

CADRE NORMATIF

Système d’information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC)

**GUIDE DE SAISIE DU CADRE NORMATIF I-CLSC
LIÉ AU PROGRAMME D’INTERVENTION EN NÉGLIGENCE**

1er AVRIL 2022

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) du Saguenay–Lac-Saint-Jean, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) Centre-Sud-de-l’Île-de-Montréal, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l’Outaouais, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de l’Abitibi-Témiscamingue, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches 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.

LISTE DES ABRÉVIATIONS

AAOR	Accueil, analyse, orientation et référence
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
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PI	Plan d'intervention
PII	Plan d'intervention individualisé
PIN	Programme d'intervention en négligence
PQPTM	Programme québécois pour les troubles mentaux : des auto-soins à la psychothérapie
PSI	Plan de services individualisé
SIC Plus	Système d'information sur la clientèle

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 les mêmes 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 ainsi que les procédures de validation et de transmission des 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 en négligence (PIN). La saisie du champ libre dans I-CLSC doit représenter les interventions auprès de la clientèle répondant aux critères d’admissibilité du PIN et non les interventions réalisées lors du dépistage et du repérage de celle-ci.

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

PRÉSENTATION DU PROGRAMME D’INTERVENTION EN NÉGLIGENCE

Le programme d’intervention en négligence (PIN) s’adresse aux parents négligents ou à risque de négligence et leurs enfants âgés de 0 à 12 ans,¹ et ce sans exclure les enfants âgés de 13 à 17 ans. Ce programme est basé sur un ensemble d’interventions multidimensionnelles, constantes et structurées qui tiennent compte des besoins matériels, affectifs et sociaux des familles. Il nécessite une approche interdisciplinaire et intersectorielle. La durée visée du PIN se situe autour de 2 ans.

Les interventions de type individuelles, de couple, familiales et de groupe, destinées aux parents et aux enfants, découlent d’une analyse des besoins dans les différentes dimensions de la vie des parents et des enfants et reposent sur un plan d’intervention (PI, PII ou PSI). Ce dernier est élaboré en collaboration avec les parents ainsi qu’avec les intervenants des autres programmes-services de l’établissement, ou d’autres réseaux, le cas

¹ Voir les standards d’accessibilité disponibles dans le document : *Orientations relatives aux standards d’accès, de continuité, de qualité, d’efficacité et d’efficience - Programme-services Jeunes en difficulté - Offre de service 2007-2012, p.30.*

échéant, afin d’assurer une réponse globale aux besoins des jeunes et de leur famille. Un plan de services individualisé (PSI) est élaboré, dans les situations qui l’exigent, lorsque la participation de plusieurs partenaires est nécessaire.

Des interventions sont prévues au programme, selon les besoins identifiés pour les enfants et leur famille.² Les interventions couvrent les besoins individuels des enfants et des parents, dont ceux qui sont liés à l’exercice du rôle parental. Des interventions de nature cliniques, sociales et éducatives sont également offertes directement aux enfants. Par exemple, les enfants qui présentent des difficultés d’adaptation et de comportement, une scolarisation difficile et des problèmes sur le plan de leur intégration à l’école. Plusieurs d’entre eux présentent des retards de développement, notamment sur le plan du langage.

Le PIN peut être donné conjointement par les services de proximité et les services de protection de la jeunesse d’un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d’un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS). Toutefois, ceux-ci demeurent responsables des services à leur clientèle respective.

Le programme d’intervention en négligence a comme objectifs de:

- Développer ou restaurer les habiletés et les compétences liées à l’exercice du rôle parental et diminuer le stress parental;
- Éliminer les éléments pouvant mener à la compromission ou au risque de compromission;
- Éviter les signalements dans le contexte de la LPJ;
- Diminuer le retrait du milieu familial;
- Favoriser l’intégration sociale des familles;
- Diminuer la transmission intergénérationnelle de la problématique de la négligence.

RÈGLE D’OUVERTURE DE DOSSIER À LA DEMANDE DE SERVICES

Bien que ceci serait aidant, il est impossible de déterminer une règle générale applicable à l’ouverture des dossiers pour le programme (exemple : l’établissement ouvre d’emblée un dossier au demandeur ou, dans d’autres cas, à l’ensemble des membres de la famille sans tenir compte de la nature des besoins). 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 PI. Les interventions au PIN pourront

² Voir les standards d’accessibilité disponibles dans le document : *Orientations relatives aux standards d’accès, de continuité, de qualité, d’efficacité et d’efficience - Programme-services Jeunes en difficulté - Offre de service 2007-2012, p.30.*

nécessiter l’implication d’un ou plusieurs membres de la famille, mais ne nécessitent pas nécessairement l’ouverture d’un dossier pour chaque membre de la famille. Par exemple, la mère accepte de participer au PIN et le père refuse. De plus, l’enfant nécessite un suivi pour un retard de développement. Il y aura donc ouverture de dossier et assignation à la mère et à l’enfant seulement. Il n’y aura pas d’ouverture de dossier pour le père.

