

Direction des programmes de santé mentale,
dépendance et itinérance;
Direction du programme de soutien à
l'autonomie des personnes âgées

PROCÉDURE

SUIVI PROFESSIONNEL DE L'USAGER CONFIE À UNE RESSOURCE NON-INSTITUTIONNELLE (RNI)		
N° Procédure : PRO-026	Responsables de l'application : Direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérances; Direction programme du soutien à l'autonomie des personnes âgées	
N° Politique/Règlement associé : POL-042		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2019-02-05	Date de révision : 2023-02-05

Destinataires : Les ressources intermédiaires (RI), les ressources de type familial (RTF), les associations représentatives RI et RTF, tous les employés de l'établissement et les intervenants autres au suivi professionnel de l'utilisateur.

ÉTAPES COMMUNES

- Se référer à la POL-042 – *Promotion et maintien de la qualité du milieu de vie en ressource intermédiaire (RI) et en ressource de type familial (RTF)*;
- Consulter le *Cadre de référence des ressources intermédiaires et des ressources de type familial* du MSSS¹;
- Dispenser à l'utilisateur ou s'assurer que soient dispensés à l'utilisateur des services de qualité qui soient accessibles, continues, sécuritaires, efficaces, respectueux de ses droits et requis par sa condition et ses besoins;
- Respecter et répondre aux exigences légales en regard du suivi professionnel à rendre à l'utilisateur.

1. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – ÉVALUATION ET RÉVISION DES BESOINS DE L'USAGER²

- 1.1. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur effectue selon les normes attendues une collecte d'informations récentes et pertinentes en regard des

¹<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2015/15-801-01W.pdf>

² Conformément aux articles 100, 104 et 106 de la LSSSS, le CIUSSS-EMTL doit s'assurer de la mise en œuvre et de l'adéquation des responsabilités cliniques et professionnels à l'égard de tous les services qu'il rend à un usager, notamment par la réalisation des dix activités professionnelles. L'activité 10, relative à l'application du processus du contrôle de la qualité sera traitée plus amplement dans la PRO-040.

besoins de l'utilisateur notamment auprès de l'utilisateur, de sa famille et toutes autres personnes significatives, des partenaires-ressources, des autres professionnels impliqués et d'observations effectuées ou de tous autres critères;

- 1.2. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur effectue une analyse rigoureuse des données recueillies afin d'identifier les besoins de l'utilisateur et ainsi définir son opinion clinique et le partage avec l'utilisateur ou son représentant légal;
- 1.3. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur rédige selon les normes en vigueur son évaluation complétée qu'il consigne au dossier de l'utilisateur sans remettre de copie à la RNI.

2. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – ÉLABORATION ET RÉVISION DU PI OU DU PSI DE L'USAGER

- 2.1. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur planifie avec l'utilisateur ou son représentant les objectifs pour la rencontre d'élaboration ou de révision du PI-PSI;
- 2.2. Il planifie la rencontre et y invite les personnes concernées avec le consentement de l'utilisateur ou de son représentant légal. En ce sens, il analysera qui doit être présent à cette rencontre;
- 2.3. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur actualise la rencontre;
- 2.4. L'intervenant au suivi professionnel rédige le PI-PSI. L'utilisateur ou son représentant doit dater et signer le PI-PSI. Une copie de ce document sera remise selon les modalités prévues du programme à l'utilisateur ou son représentant.

3. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – ORIENTATION DE L'USAGER VERS LE TYPE DE RESSOURCE ET LE TYPE D'ORGANISATION RÉSIDENTIELLE ADÉQUATE

- 3.1. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur met à jour le profil des capacités et besoins de l'utilisateur en s'assurant d'obtenir le consentement de l'utilisateur ou de son représentant et de considérer les attentes et choix de ces derniers;
- 3.2. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur achemine tous les documents requis et à jour aux mécanismes d'accès à l'hébergement du programme-clientèle;
- 3.3. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur collabore avec les mécanismes d'accès à la détermination du type de ressource pouvant répondre aux besoins de l'utilisateur;
- 3.4. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur informe l'utilisateur ou son représentant de la décision d'orientation;
- 3.5. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur met en œuvre les actions et les services professionnels nécessaires pour assurer la sécurité de l'utilisateur en attendant l'orientation de ce dernier vers un autre milieu de vie répondant à ses besoins.

