

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, le déplacement ou le départ d'un usager d'une ressource relèvent de la responsabilité exclusive de l'établissement, sauf exception. 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 de la Fédération des familles d'accueil et des ressources intermédiaires du Québec (FFARIQ) 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.

Les bonnes pratiques professionnelles se retrouvant dans cette procédure s'applique également en contexte d'intégration chez un postulant famille d'accueil de proximité (PFAP).

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 actualiser dans l'ensemble des programmes-services concernés.

Autre comité (précisez le nom)		Comité de direction		Conseil d'administration	
Approuvé le 2019-01-15	Révisé le 2023-09-16	Approuvé le 2019-03-12	Révisé le 2024-05-07	Adopté le	Révisé le

3. Modalités de fonctionnement

La présente procédure est destinée :

- **Aux gestionnaires et aux équipes cliniques des directions suivantes :**
 - Direction de la protection de la jeunesse (DPJ);
 - Direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP);
 - Direction du programme jeunesse (DProgJ);
 - Direction des services multidisciplinaire, 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;
- **À l'association représentative** des responsables des RI-RTF auxquels le CISSS de la Côte-Nord confie des usagers (FFARIQ).

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

« *L'activité consiste à intégrer physiquement l'utilisateur dans la ressource.* »¹

Lorsque le jumelage-pairage de l'utilisateur avec une ressource a été exécuté par l'établissement, les démarches visant son intégration dans son nouveau milieu de vie peuvent maintenant être réalisées afin de contribuer au succès de son placement.

La participation active de l'utilisateur et de ses parents, 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 afin de remettre la pochette et le guide d'accueil à l'utilisateur et ses parents;
- 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 l'établissement le juge nécessaire.

Tel que décrit dans le Cadre de référence RI-RTF, l'établissement doit accompagner l'utilisateur le jour de son arrivée dans la ressource. Dans l'atteinte des meilleures pratiques, l'intégration de l'utilisateur doit être planifiée de façon à ce que tous les services soient mis en place. L'intervenant de l'établissement présent à ce moment doit connaître le contexte de l'intégration ainsi que les besoins de l'utilisateur.

¹ Cadre de référence RI-RTF (MSSS 2016) p. 154

Idéalement, et particulièrement pour les plus jeunes enfants, les parents ou une personne significative pourraient aussi être présents. Pour ce faire, l'établissement jugera s'il y a contraindication et conviendra des modalités avec la ressource. Le sommaire des renseignements doit 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.

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.

L'établissement devra ensuite reprendre la séquence des activités du suivi professionnel de l'utilisateur confié à une ressource, c'est-à-dire :

- Procéder à l'évaluation ou la révision des besoins de l'utilisateur;
- Effectuer l'élaboration ou la révision du plan d'intervention de l'utilisateur;
- Valider l'orientation de l'utilisateur vers le type de ressource et d'organisation;
- Effectuer l'activité liée au jumelage/pairage en vérifiant entre autres si la ressource possède toutes les compétences (aptitudes, habiletés, connaissances) requises ou les connaissances nécessaires pour accueillir l'utilisateur et s'assurer que le jumelage-pairage de l'utilisateur avec la ressource est le plus optimal possible.

Lorsque l'intégration de l'utilisateur est réalisée par le service des urgences sociales, il est impératif que la ressource soit contactée dans les plus brefs délais par l'intervenant usager et qu'il s'assure du respect des activités du suivi professionnel de l'utilisateur confié à une ressource.

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 usager en RI-RTF sont disponibles dans l'intranet sous documents cliniques et I-CLSC dans la section RI-RTF. Il est également possible de les retrouver dans les pochettes placement FA ou PFAP. Pour les ressources, ceux-ci sont sur le site internet du CISSS de la Côte-Nord sous documentation/RI-RTF.

4.1 Planification de l'intégration

Lorsque l'intervenant RI-RTF interpelle l'intervenant usager pour l'informer qu'un jumelage-pairage est possible, **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 la **Grille de planification intégration/départ usager en RI-RTF (FA/FAP)** et à l'**aide-mémoire**.

L'intervenant usager est responsable de :

