

Détermination et classification des services de soutien ou d'assistance rendus aux usagers en ressource intermédiaire (RI) et en ressource de type familial (RTF) Numéro G1-253-045

1. Préambule

Le *Cadre de référence pour les ressources intermédiaires et de type familial* oblige les établissements à revoir leur organisation de services et leurs pratiques afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux balises ministérielles. Pour ce faire, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord s'est doté d'une procédure afin que ses pratiques s'arriment au *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial* et à son guide d'utilisation. Cette procédure permet aussi d'harmoniser les pratiques dans tous les programmes-services concernés.

2. Objectifs spécifiques

Fournir aux intervenants assumant un suivi auprès d'usagers hébergés en RI-RTF des pratiques et des outils communs et conformes aux balises ministérielles concernant l'instrument de détermination et de classification (IDC).

3. Modalités de fonctionnement

Champs d'application

La présente procédure est destinée :

- Aux gestionnaires et aux équipes de travail des directions suivantes :
 - Direction des programmes de déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme et déficience physique (DI-TSA-DP);
 - Direction de la protection de la jeunesse (DPJ);
 - Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA);
 - Direction des programmes santé mentale, dépendance, itinérance et services sociaux généraux (DSMDISSG);
 - Direction du programme jeunesse (DProgJ).
- Aux responsables des RI-RTF auxquels le CISSS de la Côte-Nord confie des usagers;
- Aux associations qui représentent les responsables des RI-RTF auxquels le CISSS de la Côte-Nord confie des usagers.

3.1. Définitions

Afin de permettre une compréhension commune, voici certains concepts liés au Règlement et Guide d'utilisation de l'IDC:

| Autre comité (précisez le nom) | | Comité de direction | | Conseil d'administration | |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------|
| Approuvé le 2023-02-15 | Révisé le 2023-02-15 | Approuvé le 2019-03-12 | Révisé le 2024-05-07 | Adopté le | Révisé le |

Comité expert national

Ce comité est sous l'entière responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Il a été mis en place afin de soutenir l'ensemble des établissements dans l'harmonisation des pratiques, le développement d'une compréhension commune, l'échange d'informations, le partage de situations complexes ou litigieuses, etc. Ce comité est constitué d'un représentant de chacun des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Représentant d'établissement au comité expert national

Ce représentant doit faire partie du comité expert d'établissement et maîtriser le Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF ainsi que l'IDC. Il a la responsabilité de transmettre les questions de l'établissement au comité national ainsi que de rapporter à l'établissement toute nouvelle information provenant de ce comité. Il représente tous les programmes-services de l'établissement.

Comité expert d'établissement

Ce comité est sous la responsabilité du répondant cadre RI-RTF de l'établissement. Il est coordonné par le répondant professionnel RI-RTF et le représentant de l'établissement au comité expert national. Il se réunit avant et après chaque comité expert national ou au besoin. Les membres sont des experts cliniques de l'IDC et ont pour mandat de soutenir les utilisateurs de l'Instrument dans tous les programmes-services de l'établissement.

L'instrument (IDC)

Il est un outil clinique qui se compose de trois parties, distinctes mais complémentaires. Il comprend les services communs (partie 1), les services particuliers (partie 2) et le sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge (partie 3). L'IDC indique qui est l'utilisateur, quels sont ses besoins et quels sont les services requis.

Selon l'article 6 du Règlement, « *l'Instrument doit être rempli et signé par la personne désignée par l'établissement puis remis à la ressource, qui en accuse alors réception, au plus tard un mois après l'arrivée du nouvel usager dans la ressource ou, dans le cas d'un enfant pris en charge par un établissement qui exploite un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, au plus tard deux mois après son arrivée.*

L'Instrument doit être révisé par l'établissement au moins une fois par année; dans le cas d'un usager âgé de 2 ans ou moins, cette révision doit être effectuée au moins tous les six mois. Toutefois, l'établissement doit, dans les meilleurs délais, apporter les corrections requises à l'Instrument à la suite de tout changement dans la condition d'un usager nécessitant une modification aux services devant être offerts par la ressource ou aux précisions concernant ces services. »

Services communs

Ils représentent l'ensemble des services de soutien ou d'assistance qui sont obligatoirement rendus à l'utilisateur par toute ressource intermédiaire ou de type familial. On retrouve ces services au chapitre 6 (p. 13 à 19) du *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance et dans le Guide de soutien des services communs du CISSS-CN (G1-256-016)*.