Tout au long de cette activité, la personne désignée de l'établissement (professionnel au suivi de l'utilisateur ou intervenant qualité) traitera toute demande de déplacement de la ressource avec diligence.

4. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – JUMELAGE PAIRAGE DE L'USAGER AVEC UNE RESSOURCE

- 4.1. L'intervenant désigné par l'établissement pour l'action de jumelage pairage prend connaissance du profil de l'utilisateur et s'assure que les documents qui lui sont remis sont à jour. Si les informations reçues ne sont pas conformes au profil de l'utilisateur, l'activité jumelage pairage doit être révisée;
- 4.2. Il présente le profil de l'utilisateur à la ressource en collaboration avec l'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur et s'assure de la concordance du jumelage-pairage avec les profils connus des résidents de la ressource ciblée;
- 4.3. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur informe l'utilisateur ou son représentant légal de la décision;
- 4.4. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur la planifie la préadmission de l'utilisateur dans la ressource (Exemple : visite de l'utilisateur à la ressource) en collaboration avec l'intervenante qualité selon le cas.

5. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – INTÉGRATION DE L'USAGER DANS LA RESSOURCE

- 5.1. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur, s'il y a lieu en collaboration avec l'intervenante qualité, planifie l'intégration de l'utilisateur dans la ressource;
- 5.2. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure auprès des professionnels désignés par l'établissement que les lieux physiques sont conformes aux besoins de l'utilisateur et respecte les normes en termes de sécurité et de salubrité;
- 5.3. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur transmet le rapport sommaire, par l'intermédiaire des professionnels désignés par l'établissement, à la ressource;
- 5.4. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure par l'intermédiaire des professionnels désignés par l'établissement que la ressource comprend bien les informations contenues dans le rapport sommaire;
- 5.5. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure en collaboration avec les autres professionnels que la ressource a acquis les compétences et connaissances nécessaires pour assurer la prise en charge des besoins de l'utilisateur. En ce sens, il implique les professionnels nécessaires à l'intégration de l'utilisateur (exemple : éducateurs spécialisés, ergothérapeutes, nutritionnistes et autres);
- 5.6. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur accompagne l'utilisateur lors de son intégration à la ressource et s'assure du bon déroulement de son intégration;
- 5.7. Après l'admission de l'utilisateur dans la ressource (dans un délai maximal de 5 jours), l'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure directement ou par l'intermédiaire des professionnels désignés par l'établissement s'assure que :
 - Le jumelage/pairage est toujours adéquat;
 - Les services de soutien et d'assistance en lien avec le rapport sommaire sont mis en place et conformes aux besoins de l'utilisateur;
 - Les protocoles cliniques pertinents sont mis en place.

6. et 7. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – DÉTERMINATION ET PRÉCISION S'IL Y A LIEU DES SERVICES DE SOUTIEN OU D'ASSISTANCE PARTICULIERS À RENDRE À L'USAGER

- 6.1. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure qu'il possède une connaissance à jour des besoins de l'utilisateur en vue de la complétion de l'instrument de détermination et de classification des services de soutien et d'assistance;
- 6.2. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur identifie les services de soutien et d'assistance à mettre en place en vue de la rencontre;
- 6.3. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur consulte la ressource concernant les services de soutien et d'assistance à rendre à l'utilisateur;
- 6.4. L'intervenant à la qualité des services désigné par l'établissement pour la complétion de l'instrument de détermination et de classification planifie la rencontre et invite les acteurs concernés;
- 6.5. L'intervenant au suivi professionnel participe à la rencontre de la complétion de l'instrument de détermination et de classification et identifie les besoins de l'utilisateur et les services à rendre à ce dernier. L'intervenant à la qualité des services complète le document en collaboration avec l'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur et le responsable de la ressource en s'assurant de préciser les moyens ou les règles à suivre afin que la ressource rende des services de qualité à l'utilisateur;
- 6.6. L'intervenant à la qualité des services remet au responsable de la ressource le document approuvé et le fait signer par cette dernière;
- 6.7. L'intervenant à la qualité des services complète, s'il y a lieu, la demande de rétribution quotidienne spéciale (RQS) et/ou la procédure de demande d'une mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels (MSSAE). Il en assure le suivi auprès du Ministère, de l'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur et du responsable de la ressource.

