

## 1. Préambule

L'intégration d'un usager dans une ressource de type familial (RTF) ou dans une ressource intermédiaire (RI) ainsi que son départ sont des transitions importantes 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. En conséquence, ces transitions nécessitent une attention particulière de la part des intervenants du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord.

L'intégration ou le départ d'un usager d'une ressource relèvent de la responsabilité exclusive de l'établissement. Cependant, l'entente collective de la Fédération de la santé et des services sociaux-CSN (FSSS-CSN) prévoit au paragraphe 2-2.02 « *La ressource est responsable de recevoir tout usager que lui réfère l'établissement en conformité avec son entente spécifique [...] sauf pour des motifs prévus à la clause 2-2.03 ou autres circonstances exceptionnelles affectant la disponibilité de la place.*

### 2-2.03

*L'établissement traite avec diligence le refus de la ressource de recevoir un usager, dans les cas suivants :*

- a) Lorsque la ressource ne s'estime pas ou plus en mesure de fournir les services requis par la condition de l'utilisateur faisant l'objet de la demande;*
- b) Lorsque la ressource considère que la présence d'un usager ou les services à lui rendre pourraient compromettre les services à rendre à un usager, prévu à l'Instrument de ce dernier;*
- c) Lorsque la ressource a des motifs raisonnables de croire que l'utilisateur l'expose ou expose d'autres personnes vivant dans la ressource à des dangers pour leur santé, leur sécurité ou leur intégrité, physique ou psychologique. »*

Peu importe le type ou la durée du placement d'un usager dans une ressource, l'établissement doit exercer ses responsabilités légales à l'égard de l'utilisateur. Il a la responsabilité de se référer à l'entente collective (FSSS-CSN) et de l'entente nationale de l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) pour gérer de telles circonstances et y donner suite comme il se doit. Cette procédure respecte les orientations du Cadre de référence RI-RTF (2016) produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux. L'intégration et le départ se doivent d'être humanisés, bien orchestrés, personnalisés, à l'écoute des besoins et respectueux du rythme de l'utilisateur. L'intervenant usager accompagnera l'utilisateur tout au long de son séjour en RI-RTF.

La collaboration des responsables de ces ressources est également importante afin de faciliter le bon déroulement de ces transitions.

Autre comité (précisez le nom)		Comité de direction		Conseil d'administration	
Approuvé le	Révisé le	Approuvé le	Révisé le	Adopté le	Révisé le
		2019-03-12	2024-05-07		

## **2. Objectifs spécifiques**

La présente procédure a pour objectifs de :

- Planifier et réaliser l'intégration et le départ de l'utilisateur de façon harmonieuse, conforme aux meilleures pratiques et centrée sur les besoins de l'utilisateur;
- Fournir des balises aux intervenants et aux ressources afin de s'assurer que tous les processus (intégration et départ) sont bien réalisés;
- Assurer une harmonisation des actions à réaliser dans l'ensemble des programmes concernés.

## **3. Modalités de fonctionnement**

La présente procédure est destinée :

- **Aux gestionnaires et aux équipes cliniques des directions suivantes :**
  - Direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP);
  - Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
  - Direction des programmes santé mentale, dépendance et itinérance (DSMDI);
  - Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique (DSMQEPE).
- **Aux responsables des RI-RTF** auxquels le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord confie des usagers;
- **Aux associations représentatives** des responsables des RI-RTF auxquels le CISSS de la Côte-Nord confie des usagers.

## **4. L'intégration de l'utilisateur en RI-RTF**

« L'activité consiste à intégrer physiquement l'utilisateur dans la ressource. »<sup>1</sup>

La participation active de l'utilisateur et de sa famille ou ses proches, tout au long du processus d'intégration dans la ressource, est une condition importante de réussite de son placement.

L'établissement doit mettre en œuvre toutes les actions nécessaires afin de s'assurer du bon déroulement de l'intégration, et ce, en fonction des besoins de l'utilisateur, de sa condition et de sa situation.

Par exemple :

- Organiser des rencontres préparatoires à l'intégration;
- Rencontrer le(s) responsable(s) de la ressource pour connaître le fonctionnement du milieu de vie, le visiter et échanger;
- Prévoir une intégration progressive de l'utilisateur dans la ressource lorsque la situation le permet.

<sup>1</sup> Cadre de référence RI-RTF (MSSS 2016) p. 154

Selon le Cadre de référence, l'établissement doit accompagner l'utilisateur le jour de son arrivée dans la ressource.