Services particuliers

Ceux-ci constituent une combinaison unique de services à rendre à un utilisateur en fonction de sa condition personnelle. Ils ont une influence directe sur l'intensité des services requis pour l'utilisateur. Ils sont regroupés sous des thèmes généraux appelés « *descripteurs* ». On retrouve ces services au chapitre 7

(p. 21 à 24) du *Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance*.

Descripteurs de services particuliers

Ils indiquent la nature générale du service de soutien ou d'assistance particulier et l'objectif poursuivi pour l'utilisateur par la réalisation des services qui seront demandés à la ressource. Chaque descripteur inclut les six éléments suivants : nom, description, exemples, services, case à cocher et précisions.

Précisions des descripteurs

Elles sont apportées en fonction de l'intérêt de l'utilisateur, de son état, des procédures, des protocoles ou autres règles de soins applicables. Elles permettent de convenir **explicitement** avec la ressource des moyens qui seront mis en place dans le but d'atteindre l'objectif de chacun des descripteurs. C'est une occasion d'échanger avec la ressource, dans le respect de son autonomie, sur la qualité des services et des moyens qu'elle prend pour rendre le service. Il est important d'adopter un langage commun et accessible pour la ressource. Il est possible, dans les précisions, de référer à des documents déjà existants. Il est toutefois essentiel de s'assurer que la ressource dispose bien de ces documents et que ceux-ci sont toujours d'actualité (protocole, procédures, règles de soins, etc.).

Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur par une ressource intermédiaire ou de type familial

Ce document est essentiel. Il doit contenir suffisamment d'information concernant l'utilisateur pour permettre à la ressource de l'identifier et de connaître sa situation globale en vue de lui assurer une prise en charge appropriée, personnalisée et sécuritaire. Pour que la ressource puisse accueillir adéquatement l'utilisateur, elle doit être en mesure d'adapter son milieu de vie, s'il y a lieu, et de répondre rapidement à ses besoins en tenant compte des particularités de sa condition. Le sommaire rassemble les informations de base auxquelles s'ajouteront les services de soutien ou d'assistance particuliers. En ce sens, il ne doit pas contenir une description des services particuliers à rendre à l'utilisateur. Il sera la source principale, et parfois unique, d'information dont disposera la ressource jusqu'à la détermination et la classification des services. Pour cette raison, les renseignements essentiels au maintien de l'intégrité de l'utilisateur doivent y être inscrits de façon détaillée. Il est dans l'obligation de l'établissement de maintenir à jour le sommaire lors de tout changement dans la situation de l'utilisateur. L'établissement doit « *procéder avec célérité à la mise à jour des renseignements contenus dans le sommaire, en cas de changement dans la situation de l'utilisateur.* »

Selon l'article 7 du Règlement, « [...] *l'établissement doit transmettre à la ressource, le plus tôt possible, mais au plus tard 72 heures après l'arrivée du nouvel usager, un sommaire des renseignements nécessaires à sa prise en charge. [...] Tout renseignement essentiel au maintien immédiat de l'intégrité de l'utilisateur doit être communiqué par l'établissement à la ressource avant ou simultanément à son arrivée au sein de la ressource.* » Si la ressource n'a pas en main les renseignements nécessaires, des conséquences importantes pourraient survenir dans le cadre de sa prestation de services.

Système d'information sur les ressources intermédiaires et de type familial (SIRTF)

Il permet de supporter le processus entourant l'utilisation des RI-RTF tant sur le plan clinique qu'administratif. C'est dans ce système que les données de l'IDC sont saisies, approuvées et que la date de remise à la ressource y est inscrite.

