Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest
Québec

CADRE DE RÉFÉRENCE

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Direction Programme SAPA

Auteur

Yvan Girard

Chef de l'accès aux services DPSAPA

Validation du document

Normand Gaudet, directeur adjoint du programme SAPA - Hébergement

Dominique Lécuyer, coordonnatrice SAPA pôle 1 – Jardins-Roussillon et Haut-Saint-Laurent

Manon Rousse, coordonnatrice SAPA pôle 2 – Suroît et Vaudreuil-Soulanges

Sylvie Grégoire, coordonnatrice CHSLD Saint-Rémi

Chantal Arsenault, directrice DPSAPA

TABLE DES MATIÈRES

1. DESCRIPTION ET OBJECTIF DU PROGRAMME 3
2. PROFIL CLIENTÈLE 3
   2.1. personnes ciblées 3
   2.2. réseau de soutien 3
3. PRINCIPES DIRECTEURS 4
   3.1 accessibilité 4
   3.2 complémentarité 4
   3.3 continuité 4
   3.4 efficacité et efficience 4
   3.5 neutralité 4
4. MOTIFS DE RÉFÉRENCE ET OBJECTIFS 4
   4.1 répit 4
   1.1 Dépannage - Urgence sociale 5
5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ 5
   5.1 Hébergement temporaire - répit : 5
   5.2 Hébergement temporaire Dépannage - Urgence sociale : 5
6. CRITÈRES D'EXCLUSION 6
7. PRESTATION DES SERVICES 6
   7.1 Services médicaux 7
   7.2 Services pharmaceutiques 7
   7.3 Soins infirmiers 7
   7.4 Matériel médical, équipements et autres fournitures 7
   7.5 Services psychosociaux 7
   7.6 Services de réadaptation 7
   7.7 Soins d'assistance 8
   7.8 Entretien et identification des vêtements 8
   7.9 Transport 8
   7.10 Encadrement, surveillance, stimulation et loisirs 8
8. DURÉE DE SÉJOUR 8
9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS 9
   9.1 Chef de l'accès aux services 9
   9.2 Intervenant référant du SAD 9
   9.3 Personne responsable des demandes en hébergement temporaire 9
   9.4 Responsable du site d'hébergement temporaire 10
   9.5 Usagers 10
10. DEMANDE DE SÉJOUR EN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE - RÉPIT 11

11. DEMANDE DE SÉJOUR EN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE – DÉPANNAGE - URGENCE SOCIALE 12
12. HORAIRE DES ADMISSIONS 12
13. ACCÈS AUX SERVICES 12
13.1 Priorisation des demandes 12
13.2 Provenance des demandes 13
13.3 Formulaires de références 13
14. PRATIQUES ADMINISTRATIVES 13
14.1 Statut de l'usager 13
14.2 Tarification des services 13
15. POLITIQUE POUR LES PLAINTES 14
16. SUIVI ET ÉVALUATION DU PROGRAMME 14
17. RÉFÉRENCES 14
ANNEXE 1 – Demande de séjour 15
ANNEXE 2 – Formulaire de consentement 16

1. DESCRIPTION ET OBJECTIF

L'hébergement temporaire est une mesure sociale de soutien à domicile. L'hébergement temporaire du CISSS de la Montérégie-Ouest (CISSSMO) a pour objectif de favoriser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie, en offrant un soutien à leur famille et leurs proches qui en assument la prise en charge à domicile.

Les services d'hébergement temporaire visent donc à offrir à ces personnes un milieu de vie substitut ainsi que les soins et services requis par leur état pour une période prédéterminée. Au-delà de cette période, la personne retourne à son domicile.

2. PROFIL CLIENTÈLE

L'hébergement temporaire du CISSSMO s'adresse principalement mais non exclusivement aux personnes en perte d'autonomie et à leur réseau de soutien.