La personne qui accompagne l'utilisateur doit connaître son portrait ainsi que le contexte de l'hébergement. Elle pourra ainsi préciser à la ressource des éléments du sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur et lui donner quelques consignes afin de faciliter le déroulement des premiers jours.

Dans l'atteinte des meilleures pratiques, **l'intégration de l'utilisateur doit se faire préférablement en semaine, de jour**. Toutefois, si l'intégration doit avoir lieu la fin de semaine, elle doit avoir été planifiée de façon à ce que **tous les services soient mis en place** et que **l'utilisateur soit accompagné par un intervenant de l'établissement** qui connaît le contexte d'intégration et les besoins de l'utilisateur. Le sommaire de prise en charge doit aussi avoir été rempli afin d'être remis à la ressource dans les délais prescrits, soit préférablement avant l'arrivée de l'utilisateur dans la ressource mais au plus tard 72 heures après son intégration tout en respectant les règles de confidentialité.

#### **En contexte d'urgence :**

L'intervenant qui accompagne l'utilisateur doit tendre à transmettre sensiblement les mêmes informations que celles contenues dans le sommaire de renseignements afin de permettre une intégration plus harmonieuse pour l'utilisateur. Le sommaire des renseignements pourra suivre à la suite de l'intégration en respectant les délais prescrits.

**Lors d'une intégration en urgence**, si les adaptations et les aménagements requis ne sont pas en place, le gestionnaire des risques doit être contacté afin qu'il puisse évaluer le niveau de risque lié à l'intégration de l'utilisateur dans le milieu identifié. Le dossier de l'utilisateur doit être alimenté à cet effet. Un rapport AH-223-1 devra être rempli afin de déclarer la situation.

\* Tous les documents et formulaires liés à l'intégration/départ d'un utilisateur en RI-RTF sont disponibles dans l'intranet sous « documents cliniques et I-CLSC » dans la section RI-RTF. Pour les ressources, ceux-ci sont sur le site internet du CISSS de la Côte-Nord sous « documentations/RI-RTF ».

### **4.1 Planification de l'intégration**

L'**intervenant usager**, en collaboration avec l'intervenant RI-RTF, **planifie et coordonne** l'ensemble des services requis par l'utilisateur pour préparer l'intégration de celui-ci dans la ressource.

Afin de ne rien oublier lors de l'activité d'intégration, il est suggéré de se référer à l'**Aide-mémoire Intervenant usager en RI-RTF**, qui peut être adapté selon les besoins du programme-services.

**L'intervenant usager est responsable de :**

- Planifier une ou plusieurs rencontre(s) préparatoire(s) à l'intégration dans la ressource, selon les besoins de l'utilisateur et son représentant/proche(s), si la situation le permet;
- Planifier et réaliser en collaboration avec la ressource, une visite pré-intégration avec l'utilisateur et son représentant/proche(s);
- S'assurer en collaboration avec l'intervenant RI-RTF que la ressource a acquis les compétences nécessaires (aptitudes, habiletés ou connaissances) en lien avec les besoins de l'utilisateur;
- S'assurer du consentement de l'utilisateur et/ou son représentant/proche(s) pour la transmission à la ressource des renseignements nécessaires le concernant;
- Transmettre à l'utilisateur et son représentant/proche(s) les coordonnées de la ressource;
- Convenir de la date et l'heure de l'intégration avec l'utilisateur et son représentant/proche(s) et la ressource. En informer l'intervenant RI-RTF;
- Convenir avec l'utilisateur et son représentant/proche(s) de l'organisation du transport pour l'intégration;
- Vérifier auprès du représentant/proche(s) de l'utilisateur qu'un niveau de soins et RCR a été établi pour l'utilisateur;
- Aviser tous les professionnels (infirmière, ergothérapeute, physiothérapeute, etc.) du lieu et de la date d'intégration;
- Planifier avec la ressource et le classificateur (intervenant RI-RTF) la date de rencontre pour la détermination des services à rendre à l'utilisateur (IDC) en s'assurant de respecter le délai de remise à la ressource (30 jours suivant l'intégration de l'utilisateur). Se référer à la procédure G1-053-045;
- Vérifier si les adaptations nécessaires sont en place dans la ressource;
- Avoir en main les recommandations des professionnels (s'il y a lieu);
- Remplir ou mettre à jour le sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur par une RI ou une RTF.

\*Il est important de bien remplir ce document et de le détailler car il servira de source d'information à la ressource afin d'être en mesure de répondre aux besoins de l'utilisateur jusqu'à ce que la classification soit réalisée. Il doit être imprimé en deux exemplaires. Une copie est laissée à la ressource et l'autre est versée au dossier de l'utilisateur.