Rétribution quotidienne supplémentaire (RQS)

La RQS prévue à la lettre d'entente n° 3 des ententes collectives (FFARIQ, FSSS-CSN) et de l'entente nationale (ARIHQ) peut, selon certains critères, être demandée lorsqu'un « *établissement formule expressément des exigences au-delà de la normale, au regard des services de soutien ou d'assistance*

requis ». Cette rétribution peut être demandé par l'établissement au MSSS ou à la suite d'une demande motivée de la ressource.

Mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels (MSSAE)

La MSSAE prévue à la lettre d'entente n°2 de l'entente nationale (ARIHQ) et la lettre d'entente n°7 des ententes collectives (FFARIQ, FSSS-CSN) s'applique à une minorité d'usagers présentant des problématiques physiques ou comportementales pour lesquelles la décision de l'établissement de les orienter ou les maintenir en RI est celle la plus adéquate pour répondre à leurs besoins. Les services exigés par l'établissement, vont au-delà de ce qui est prévu par l'IDC de par leur intensité et pour lesquels la lettre d'entente n° 3 ne répond pas. À titre d'exemple, « *offrir des services sur la base d'un intervenant dédié à un seul usager ou même de deux intervenants dédiés à un seul usager pour une période de 10 heures et plus par jour, et ce, tous les jours (FFARIQ, FSSS-CSN) et de 12 heures et plus par jour, et ce, tous les jours (ARIHQ).* »

3.2 Rôles et responsabilités

Intervenant usager

Il est responsable du suivi professionnel de l'utilisateur dont la réalisation des activités de « détermination et de précision des services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur ». Préalablement à celles-ci, il doit avoir réalisé « l'évaluation ou la révision des besoins de l'utilisateur » et « l'élaboration ou la révision du plan d'intervention ». À partir de ces informations, il est responsable de déterminer et préciser les services que la ressource devra rendre à l'utilisateur en fonction des besoins identifiés. Il collabore avec la ressource dans l'identification des moyens qu'elle prendra pour rendre les services tel que voulu.

Il doit avoir suivi la formation sur l'IDC afin d'être en mesure de le compléter. Il peut se référer à l'intervenant RI-RTF pour support et conseil.

Professionnel / technicien (ergothérapeute / infirmière / inhalothérapeute / physiothérapeute / nutritionniste, éducateurs, etc.)

Il est responsable de faire suivre à l'intervenant usager tous les protocoles, procédures, plans de traitement, règles de soins, recommandations nécessaires au bien-être de l'utilisateur en RI-RTF, afin que celui-ci puisse en tenir compte dans la détermination des services.

Classificateur

L'intervenant RI-RTF agit à titre de classificateur. Il doit maîtriser le Règlement, l'IDC et avoir suivi la formation sur la classification. Il doit prendre connaissance des précisions et recommandations apportées par le comité expert d'établissement suite aux rencontres du comité expert national. Il accompagne l'intervenant usager et la ressource lors de la rencontre de classification afin de s'assurer que la démarche est conforme au Règlement.

Approbateur

Il est désigné par le gestionnaire RI-RTF, a suivi la formation, maîtrise l'IDC et possède les connaissances cliniques lui permettant de procéder à l'approbation de l'IDC sur SIRTf. Il ne peut être le classificateur. Il est recommandé qu'il soit membre du comité expert d'établissement afin de se conformer aux décisions et orientations nationales et d'établissement.