- Transmettre à l'intervenant RI-RTF les compétences nécessaires (aptitudes, habiletés ou connaissances) en lien avec les besoins de l'utilisateur;
- Organiser en collaboration avec l'intervenant usager la mise en place des formations dont nécessite la ressource pour être en mesure d'accueillir l'utilisateur;
- Obtenir le consentement de l'utilisateur et/ou de ses parents pour la transmission à la ressource des renseignements nécessaires le concernant, le cas échéant (LPJ non nécessaire);
- Faire signer le **formulaire d'autorisation pour l'administration de médicaments en famille d'accueil**;
- Transmettre à l'utilisateur et à ses parents les coordonnées de la ressource, lorsque la situation le permet;
- Transmettre l'heure et la date de l'intégration à l'utilisateur et ses parents;
- Valider si les parents bénéficient d'une assurance médicaments privée ou publique;
- Obtenir les numéros d'assurance sociale des parents, lors d'un premier placement;
- Planifier une ou plusieurs rencontre(s) préparatoire(s) à l'intégration dans la ressource, selon les besoins de l'utilisateur et de sa famille, si la situation le permet;
- Visiter le nouveau milieu;
- Présenter et remettre la **pochette et le guide d'accueil** aux parents et à l'utilisateur (+ 14 ans);
- Convenir de l'organisation du transport pour l'intégration;
- Aviser tous les professionnels, l'école, le service de garde, etc., du changement de milieu de vie et de la date d'intégration;
- Déterminer la nécessité d'adaptations et aides techniques pour répondre aux besoins de l'utilisateur en collaboration avec les autres professionnels impliqués auprès de l'utilisateur;
- 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 que la ressource a les compétences nécessaires (aptitudes, habiletés ou connaissances) en lien avec les besoins de l'utilisateur;
- Organiser en collaboration avec l'intervenant usager la mise en place des formations dont nécessite la ressource pour être en mesure d'accueillir l'utilisateur;

- convenir de la date et de l'heure de l'intégration ou de l'intégration progressive de l'utilisateur et en aviser l'intervenant usager;
- Vérifier 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;
- S'assurer que le gardien compétent est en mesure d'accueillir l'utilisateur lors de l'absence du responsable, le cas échéant;
- 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;
- S'assurer que le personnel est prêt à l'arrivée du nouvel usager, dans le cas d'une RI.

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 l'utilisateur et de ses proches. À cette étape, l'entourage de l'utilisateur devient un aidant essentiel. Il est aussi indispensable 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, matériel scolaire, etc.). Si tel n'est pas le cas, poser les actions nécessaires pour s'en assurer ;
- Remettre une copie du **formulaire d'autorisation pour l'administration de médicaments en famille d'accueil** au responsable de la ressource;
- 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'usager 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 – enfant**;
- Faire **l'inventaire des vêtements et des biens de l'usager** en tenant compte du groupe d'âge, en collaboration avec la ressource, au moment de l'intégration ou selon ce qui est le plus approprié en tenant compte du contexte. En faire le suivi avec la collaboration de la ressource, tout au long du séjour de l'usager (se référer à la politique de gestion des allocations pour dépenses personnelles et des avoirs des usagers);

ou

- Remettre à la ressource, lorsqu'existante, la liste des biens et avoirs de l'usager élaborée lors de la fin de placement dans la ressource précédente;
- Soutenir l'usager et répondre aux questions lors de son intégration;
- **Quitter le milieu de vie après avoir constaté que la ressource est en mesure de prendre en charge l'usager et que ce dernier est rassuré et n'est pas désorganisé;**
- Modifier l'information sur le milieu de vie de l'usager dans PIJ;
- Remplir le **formulaire de placement - enfant** et le transmettre en respectant les consignes sur le formulaire;

L'intervenant RI-RTF est responsable de :

- Accompagner l'intervenant usager lors de l'intégration afin de supporter l'activité;
- S'assurer que l'intégration se déroule bien et que la ressource a tout en main pour répondre aux besoins de l'usager.

La ressource est responsable de :

- 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;
- 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.

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'utilisateur et la ressource.
*Cette visite a pour objectif de valider les besoins de l'utilisateur et de vérifier si la ressource y répond bien. La visite devrait avoir lieu idéalement la semaine suivant l'intégration, mais à tout le moins dans un délai maximum de deux semaines. Si des difficultés sont observées, l'intervenant usager doit vérifier ce qui ne fonctionne pas et tenter de voir avec la ressource et l'utilisateur ce qui pourrait être fait pour y remédier;
- 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'utilisateur avec la ressource;
- Consulter la ressource en temps utile lors de l'élaboration du calendrier des entrées et des sorties de chaque usager de la ressource, de même que les modifications requises à ce calendrier, tel qu'indiqué dans l'entente FFARIQ;
*S'il s'agit d'un placement en PFAP, le calendrier de sorties doit être rempli pour les journées d'absence de l'utilisateur puisque la rétribution de ce type de ressource y est rattachée.

La ressource est responsable de :

- Favoriser la personnalisation de la chambre au fil du séjour;
- 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'intervenant usager des difficultés rencontrées;
- Participer à l'élaboration du calendrier des entrées et sorties de l'utilisateur ou ses modifications;
- Informer dans les plus brefs délais l'établissement, de toute absence irrégulière de l'utilisateur à la suite de l'intégration (fugue, hospitalisation, départ non prévu, non-retour d'une absence autorisée, 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'usager 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'usager 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'usager, 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'usager se réalise dans les meilleures conditions pour lui. »²

Selon ce qui est prévu à l'entente collective FFARIQ, la ressource peut, selon certains motifs, demander à l'établissement de déplacer un usager selon 2-2.03:

[...]