**L'intervenant RI-RTF est responsable de :**

- S'assurer en collaboration avec l'intervenant usager que la ressource a acquis les compétences nécessaires (aptitudes, habiletés ou connaissances) en lien avec les besoins de l'utilisateur;
- Convenir des modalités de la visite pré-intégration et de l'intégration en collaboration avec l'intervenant usager et la ressource;
- S'assurer que le milieu physique (chambre et adaptations nécessaires) est prêt;
- Observer si certains éléments ont échappé au jumelage-pairage et que ceux-ci peuvent avoir un impact sur la qualité des services qui seront rendus à l'utilisateur par la ressource ou par l'établissement;

- Revoir le jumelage-pairage, si requis;
- Faire part à l'intervenant usager des adaptations qui doivent être mises en place afin de rendre l'intégration la plus optimale possible.

**La ressource est responsable de :**

- Préparer la chambre pour l'arrivée de l'utilisateur;
- Collaborer avec l'intervenant RI-RTF et l'intervenant usager afin de convenir des modalités de la visite pré-intégration et de l'intégration;
- Participer à la visite de pré-intégration;
- Prendre connaissance des informations disponibles sur l'utilisateur afin de s'assurer d'être prête à l'arrivée du nouvel usager (incluant le personnel);
- Avoir reçu les formations nécessaires concernant les besoins de l'utilisateur;
- Préparer les adaptations nécessaires à l'accueil du nouvel usager, en collaboration avec l'établissement.

## **4.2 Intégration de l'utilisateur dans son nouveau milieu**

L'accueil d'un nouvel usager en RI-RTF est une étape importante à la réussite de l'intégration. Il doit être personnalisé et adapté à l'individu, au contexte, aux différentes émotions et préoccupations de la personne et de ses proches. L'entourage de l'utilisateur s'avère ici un aidant essentiel. Il est aussi important que la ressource et son environnement physique soient prêts à accueillir le nouvel usager.

**L'intervenant usager est responsable de :**

- Coordonner les détails de dernière minute en lien avec l'intégration;
- Accompagner l'utilisateur le jour de son intégration;
- Valider que la ressource a en main tout le nécessaire pour lui permettre de répondre aux besoins de l'utilisateur (outil de gestion des dépenses/argent de poche, cartes d'hôpital et d'assurance maladie, médication, adaptations/aides techniques, produits d'incontinence, etc.). Si tel n'est pas le cas, poser les actions nécessaires pour s'en assurer;
- S'assurer que la ressource a en main le niveau de soins de l'utilisateur;
- Vérifier que la ressource a en main les recommandations des professionnels (s'il y a lieu). Lui transmettre si tel n'est pas le cas;
- Signer et remettre le « **Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur par une RI ou une RTF** » à la ressource avant ou au moment de l'intégration, mais au plus tard 72 heures après l'intégration. Inscrire la date de remise sur le « **Formulaire de placement – adulte** »;
- Procéder à « **l'inventaire des vêtements et des biens de l'utilisateur** », en collaboration avec la ressource ou le représentant/proche(s) de l'utilisateur (se référer à la politique de gestion des allocations pour dépenses personnelles et des avoirs des usagers) au moment de l'intégration ou selon ce qui est le plus approprié en tenant compte du contexte;

ou

- Remettre à la ressource, lorsqu'existante, la liste des biens et des avoirs de l'usager, incluant le matériel adapté lui appartenant lors de la fin de placement dans la ressource précédente;
- Soutenir l'usager et répondre aux questions lors de son intégration;
- Valider auprès du représentant/proche(s) que les changements d'adresse ont été effectués;
- Obtenir auprès du représentant/proche(s) de l'usager la demande d'adhésion au débit préautorisé remplie;
- Quitter le milieu de vie après s'être assuré que l'intégration est complétée et que la ressource est en mesure de prendre en charge l'usager.

**La ressource est responsable de :**

- Être présente et disponible pour accueillir l'usager et favoriser un sentiment d'appartenance;
- Faire visiter les lieux;
- Présenter les autres usagers;
- Expliquer le rythme de vie dans la ressource et les règles qui y sont associées;
- Faire l'inventaire des biens à l'arrivée de l'usager ou tel que convenu, en collaboration avec l'intervenant usager ou la famille. En conserver une copie à son dossier usager;
- Être disponible pour aider l'usager dans son installation, en lui montrant les meubles et les espaces de rangement où il peut déposer ses effets personnels ou en l'aidant à ranger ceux-ci. Lorsque la famille de l'usager est disponible, son implication dans l'installation de l'usager est favorisée.