Comité expert d'établissement

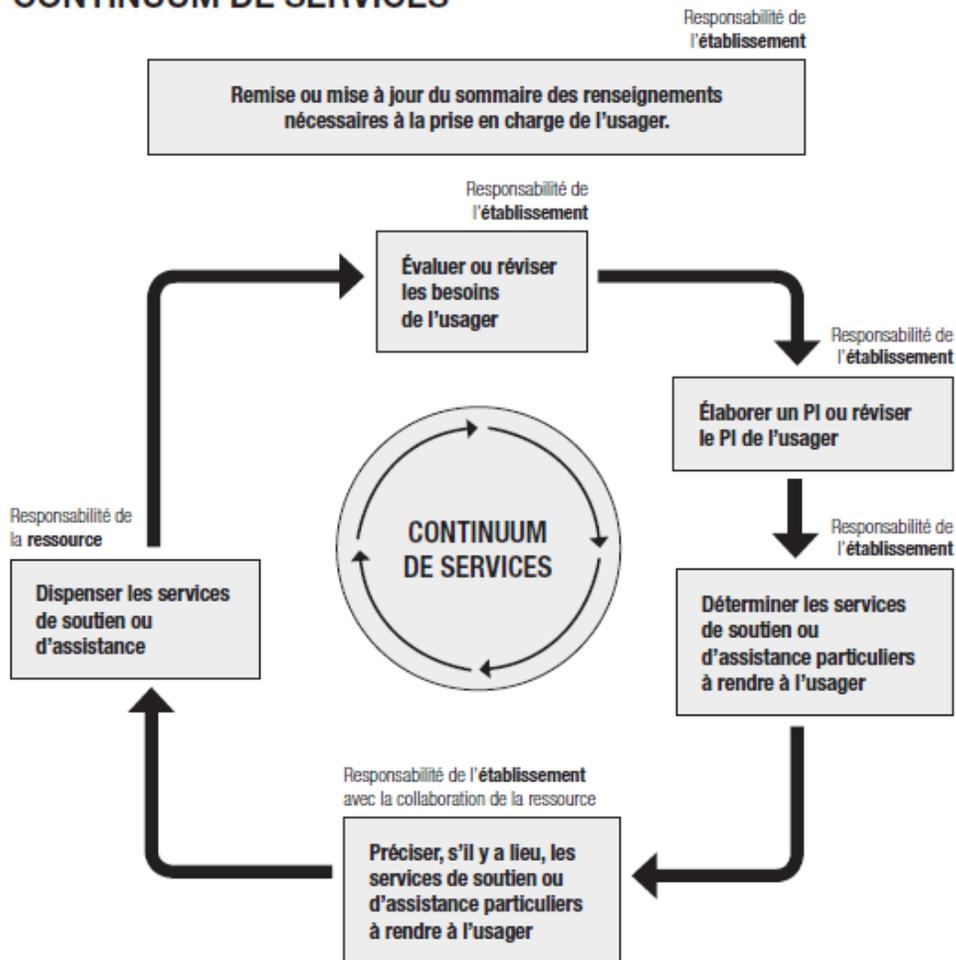
Le comité expert d'établissement s'assure que le Règlement sur la classification et l'IDC sont compris et appliqués uniformément au sein de notre établissement. Ce comité est l'endroit pour échanger sur les situations complexes, litigieuses et les difficultés d'interprétation vécues en lien avec la réalisation de

l'IDC. Le comité expert d'établissement collabore à la mise en place de mécanismes qui permettront de former les nouveaux intervenants et de maintenir les formations à jour.

3.3 Processus de détermination et de classification des services

FIGURE 1

CONTINUUM DE SERVICES



Application en continu du processus de contrôle de la qualité des services offerts par l'établissement et par la ressource

A. Transmission des informations sur l'utilisateur (Sommaire)

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

- Remplir le « Sommaire des renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur par une RI ou une RTF » disponible dans l'Intranet à partir des informations recueillies lors de l'évaluation ou révision des besoins et de son PI/PSI à jour. Il est important de fournir de l'information pour chacune des sections et que celle-ci soit pertinente, actuelle et complète;
- Faire signer le sommaire à la ressource et lui en remettre une copie, à la suite de l'obtention de de l'intégration de l'utilisateur, mais au plus tard 72 heures après celle-ci;
- Indiquer dans le formulaire de placement la date de remise du sommaire à la ressource;
- Déposer une copie signée du sommaire au dossier de l'utilisateur;
- Mettre à jour ce sommaire, dès qu'il y a changement dans les renseignements concernant la situation de l'utilisateur ou une fois par année lors de la révision de l'IDC (aux 6 mois pour un enfant de 0-2 ans) et le remettre à la ressource.

