



Questions et réponses

Table des matières

1. Droits et consentement.....	1
1.1 Article 17 de la LGSSS — refuges pour personnes en situation d'itinérance	1
1.2 Règle du 72 heures — hébergement transitoire hors choix formulés	2
1.3 Refus anticipé — exclusion de CHSLD spécifiques	2
1.4 Refus d'un lit transitoire annoncé avant la demande d'hébergement	2
1.5 Choix du professionnel — discrimination fondée sur la couleur de peau ou l'origine ethnique	3
2. Gestion des situations complexes	3
2.1 Usager insatisfait en transit — prise de décision éclairée	3
2.2 Délai de 72 heures — réservation du lit	4
2.3 Usager désorienté sans représentant légal — refus de signer le consentement	4
2.4 Refus d'un milieu spécifique de réadaptation	5
2.5 Personne avec perte d'autonomie significative qui refuse toujours la relocalisation	5
3. Judicialisation.....	5
3.1 Stratégies pour éviter la judicialisation.....	5
3.2 Rapport professionnel requis pour une ordonnance d'hébergement	6
3.3 Injonction — hébergement transitoire ou uniquement milieu hospitalier?	6
4. Information et communication avec l'usager et la famille	6
4.1 Information dès l'urgence — hébergement et transit.....	6
4.2 Moment d'aborder l'hébergement transitoire avec la famille	6

1. Droits et consentement

1.1 Article 17 de la LGSSS — refuges pour personnes en situation d'itinérance

Contexte : L'article 17 prévoit qu'un établissement ne peut cesser d'héberger un usager ayant reçu son congé que si son état permet un retour ou une intégration à domicile, ou si une place lui est assurée dans un autre centre, établissement, RI ou RTF.

Q — Un refuge pour personnes en situation d'itinérance peut-il être reconnu comme tel au sens de cet article?

R — Oui. Un tel refuge peut être reconnu comme un milieu d'accueil au sens de l'article 17 de la LGSSS.

1.2 Règle du 72 heures — hébergement transitoire hors choix formulés

Contexte : L'utilisateur accepte l'hébergement permanent, mais refuse de signer pour un lit transitoire qui ne figure pas parmi ses trois choix.

Q — La règle du 72 heures s'applique-t-elle dans ce cas?

R — Le refus de transit doit être géré, qu'il soit verbalisé à la signature du consentement ou à l'offre du lit par le MAH. Par définition, une place de transit se situe inévitablement à l'extérieur des choix formulés par l'utilisateur. Le lit offert correspond à ses besoins et il doit donc l'accepter s'il consent toujours à l'hébergement. Ainsi, la règle du 72 heures s'applique et laisse le temps à toute l'équipe de conduire les démarches de gestion de refus.

Par ailleurs, un refus anticipé, énoncé dès la signature du consentement, doit être géré de façon proactive, après validation avec le MAH, tel que le prévoit le logigramme A.

Outil associé : [Logigramme A \(PRO127-Annexe1\)](#)

1.3 Refus anticipé — exclusion de CHSLD spécifiques

Contexte : À la signature du consentement, une famille précise qu'elle refuse trois CHSLD habituellement utilisés pour le transit.

Q — Cette situation constitue-t-elle un refus?

R — Oui, il s'agit d'un refus anticipé. Ce refus, énoncé à la signature du consentement, doit être géré de façon proactive, après validation avec le MAH, conformément au logigramme A.

Outil associé : [Logigramme A \(PRO127-Annexe1\)](#)

1.4 Refus d'un lit transitoire annoncé avant la demande d'hébergement

Contexte : La personne apte refuse un lit transitoire avant l'envoi de la demande, refuse également le RAD/DHD, et souhaite être admise uniquement dans son choix permanent.

Q — Cette situation doit-elle être gérée par l'hôpital?

R — Les rôles et responsabilités sont définis dans le logigramme A. La responsabilité peut différer selon que l'utilisateur est connu ou non du SAD. Dans la majorité des cas, le refus d'un usager connu du SAD sera géré par l'intervenant-pivot et son gestionnaire. Dans tous les cas, une évaluation au cas par cas, avec l'aide du gestionnaire et du coordonnateur, est requise.

Un refus annoncé à la signature du consentement doit être géré de façon proactive, après validation avec le MAH, conformément au logigramme A.