### **4.3 Post-intégration**

**L'intervenant usager est responsable de :**

- S'informer dans les 48 à 72 heures, lors d'une visite ou par téléphone, de l'adaptation et du fonctionnement de l'usager dans son nouveau milieu;
- Convenir d'un minimum d'une visite de suivi postintégration avec l'usager et la ressource. Impliquer l'intervenant RI-RTF au besoin.  
Lors de cette visite :
  - Valider les besoins de l'usager dans le but de bonifier la détermination des services requis dans l'Instrument de classification (IDC);
  - Confirmer la date de la rencontre pour la réalisation de l'IDC;
  - S'assurer que le milieu répond adéquatement aux besoins de l'usager;
  - Si des difficultés sont observées, vérifier ce qui ne fonctionne pas et tenter d'identifier avec la ressource et l'usager ce qui pourrait être fait pour y remédier. Informer l'intervenant RI-RTF.
- Informer l'intervenant RI-RTF des difficultés et solutions établies à la suite de l'intégration;
- Valider en continu l'adéquation du jumelage-pairage de l'usager avec la ressource;
- Modifier l'information sur le milieu de vie dans le système clientèle utilisé;
- Remplir le formulaire de placement-adulte et le transmettre en respectant les consignes sur le formulaire;

- Transmettre la demande d'adhésion au débit préautorisé en respectant les consignes inscrites au formulaire;
- Faire les démarches afin que soient évalués les besoins de l'utilisateur quant à l'identification du bon produit lié à l'incontinence, lorsque nécessaire. Utiliser les outils disponibles dans l'intranet sous « Documents cliniques et I-CLSC - produits d'incontinence ».

**L'intervenant RI-RTF est responsable de :**

- Collaborer avec l'intervenant usager à la visite de suivi postintégration, lorsque nécessaire.

**La ressource est responsable de :**

- Informer l'intervenant usager des difficultés à la suite de l'intégration;
- Participer à la recherche de solutions pour améliorer la situation de l'utilisateur;
- Accueillir à des heures raisonnables, les personnes significatives pour l'utilisateur et favoriser les relations entre eux, à moins d'indication contraire de l'établissement;
- Informer l'établissement dans les plus brefs délais, de toute absence irrégulière de l'utilisateur à la suite de l'intégration (fugue, hospitalisation, départ non prévu, etc.).

**5. Départ de l'utilisateur de la ressource**

*« Le départ de l'utilisateur de la ressource consiste pour lui à quitter de manière définitive et officielle le milieu de vie. La décision du départ de l'utilisateur de la ressource relève de la responsabilité de l'établissement, sauf exception. L'utilisateur doit être impliqué dans cette démarche. Cette décision peut survenir dans divers contextes, par exemple à la suite d'un changement d'orientation de l'utilisateur suite à l'évaluation de ses besoins. Il peut aussi être l'effet d'une décision de la ressource de mettre fin à sa prestation de services ou de l'exercice d'un de ses droits.*

*L'établissement doit informer la ressource avec célérité du départ de l'utilisateur et colliger cette information ainsi que la date de départ, dans le dossier de l'utilisateur et de la ressource.*

*L'établissement ayant décidé du départ de l'utilisateur doit le planifier de sorte que l'intégration dans son nouveau milieu soit adéquate, en fonction de ses besoins et de sa situation actuelle.*

*Lorsque le départ de l'utilisateur est jugé nécessaire, mais que le nouveau milieu de vie n'est pas en mesure de l'accueillir au moment souhaitable, l'établissement planifie et met en œuvre des mesures transitoires d'aide et d'accompagnement qu'il juge opportunes dans le meilleur intérêt de l'utilisateur, en attendant l'intégration dans son nouveau milieu de vie. L'établissement assure un suivi rigoureux de ces mesures.*

*L'établissement et la ressource collaborent afin que soient déployées les actions nécessaires dans le but que le départ de l'utilisateur se réalise dans les meilleures conditions pour lui. »<sup>2</sup>*

Tout doit donc être mis en œuvre afin que le départ de l'utilisateur soit le plus positif possible, ce qui implique une mobilisation de tous les acteurs (intervenant(s), usager, famille, ressource, etc.).

Dans le cas d'un départ précipité, l'établissement doit tendre le plus possible à respecter les mêmes règles et principes que ceux prévalant lors d'un départ planifié. Il en est de même lors du décès d'un usager.