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 des besoins, que l’intervenant doive rédiger simultanément une demande familiale et/ou une ou plusieurs demandes individuelles. Par exemple, à la suite d’une référence, il y a une demande familiale ou individuelle (dans le cas d’un parent monoparental ou de la participation d’un seul parent) pour répondre à un besoin de soutien au niveau des habiletés parentales et une autre demande individuelle au nom de l’enfant sera rédigée pour pallier à son retard de développement.

DÉBUT DU PROGRAMME

La participation au PIN peut débuter au moment de l’assignation du dossier, mais débutera généralement suivant l’évaluation psychosociale écosystémique des besoins qui sera réalisée, par l’intervenant assigné, auprès de l’usager et de sa famille.

Depuis le 1^{er} avril 2021, la saisie de l’information concernant la prestation de services dans le cadre du PIN, à l’application, I-CLSC est obligatoire. Cette collecte de données est effectuée à partir du champ libre de l’intervention « Programme d’intervention » au module SIC Plus d’I-CLSC via la sélection du code 100 Programme d’intervention en négligence.

La saisie du champ libre PIN débute au moment où l’intervenant JED présente le programme à l’usager ou que ce dernier consent à l’une ou l’autre des activités cliniques offertes dans le cadre du PIN. Tout professionnel d’un CISSS ou CIUSSS de la mission CLSC, impliqué au PI, PII ou PSI et réalisant une intervention auprès d’un usager ou d’une famille dans le cadre du programme PIN, doit consigner l’information au champ libre désigné à cet effet lors de la saisie de son intervention. Il peut autant s’agir d’un professionnel du programme-services jeunes en

difficulté, santé mentale, dépendance ou autre. Cette codification s'applique à l'intervention individuelle, familiale et de groupe.

Au moment de la référence vers d'autres services, le professionnel responsable du suivi de l'utilisateur ou de la famille dans le cadre du PIN ou l'intervenant pivot, le cas échéant, doit assurer la communication de l'information concernant la participation de la famille à ce programme aux professionnels des autres programmes-services impliqués au suivi des membres de cette famille. Ces derniers saisissent également l'information appropriée dans l'application I-CLSC, au champ désigné de l'intervention pour le PIN.

FIN DU PROGRAMME

La saisie du champ libre PIN se termine lorsque l'utilisateur ou la famille ne reçoit plus de services dans le cadre de ce programme (objectifs atteints, déménagement, référence vers d'autres services, refus de participer au programme, etc.). À des fins de gestion, il est recommandé de maintenir l'assignation ouverte afin de faciliter le suivi des relances auprès de la clientèle.

Des relances sont faites par l'intervenant JED dont le rôle est significatif pour les parents, trois mois après la fin du programme, de même que dans la période de trois à six mois suivant la fin de ce dernier. Ces rencontres bilan, trois à six mois après la fin du programme, feront l'objet d'une saisie d'intervention avec saisie du champ libre 100. Si, à la suite de la relance, aucun besoin n'est identifié en lien avec le PIN, l'assignation spécifique au PIN sera fermée.

INTERVENTION INDIVIDUELLE OU FAMILIALE

Tout professionnel d'un CISSS ou CIUSSS de la mission CLSC, impliqué au PI, PII ou PSI et réalisant une intervention auprès d'un usager dans le cadre du PIN, doit consigner l'information au champ libre **100 Programme d'intervention en négligence** désigné à cet effet lors de la saisie de son intervention. Il peut autant s'agir d'un professionnel du programme-services jeunes en difficulté, santé mentale, dépendance ou autre.

INTERVENTION INDIVIDUELLE OU FAMILIALE		
Centres et sous-centres d'activités	5910	Services psychosociaux pour les jeunes en difficulté et leur famille
	5930	Services ambulatoires de santé mentale en première ligne
	6680	Services externes en toxicomanie
	XXXX	Tout centre ou sous-centre pour lequel un intervenant est impliqué dans le plan d'intervention en négligence
Champs libres	100	Programme d'intervention négligence
Type d'intervention	1	Intervention individualisée
	3	Intervention de famille
Raison 1, 2 ou 3 de l'intervention ³	XXXX	Maladie, affection, problème, besoin ou situation de l'utilisateur tel que défini par l'intervenant au cours de l'intervention
Acte 1, 2 ou 3 de l'intervention ⁴	XXXX	Actions réalisées par l'intervenant au moment de l'intervention auprès d'un usager
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)
	410	Services de santé mentale aux personnes présentant des troubles mentaux
	411	Services dans le cadre du programme québécois pour les troubles mentaux : des auto-soins à la psychothérapie (PQPTM)
	610	Dépendances
	XXX	Tout profil d'intervention pour lequel l'intervention fait partie du plan d'intervention en négligence
Mode d'intervention	1	Rencontre en présence de l'utilisateur
	2	Communication téléphonique en présence de l'utilisateur
	3	Rencontre en l'absence de l'utilisateur
	4	Communication téléphonique en l'absence de l'utilisateur
	7	Visioconférence en présence de l'utilisateur
	8	Visioconférence en l'absence de l'utilisateur

³ **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

⁴ **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

GUIDE DE SAISIE DU CADRE NORMATIF I-CLSC – PROGRAMME D'INTERVENTION EN NÉGLIGENCE

Lieu de l'intervention	XXX	L'endroit où se trouve l'intervenant au moment de l'intervention réalisée auprès de l'utilisateur ou pour celui-ci.
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

INTERVENTION DE GROUPE

Tout professionnel d'un CISSS ou CIUSSS de la mission CLSC, impliqué au PI et réalisant une intervention groupe dans le cadre du PIN, doit consigner l'information au champ libre **100 Programme d'intervention en négligence** désigné à cet effet lors de la saisie de son intervention.