Outil associé : [Logigramme A \(PRO127-Annexe1\)](#)

1.5 Choix du professionnel — discrimination fondée sur la couleur de peau ou l'origine ethnique

Q — La couleur de peau ou l'origine ethnique constituent-ils des motifs valables pour refuser un intervenant?

R — Non. Ces motifs constituent une discrimination illicite. La LGSSS prévoit que le droit de choix de l'utilisateur s'exerce en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement ainsi que des ressources humaines, matérielles et financières disponibles. Or, la couleur et l'origine ethnique sont deux motifs de discrimination illicites au sens de la Charte des droits et libertés de la personne. Par conséquent, le choix exercé par l'utilisateur dans une telle situation constitue un refus de soins.

2. Gestion des situations complexes

2.1 Usager insatisfait en transit — prise de décision éclairée

Contexte : L'utilisateur est insatisfait de sa situation en transit et ne connaît pas la durée de son séjour.

Q — Comment favoriser une prise de décision éclairée dans ce contexte?

R — La transparence est le principal levier. Les usagers NSA ne sont pas prioritaires sur les usagers en transit pour l'obtention de leur premier choix d'hébergement. Conformément au cadre de référence, l'utilisateur admis en transit se voit attribué une priorité 4. Après trois mois, cette priorité est automatiquement rehaussée à priorité 2. L'utilisateur ne perd pas son rang d'ancienneté qui continue de s'accumuler même pendant son transit, et ce à compter de la date initiale du dépôt de sa demande.

Un aperçu du nombre de personnes en attente pour chaque CHSLD est disponible en ligne.

En cas de questionnements ou d'enjeux imminents (ex. : usager ou famille qui menace d'aller à l'urgence), référer au CHSLD et/ou au MAH. La transparence dans de telles situations favorisera la prise d'une décision éclairée.

Outil associé : [Liste d'attente en hébergement](#)

2.2 Délai de 72 heures — réservation du lit

Q — La loi prévoit un préavis de 72 heures avant la sortie définitive. Le lit est-il réservé pendant ce délai?

R — Non, sauf exception. La pratique du CIUSSS-EMTL vise un délai de vacance de lit en RI-CHSLD d'au plus 48 heures afin d'assurer une fluidité optimale. C'est pourquoi les admissions sont annoncées et planifiées dans un délai inférieur à 72 heures, malgré ce que la loi prévoit. Pour la grande majorité des usagers (99 %), cette pratique ne cause pas d'enjeux majeurs et ceux-ci consentent de façon implicite à être admis rapidement.

Pour les usagers qui refusent le lit offert, le processus de gestion de refus s'enclenche. Lors de l'annonce du refus, le lit n'est pas réservé à l'utilisateur. Il est octroyé au suivant pour permettre aux interventions de se mettre en place. C'est uniquement lorsqu'une intervention d'un cadre supérieur est nécessaire qu'un lit sera réservé. Le délai de 72 heures s'échelonne pendant ce temps.

Advenant qu'un usager refuserait uniquement sur la base du 72 heures, et afin d'éviter des démarches énergivores, il est suggéré d'en parler au supérieur immédiat afin de déterminer si l'on attend ou si l'on intervient. Le jugement demeure le meilleur allié dans ces cas plus complexes.

2.3 Usager désorienté sans représentant légal — refus de signer le consentement

Contexte : L'utilisateur est désorienté (temps et espace), sans être officiellement déclaré inapte, sans famille ni proche, et a donné son accord verbal à la relocalisation mais refuse de signer le formulaire de consentement.

Q — Comment procéder face à ce refus?

R — Le consentement sera donné par le Curateur public. Dans une telle situation, le consentement pour un usager inapte sans personne susceptible de consentir aux soins dans son entourage est donné par le Curateur public. L'acceptation verbale de l'utilisateur sera considérée comme une absence de refus catégorique. Ces deux éléments réunis — consentement du Curateur public et absence de refus catégorique de l'utilisateur — permettront l'orientation.

2.4 Refus d'un milieu spécifique de réadaptation

Contexte : L'usager ou sa famille avait consenti à la demande d'un lit en réadaptation, mais refuse catégoriquement le milieu spécifique offert, invoquant l'éloignement ou de mauvaises expériences entendues.