À la suite de tout changement de la condition d'un utilisateur nécessitant une modification au niveau des services de soutien et d'assistance, l'instrument de détermination et de classification doit être révisé dans les meilleurs délais.

8. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – MISE EN ŒUVRE DU PI OU PSI DE L'USAGER

- 8.1. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure de la mise en place et l'application des services prévus au plan d'intervention ou PSI selon la condition et besoins de l'utilisateur;
- 8.2. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure du maintien et de la stabilité de l'utilisateur dans la ressource;
- 8.3. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur visite l'utilisateur dans son milieu de vie minimalement aux 3 mois ou plus fréquemment selon la condition ou les besoins de l'utilisateur;
- 8.4. L'intervenant qualité désigné par l'établissement s'assure que les stratégies d'intervention, outils ou protocoles demandés au responsable de la ressource sont comprises et appliquées par celui-ci ou le personnel sous sa responsabilité.

9. ÉTAPES SPÉCIFIQUES – DÉPART DE L'USAGER DE LA RESSOURCE

- 9.1. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur consulte l'utilisateur et au besoin une personne significative ou son représentant légal concernant le départ de l'utilisateur de la ressource. Il planifie ce départ selon les besoins de l'utilisateur;
- 9.2. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur informe, avec le consentement de l'utilisateur, le responsable de la ressource du départ à venir;
- 9.3. L'intervenant au suivi professionnel met en place les actions nécessaires en vue du départ de l'utilisateur;
- 9.4. L'intervenant au suivi professionnel coordonne les actions et les services nécessaires pour assurer la sécurité de l'utilisateur dans la ressource en attendant le départ de ce dernier;
- 9.5. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur s'assure du transfert avec l'utilisateur des sommes monétaires restantes lui appartenant ainsi que tout autre effet;
- 9.6. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur informe l'intervenant désigné par l'établissement à la qualité des services du départ de l'utilisateur de la ressource;
- 9.7. L'intervenant au suivi professionnel de l'utilisateur accompagne l'utilisateur le jour de son départ vers son nouveau milieu de vie;
- 9.8. L'intervenant désigné par l'établissement à la qualité des services fait un suivi auprès de la ressource pour s'assurer qu'elle a remis tout document concernant l'utilisateur selon les règles applicables;
- 9.9. L'intervenant désigné par l'établissement à la qualité des services s'assure auprès de la ressource que la place libérée par l'utilisateur est disponible pour accueillir un nouvel usager.

10. ÉTAPES SPÉCIFIQUES - APPLICATION DU PROCESSUS DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

- 10.1. Mesurer et documenter en continu les critères de la qualité des services rendus par l'établissement et par la ressource;
- 10.2. Identifier l'existence d'un écart entre la qualité voulue et la qualité rendue dans les services dispensés par l'établissement et par la ressource;
- 10.3. Déterminer et analyser les causes de l'écart de la qualité;
- 10.4. Déterminer et planifier les actions à mettre en place pour assurer la qualité des services rendus à l'utilisateur;
- 10.5. Mettre en œuvre, suivre et évaluer les actions déployées.

11.ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

11.1. Direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées

Responsables de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la procédure.

11.2. Direction des services multidisciplinaires

Direction ayant participé à l'élaboration, la rédaction et la mise à jour de la procédure

11.3. Calendrier de révision de la procédure

La présente procédure devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

10. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute procédure en cette matière adoptée antérieurement dans l'une des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.