de rééquilibrer sa situation. Ces interventions visent également à prévenir un premier signalement, à écourter une intervention en protection de la jeunesse ou à prévenir la récurrence d'une situation de compromission.

DESCRIPTION DU SERVICE

Les interventions en situation de crise et de suivi intensif sont réalisées, dans la mesure du possible, avant que le retrait du jeune de son milieu familial ne soit imminent. Ce programme est offert à court terme, pour une durée limitée, jusqu'à ce que la crise soit résorbée ou que l'intensité des interventions soit moindre et que les services correspondant aux besoins du jeune et de sa famille prennent le relais, si nécessaire. Les problèmes sont liés, particulièrement, à des comportements inappropriés, des problèmes d'adaptation, des problèmes de santé mentale et à des conflits dans les relations parents- adolescents.

Les interventions s'inscrivent à l'intérieur d'un programme spécifique, reconnu efficace, qui se caractérise par une intensité des interventions, dans le milieu où se vit la crise (famille, école, etc.), par la diversité des modalités d'intervention et par une durée des interventions qui est modulée en fonction de la sévérité des profils cliniques. Elles sont inscrites dans un plan d'intervention (PI). Ce dernier est élaboré avec le jeune et ses parents, et il est disponible dans le dossier de l'utilisateur. Une co-intervention (volet réadaptation et volet psychosocial) peut être réalisée, selon le besoin.

Tout au cours du processus d'aide, une attention particulière est portée à la présence de problèmes sous-jacents à ceux manifestés, tant chez les jeunes que chez leurs parents. À titre d'exemple, on peut penser à des situations où le développement ou la sécurité du jeune est à risque de compromission, à des idéations suicidaires ou à la présence d'une dépression, à la présence de problèmes de toxicomanie ou de santé mentale, à de la violence conjugale, etc.

Les services incluent l'orientation et l'accompagnement, par une référence personnalisée, vers les autres ressources appropriées. Un plan de services individualisé (PSI) est élaboré, dans les situations qui l'exigent, lorsque la participation de plusieurs partenaires est nécessaire.

Dans une perspective d'optimisation des ressources et de partage d'expertise, le programme est donné conjointement par les services de proximité et les services de protection de la jeunesse d'un CISSS ou d'un CIUSSS. Toutefois, ceux-ci demeurent imputables des services à leur clientèle respective, c'est-à-dire, pour les services de proximité, la clientèle suivie dans le contexte de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) et, pour les services de protection de la jeunesse, la clientèle suivie dans le contexte de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ).

FICHE 52.0

Fiche 52.0

Les modalités d'organisation de ce service sont sous la responsabilité des CISSS et des CIUSSS, plus particulièrement au sein de la Direction du programme jeunesse et de la Direction de la protection de la jeunesse.

OBJECTIFS

- Résoudre la crise et outiller la famille pour prévenir d'autres crises
- Éviter un retrait du milieu familial, particulièrement un retrait en situation d'urgence, le cas échéant.
- Développer ou consolider les compétences et les habiletés liées à l'exercice du rôle parental
- Permettre aux jeunes d'adopter les comportements adéquats sur les plans personnel et social dans une perspective de maintien dans leur milieu de vie.
- Prévenir un premier signalement en protection de la jeunesse, écourter une intervention en protection de la jeunesse ou prévenir la récurrence d'une situation de compromission, notamment, par une collaboration plus étroite entre les services de proximité et les services de la protection de la jeunesse.

CLIENTÈLE VISÉE

Les jeunes et leur famille qui vivent une situation de crise, plus spécifiquement ceux âgés de 5 à 17 ans, et ce, sans exclure les enfants âgés de 0-4 ans qui présentent, notamment, des problèmes de comportement, qu'ils soient connus ou non des établissements

STANDARDS FIXÉS POUR CE SERVICE

ACCESSIBILITÉ

Chaque CISSS et CIUSSS est couvert par un programme d'intervention de crise et de suivi intensif dans le milieu pour les jeunes en difficulté et leur famille.

Des critères d'accessibilité au programme sont définis.

Il est recommandé d'offrir une réponse rapide à la demande d'aide, dans un premier temps par un premier contact significatif¹ entre la personne qui reçoit la référence et le demandeur de service dans un délai maximal de 2 heures suivant la référence et ensuite par la réalisation d'une première intervention dans le milieu dans les 24 à 48 heures.

Le suivi intensif est disponible le jour, le soir et la fin de semaine.

QUALITÉ

Un PI est disponible dans le dossier de chaque jeune ou de ses parents.

Les intervenants utilisent un programme d'intervention spécifique à l'intervention en situation de crise et de suivi intensif reconnu efficace (par exemple, Crise ado, famille, enfance [CAFE]) et ils procèdent à une application fidèle des paramètres de ce dernier.

¹ La date du premier contact au programme d'intervention de crise est la date de la première intervention réalisée par l'intervenant auprès du demandeur de service et dont l'objectif est d'amorcer le processus d'intervention. Cette première intervention peut se faire par une intervention téléphonique significative (autre qu'une prise de rendez-vous) ou face à face.

FICHE 52.0

Fiche 52.0

Au cours des deux premières années de leur embauche, les intervenants participent au programme d'accueil et d'intégration et, par la suite, reçoivent une formation continue en lien avec le Plan de formation du Ministère.

Les intervenants bénéficient d'encadrement et de supervision professionnels dans l'établissement.

CONTINUITÉ

Un PSI est élaboré, dans les situations qui l'exigent, lorsque la participation de plusieurs partenaires est nécessaire.

Des ententes de collaboration sont établies avec des organismes communautaires (organismes d'interventions en situation de crise en santé mentale ou en prévention du suicide, organismes d'hébergement jeunesse, etc.).

Des trajectoires de services sont établies entre les services de proximité et les services de protection de la jeunesse des CISSS et CIUSSS, notamment, sur les différentes modalités de référencement personnalisées permettant d'assurer une continuité des services afin de répondre aux besoins du jeune et de ses parents. Pour la composante « garde 24/7 » du programme, des liens sont faits avec les services d'aide en situation de crise (Info social 811, AAOR et intervention de crise dans le milieu 24/7) offerts à l'intérieur de l'offre de service des services sociaux généraux des CISSS et des CIUSSS car ceux-ci offrent des services d'intervention brève et immédiate, notamment dans les situations d'urgence. Des liens sont aussi faits avec l'urgence sociale en protection de la jeunesse.

EFFICACITÉ

Les interventions en situation de crise et de suivi intensif auprès du jeune en difficulté et de sa famille engendrent une diminution de la rétention des signalements et du nombre de retraits du milieu familial, particulièrement du nombre de retraits en situation d'urgence.

EFFICIENCE

Le service ne devrait pas excéder une durée de douze semaines. La fréquence des interventions devrait être de deux à trois fois par semaine et ajustée selon l'évolution des besoins du jeune et de sa famille.