Q — Comment gérer cette situation?

R — Il s'agit d'un refus d'un milieu spécifique de réadaptation. La procédure prévue est détaillée dans le logigramme C.

Outil associé : [Logigramme C \(Annexe 3\)](#)

2.5 Personne avec perte d'autonomie significative qui refuse toujours la relocalisation

Contexte : Malgré un maximum de services CLSC et plusieurs échecs de RAD, l'usager refuse la relocalisation.

Q — Comment intervenir dans ce contexte?

R — La première étape est d'évaluer l'aptitude de la personne à prendre une décision concernant son hébergement. Si elle est apte et qu'elle refuse en toute connaissance de cause ce qui lui est offert, son refus doit être respecté, à moins que la situation soit telle qu'une garde en établissement soit requise.

Si elle est inapte, une démarche judiciaire pourra être envisagée pour que l'orientation vers un milieu de vie adapté à ses besoins soit ordonnée.

3. Judicialisation

3.1 Stratégies pour éviter la judicialisation

Q — Quels outils et stratégies permettent de gérer un refus avant d'en arriver au tribunal?

R — La judicialisation est la dernière option — elle demeure peu fréquente. Plusieurs outils sont disponibles pour préparer les rencontres avec les usagers et leurs proches et pour structurer la communication dans les situations difficiles.

Outil associé : [Aide-mémoire — Contenu des rencontres \(PRO127-Annexe5\)](#), [Messages clés NSA](#)

Le gestionnaire joue également un rôle important dans la gestion des refus et peut épauler l'équipe au besoin.

3.2 Rapport professionnel requis pour une ordonnance d'hébergement

Contexte : Une judiciarisation est requise et une ordonnance d'hébergement est demandée.

Q — D'autres professionnels qu'une travailleuse sociale peuvent-ils produire un rapport recevable en cour?

R — Oui, d'autres professionnels peuvent produire un rapport admissible. Tout professionnel qui connaît bien l'usager et ses besoins — tel qu'un ergothérapeute ou un psychoéducateur — peut produire un rapport recevable. Ce professionnel doit obligatoirement être membre d'un ordre professionnel afin d'éviter tout enjeu de reconnaissance d'expertise au tribunal.

Lorsque la judiciarisation est la voie retenue, une concertation avec le service juridique est organisée. Le professionnel désigné et les préalables requis sont alors identifiés dans ce cadre.

3.3 Injonction — hébergement transitoire ou uniquement milieu hospitalier?

Q — L'injonction s'applique-t-elle aussi à l'hébergement transitoire?

R — En règle générale, la notion de refus ne s'applique pas à l'hébergement transitoire proprement dit. Lorsqu'un usager est en hébergement transitoire (volet SAPA), il peut décider d'y rester de façon permanente. Il sera questionné à intervalles réguliers sur ses intentions à ce sujet. Sauf certains cas d'exception, la mécanique du refus — et donc de l'injonction — ne s'y applique donc pas formellement. Il peut toutefois arriver que le lieu transitoire ne soit plus pertinent à la situation de l'usager. Dans ces cas précis, il est possible de s'inspirer fortement de la politique présentée en formation, même si elle ne s'applique pas formellement à cette situation.

4. Information et communication avec l'usager et la famille

4.1 Information dès l'urgence — hébergement et transit

Q — Faut-il prévoir de la documentation dès l'entrée à l'urgence pour informer l'usager et la famille?

R — Il n'est pas indiqué de parler d'hébergement ou de déplacement vers un autre milieu dès l'urgence. Le retour à domicile doit demeurer en tout temps l'option privilégiée. En revanche, à la signature du consentement à l'hébergement, un dépliant est disponible et précise clairement les possibilités d'octroi d'un lit transitoire.

4.2 Moment d'aborder l'hébergement transitoire avec la famille

Q — Faut-il informer la famille de la possibilité d'un hébergement transitoire dès la première rencontre au CH?

R — Oui, c'est impératif. La possibilité d'un hébergement transitoire doit être annoncée dès la discussion menant à la signature du consentement à l'hébergement. Le formulaire de consentement sera éventuellement modifié pour y ajouter cette précision. Par ailleurs, le dépliant disponible en CH et au SAD précise la notion de transit.