« a) lorsque la ressource ne s'estime pas ou plus en mesure de fournir les services requis par la condition de l'usager 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 autre usager, prévu à l'Instrument de ce dernier;

c) lorsque la ressource a des motifs raisonnables de croire que l'usager l'expose ou expose d'autres personnes vivant dans la ressource à des dangers pour leur santé sécurité ou intégrité physique ou psychologique. »

La demande doit être traitée avec diligence par l'établissement. La décision doit être communiquée par écrit au plus tard dans les 30 jours suivant la demande de la ressource.

Tout doit donc être mis en œuvre afin que le départ de l'usager 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 :

- Informer l'intervenant RI-RTF de toute demande de déplacement d'un usager formulée par la ressource;
- Aviser la ressource de la date du départ et transmettre l'information à l'intervenant RI-RTF;

² Cadre de référence RI-RTF, MSSS, 2016 p. 163-164

- Planifier le départ avec l'usager, ses parents et la ressource, selon les besoins et la situation de l'usager;
- Coordonner et mettre en place les actions ou les services nécessaires afin d'assurer le bon déroulement du départ de l'usager (transport, préparation des effets personnels, médication, etc.).
*Il est suggéré de se référer à la **grille de planification d'intégration/départ d'un usager jeunesse en RI-RTF** et à l'**aide-mémoire** afin de réaliser l'ensemble des actions attendues;
- Accompagner l'usager le jour de son départ afin de s'assurer que tout se déroule bien;
- Récupérer tous les effets personnels de l'usager, l'inventaire des vêtements et des biens mis à jour par la ressource, dans un délai **maximal de 15 jours** sauf entente entre la ressource et l'établissement;
- Vérifier que l'inventaire des biens a été mis à jour et valider que les articles y figurant suivent l'usager (Politique de la gestion des allocations pour dépenses personnelles et des avoirs de l'usager/G1-252-030), en accuser réception par écrit à la ressource;
- Récupérer tous les documents concernant l'usager (sommaire des renseignements, Instrument de détermination des services, directives de soins, bulletins, etc.);
- Faire suivre un accusé réception écrit des documents remis par la ressource à la suite du départ de l'usager (inventaire des vêtements et biens, etc.);
- Récupérer les adaptations et aides techniques fournies par l'établissement, s'il y a lieu;
- Remplir et faire parvenir le **formulaire de placement-enfant** en respectant les consignes au bas du formulaire. **La date de fin doit correspondre au moment où la chambre est libérée de tous les effets personnels de l'usager;**
- Colliger la date officielle du départ au dossier de l'usager.

La ressource est responsable de :

- Transmettre à l'établissement toute demande de déplacement en respect de son entente collective;
- Mettre à jour l'inventaire des vêtements et biens de l'usager au moment de faire ses bagages et le remettre à l'intervenant usager;
- Transmettre à l'usager, son représentant ou à l'établissement les biens et avoirs de l'usager à son départ;
- Remettre à l'établissement le suivi des dépenses final (ADP) et sommes d'argent appartenant à l'usager;
- Remettre à l'établissement toutes les informations concernant l'usager et maintenir le caractère confidentiel de tous ces renseignements. Ne conserver aucune information le concernant (sommaire des renseignements, Instrument de détermination des services, directives de soins, bulletins, etc.). Le tout dans un délai maximum de 30 jours.

L'intervenant RI-RTF :

- Répondre par écrit à la demande de déplacement formulée par la ressource dans les délais prescrits;
- Valider que la ressource a produit un suivi des dépenses à jour et s'assurer que celle-ci lui remet toutes les sommes d'argent appartenant à l'utilisateur (Politique de gestion de l'allocation de dépenses personnelles et des avoirs de l'utilisateur jeunesse/G1-252-030);
- S'assurer que l'intervenant usager produise le **formulaire de placement-enfant**;
- S'assurer que la fin du placement est inscrite au SIRTF.

6. Notes au dossier de l'utilisateur et de la ressource

Toutes interventions liées à la démarche d'intégration/départ d'un usager dans une ressource doivent être consignées dans PIJ lorsqu'elles sont faites par l'intervenant usager ou au dossier de la ressource dans SIRTF lorsqu'elles sont réalisées par l'intervenant RI-RTF. Elles doivent être claires, précises, indiquer qui est responsables des actions et correspondent aux attendus « Normes de réaction des notes d'évolution G1-256-015 ».

7. 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.

8. Entrée en vigueur et consultation

Versions	Préparée par	Instances consultées						Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA	Autres	
1	Josée Bernier, Julie Cyr, Caroline Dubé, DSMQEPE	X						2019-03-12
2	Josée Bernier/Caroline Dubé, DSMQEPE; Nancy Bergeron/Chantal Côté/Noémie Durette, DPJ	X					DPJ/ DI-DP-TSA/ DprogJ/FFARIQ	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

9. 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 collective FFARIQ, CPNSSS, 2021.