B. Détermination et précision des services particuliers selon les besoins et la condition de l'utilisateur

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

- Évaluer les besoins de l'utilisateur en consultant la ressource et les professionnels impliqués, avant de compléter l'IDC;
- Obtenir les protocoles, procédures, plans de traitement et règles de soins nécessaires auprès des professionnels;
- Déterminer si l'objectif du descripteur s'applique¹ en utilisant la « Grille de classification (IDC) » disponible dans l'Intranet ;
- Déterminer la source de la difficulté²;
- Déterminer la qualification de l'intensité du service requis en concordance avec l'évaluation des besoins et le PI/PSI³;
- Déterminer le ou les services requis habituellement⁴. Le comité d'Établissement a défini que la notion « habituellement » fait référence à une fois semaine;
- Préciser les services de soutien ou d'assistance à rendre à l'utilisateur en s'assurant d'une concordance avec les informations recueillies lors de l'évaluation ou de révision des besoins;
- Présenter à la ressource les services à rendre lors de la rencontre de classification;
- Déterminer avec la ressource la façon dont seront rendus les services et les moyens à mettre en place afin qu'ils soient conformes et sécuritaires;

¹ Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance p.36

² Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance p.36

³ Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance p.37

⁴ Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance p.37.

- Reprendre les protocoles, procédures, plans de traitement, règles de soins avec la ressource et s'assurer qu'elle en a copie;
- Réviser l'IDC une fois par année ou lorsqu'un changement dans la condition de l'utilisateur le requiert ou tous les 6 mois pour l'utilisateur de 0 à 2 ans.

Professionnel / technicien est responsable de :

- Fournir toute information pertinente sur l'état et le fonctionnement de l'utilisateur à l'intervenant usager;
- Transmettre les protocoles, procédures, plans de traitement et règles de soins mis en place à l'intervenant usager.

La RI-RTF

- Collaborer avec l'intervenant usager à l'évaluation des besoins;
- Déterminer avec l'intervenant usager la façon dont seront rendus les services et les moyens à mettre en place afin qu'ils soient conformes et sécuritaires.

Le classificateur est responsable de :

- Participer à la rencontre de classification à titre d'expert;
- Valider que l'intensité déterminée du service correspond au type d'intervention nécessaire;
- S'assurer que les précisions soient claires, complètes et que la ressource comprend les attentes de l'établissement;
- Consulter l'approbateur ou un membre ou le comité expert d'établissement afin de l'aider à résoudre les hésitations ou divergences d'opinion entre l'établissement et la ressource;
- Valider la pertinence de faire une demande de rétribution supplémentaire (RQS ou MSSAE);
- Saisir l'IDC dans SIRTF et le transmettre pour approbation;
- Remettre l'IDC à la ressource pour signature;
- Consigner la date de remise dans SIRTF (pour l'IDC transmis par la poste, saisir la date correspondant à 5 jours ouvrables suivant l'expédition);
- S'assurer que la ressource a les protocoles, procédures, plans de traitement et règles de soins liés à l'IDC;
- Respecter le délai de remise de l'IDC initial à la ressource (30 ou 60 jours);
- Participer à la rencontre de révision une fois par année ou lorsqu'un changement dans la condition de l'utilisateur le requiert ou tous les 6 mois pour l'utilisateur de 0 à 2 ans;
- Remettre l'IDC original signé à l'intervenant usager.

Approbateur est responsable de :

- Prendre connaissance de l'IDC, en valider la conformité et l'approuver;
- Imprimer deux exemplaires, préférablement en format légal, signer, dater et remettre les copies au classificateur.

4. 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.

5. 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, DSMQÉPI | X | | | | | | 2019-03-12 |
| 2 | Josée Bernier, Caroline Dubé, DSMQEPE | X | | | | | DPJ/DI-DP-TSA/SAPA/DSMDISSG/ Associations représentatives | 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

6. Références

- Cadre de référence RI-RTF, MSSS, 2016.
- Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial, RLRQ, chapitre S-4.2, r. 3.1.
- Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, MSSS, 2017.