**L'intervenant usager est responsable de :**

- Planifier le départ avec l'utilisateur ou son représentant/proche(s), selon ses besoins et sa situation;
- Aviser la ressource de la date du départ et transmettre l'information à l'intervenant RI-RTF;
- Coordonner et mettre en place les actions ou les services nécessaires afin d'assurer le bon déroulement du départ de l'utilisateur (transport, préparation et déménagement des effets personnels, médication, etc.).  
\*Il est suggéré de se référer à l'*Aide-mémoire Intervenant usager en RI-RTF* disponible dans l'intranet afin de réaliser l'ensemble des actions attendues;
- Accompagner l'utilisateur le jour de son départ afin de s'assurer que tout se déroule bien;
- Valider auprès de la ressource que tous les effets personnels de l'utilisateur incluant les adaptations et le matériel adapté lui appartenant ont été récupérés;  
\*L'intervenant usager doit s'assurer que la chambre est libérée de tous les effets personnels de l'utilisateur dans les 48 heures suivant son départ officiel. Lors d'un décès, un délai maximum de sept (7) jours est accordé à la famille. Il est important d'informer la famille que la contribution de l'utilisateur prend fin uniquement lorsqu'il ne reste plus d'effets personnels dans la ressource.
- Récupérer tous les documents concernant l'utilisateur (sommaire des renseignements, IDC, directives de soins, inventaire des vêtements et biens, etc.) et en accuser réception par écrit à la ressource. Rédiger une note au dossier de l'utilisateur à cet effet;
- Valider que la ressource a produit un suivi des dépenses de l'utilisateur à jour et s'assurer de la remise des sommes d'argent appartenant à l'utilisateur;
- Récupérer les adaptations et aides techniques fournies par l'établissement, s'il y a lieu et en accuser réception par écrit à la ressource. Rédiger une note au dossier de l'utilisateur à cet effet;
- Remplir le formulaire de placement-adulte et le transmettre en respectant les consignes au formulaire. La date de fin doit correspondre au moment où la chambre est libérée de tous les effets personnels de l'utilisateur;
- Colliger la date officielle du départ de l'utilisateur à son dossier.

<sup>2</sup> Cadre de référence RI-RTF, MSSS, 2016 p.163-164

**La ressource est responsable de :**

- Mettre à jour l'inventaire des vêtements et biens de l'utilisateur au moment de faire les bagages et le remettre à l'intervenant usager;
- Transmettre à l'utilisateur, son représentant ou à l'établissement les biens et avoirs de l'utilisateur incluant le matériel adapté appartenant à ce dernier;
- Remettre à l'établissement ou aux proches le suivi final des dépenses et sommes d'argent appartenant à l'utilisateur;
- Remettre à l'établissement toutes les informations concernant l'utilisateur et maintenir le caractère confidentiel de tous les renseignements. Ne conserver aucune information le concernant (sommaire des renseignements, Instrument de détermination des services, directives de soins, etc.). Le tout dans un délai maximum de trente (30) jours, tel qu'indiqué au Cadre de référence RI-RTF.

**L'intervenant RI-RTF est responsable de :**

- S'assurer que l'intervenant usager produise le formulaire de placement-adulte;
- S'assurer que la fin de placement est inscrite au SIRTF.

## **5. Notes au dossier de l'utilisateur et de la ressource**

Toutes interventions liées aux démarches d'intégration/départ d'un usager dans une ressource doivent être consignées par l'intervenant au dossier de l'utilisateur, dans le système clientèle utilisé. Lorsque des actions sont réalisées par l'intervenant RI-RTF, celles-ci se doivent d'être consignées dans SIRTF au dossier de la ressource.

Les notes doivent être claires, précises, indiquer qui est responsable des actions et correspondre aux attendus « Normes de rédaction des notes d'évolution G1-256-015 ».

## **6. Mise à jour**

La présente procédure sera mise à jour tous les trois ans et lors de changements législatifs par l'équipe responsable de la qualité des services rendus à l'utilisateur en RI-RTF de la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique.

## 7. Entrée en vigueur et consultation

Versions	Préparée par	Instances consultées					Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA	
1	Josée Bernier, Julie Cyr, Caroline Dubé, DSMQEPE	X					2019-03-12
2	Josée Bernier, Caroline Dubé DSMQEPE	X					Comité de révision des procédures Julie Cyr, Chef du continuum hébergement-clientèle adulte FSSS-CSN et ARIHQ 2024-05-07
3							

CA Conseil d'administration

CII Conseil des infirmières et infirmiers

CM Conseil multidisciplinaire

CMDP Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens

CODIR Comité de direction

## 8. Références

- Cadre de référence sur les RI-RTF, MSSS, 2016.
- Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, MSSS, 2017.
- Entente nationale ARIHQ, 2021.
- Entente collective FSSS-CSN, CPNSSS, 2021.