INTERVENTION DE GROUPE		
Sous-centre d'activités	5910	Services psychosociaux pour les jeunes en difficulté et leur famille
Champ libre	100	Programme d'intervention en négligence
Type d'intervention	4	Groupe
Raison 1, 2 ou 3 de l'intervention	XXXX	Maladie, affection, problème, besoin ou situation de l'utilisateur groupe tel que défini par l'intervenant au cours de l'intervention
Acte 1, 2 ou 3 de l'intervention	XXXX	Actions réalisées par l'intervenant au moment de l'intervention auprès d'un usager groupe
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)
Mode d'intervention	1	Rencontre en présence de l'utilisateur
	2	Communication téléphonique en présence de l'utilisateur
	7	Visioconférence en présence de l'utilisateur
Lieu de l'intervention	XXX	L'endroit où se trouve l'intervenant au moment de l'intervention réalisée auprès de l'utilisateur ou pour celui-ci.
Langue d'intervention	100	Français
	200	Anglais
	900	Autres
Nombre de participants / groupe	XXX	001 à 999
Présence au groupe	XXX	Gestion des présences obligatoires pour chaque intervention de groupe
Nombre d'intervenants associés	XX	001 à 999
	SO	Sans objet ⁵

⁵ (Pour une intervention dans une école (lieu 150,155 ou 145) qui ne s'adresse pas à la clientèle d'âge scolaire).

EXEMPLES DE MISE EN SITUATION

Exemple 1 :

Une mère est suivie en santé mentale première ligne. L’établissement reçoit une référence de l’école pour son enfant en raison d’un problème de comportement. L’AAOR ou un autre guichet, le cas échéant, procède à l’analyse de la demande et identifie également une situation de négligence parentale. L’enfant et la mère sont assignés en JED et ces derniers acceptent de participer au PIN. L’intervenant JED élabore le PII en collaboration avec l’intervenant santé mentale. Par ailleurs, les plans d’intervention unidisciplinaires (PI) demeurent actifs pour chaque professionnel impliqué au dossier (ex. psychologues).

L’ensemble des intervenants impliqués au PII négligence, incluant l’intervenant en santé mentale, devront utiliser le champ libre PIN lors de la saisie de l’intervention en lien avec celui-ci.

Exemple 2 :

Une référence, en provenance d’une école, est acheminée à l’établissement pour un enfant de 6 ans en raison de son haut taux d’absentéisme. Après analyse de la demande, l’intervenant de l’AAOR ou autre guichet observe une négligence auprès du parent (les parents ne se lèvent jamais à temps pour le début de l’école). À ce stade, aucun besoin n’est identifié pour l’enfant. L’AAOR ou autre guichet ouvre une demande de service au nom de l’enfant avec décision : traitée et terminée. De plus, l’AAOR ou autre guichet assigne les parents en JED et ces derniers sont invités à participer au PIN puisque leurs besoins correspondent aux critères d’admissibilité du programme et qu’ils acceptent d’y participer.

Il y aura donc ouverture de dossier aux parents et saisie d’une demande de services famille pour compétences parentales. Il n’y a aucune demande de services au nom de l’enfant pour le moment.

Après plusieurs rencontres, l’intervenant JED identifie des besoins propres à l’enfant. L’équipe JED ouvre un dossier à l’enfant, saisit une autre demande de services individuelle et l’assigne à l’équipe JED pour suivi au PIN.

Exemple 3 :

Un couple est suivi par une sexologue aux services généraux et un PI est actif.

L’établissement reçoit une référence de l’école pour un enfant en raison d’un problème de comportement. L’AAOR ou autre guichet procède à l’analyse de la demande et identifie également une négligence parentale. L’enfant et les parents sont assignés en JED et ces derniers acceptent de participer au PIN. L’intervenant élabore le PI familial sans impliquer l’intervenante des services généraux.

Seul l’intervenant impliqué au PI négligence devra utiliser le champ libre PIN lors de la saisie de ses interventions avec tous les membres de la famille.

La sexologue des services généraux ne doit pas saisir le champ libre PIN lors de ses interventions auprès du couple, car elle n’est pas impliquée dans le plan d’intervention JED.

Exemple 4 :

Deux intervenantes du PIN se rendent à domicile afin de planifier leurs interventions interdisciplinaires (PII) et font la rencontre en présence de la mère (usagère leur étant toutes deux assignées dans leur charge de cas respectives).

À la suite de leur rencontre, les intervenants conviennent ensemble de qui saisira la statistique et y inscrira l'autre intervenante en associée, en n'oubliant pas de saisir le champ libre désigné au profil négligence.