2.1. PERSONNES CIBLÉES

- les personnes adultes ayant des difficultés physiques, cognitives ou de comportement;
- les personnes âgées de 65 ans et plus en perte d'autonomie sur le plan physique, psychologique ou social et qui sont dépendantes d'un tiers pour assurer leurs besoins d'assistance et de soutien;

Bien qu'ils ne constituent pas la clientèle principale, les groupes cibles suivants peuvent aussi se prévaloir des services en hébergement temporaire :

- les personnes de moins de 65 ans qui présentent un profil gériatrique[1]

  [1] *On définit un profil gériatrique comme étant une pathologie associée à des incapacités physiques, psychiques ou sociales. La personne présentant un profil gériatrique est habituellement affligée de 4 à 7 problèmes médicaux significatifs. Ce n'est pas tellement la nature de ses maladies qui en font un client gériatrique, mais la coexistence simultanée et surtout les répercussions fonctionnelles qu'elles engendrent. La personne est atteinte de plusieurs incapacités fonctionnelles et présente une combinaison de grands symptômes suivants : incontinence, immobilité, instabilité (chute), problème psychique (dépression, démence, SCPD, etc.), problème iatrogène (sur médication).*
  SOURCE : AHQ. Les services hospitaliers aux personnes âgées, document de référence no 1, 1995.
- les personnes qui vivent des incapacités importantes en raison de traumatismes ou de maladies à caractère chronique ou dégénératif;
- les personnes à risque de fugue, d'errance ou présentant des symptômes comportementaux psychologiques de la démence (SCPD).

2.2. RÉSEAU DE SOUTIEN

Il s'agit des familles et des proches qui viennent en aide aux personnes en perte d'autonomie demeurant à domicile. Le recours à l'hébergement temporaire par les proches aidants s'avère une mesure appropriée pour les soutenir et, ainsi, prolonger le maintien à domicile de la personne en perte d'autonomie dans des conditions qui sont acceptables pour elle-même et son entourage.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Dans un but d'assurer le déploiement équitable des places en hébergement temporaire, cinq principes directeurs ont été identifiés :

3.1 ACCESSIBILITÉ

Dans le but d'offrir un environnement fonctionnel et sécuritaire qui permet de répondre aux besoins variés des personnes présentant des incapacités physique et psychologique, la désignation des places en hébergement temporaire fait suite à l'analyse populationnelle du territoire du CISSSMO et suit l'évolution de ses besoins.

3.2 COMPLÉMENTARITÉ

Les services d'hébergement temporaire sont complémentaires aux autres mesures gouvernementales et communautaires visant à apporter un soutien aux familles et aux proches des personnes en perte d'autonomie.

3.3 CONTINUITÉ

L'hébergement temporaire au CISSSMO s'inscrit dans une optique de continuité avec les autres services offerts aux personnes en perte d'autonomie, que ce soit au moment de la référence ou à la fin du séjour en hébergement temporaire.

3.4 EFFICACITÉ ET EFFICIENCE

L'organisation des services d'hébergement temporaire doit répondre à des critères d'efficacité et d'efficience. Une utilisation optimale des ressources disponibles doit être ainsi favorisée en lien avec l'hébergement temporaire,.

3.5 NEUTRALITÉ

Les services d'hébergement temporaire sont offerts selon un principe de neutralité en vertu duquel les usagers qui reçoivent les services ne doivent pas en retirer un avantage financier en évitant d'assumer des dépenses qui, autrement, leur reviendraient. Toute contribution financière demandée aux usagers hébergés doit toutefois s'appliquer selon des modalités qui garantissent l'accès aux services pour les personnes à faible revenu.

4. MOTIFS DE RÉFÉRENCE ET OBJECTIFS

Les personnes en perte d'autonomie et leur entourage peuvent avoir recours à l'hébergement temporaire pour des motifs de répit, de dépannage ou d'urgence sociale.

4.1 RÉPIT

Les aidants ont besoin «d'un temps de détente afin de compenser le stress et la fatigue supplémentaires occasionnés par les soins particuliers d'un adulte ayant une incapacité[1]». Le répit fait référence à des situations prévues et se fait sur une base planifiée. L'accès aux services et à l'admission dans les établissements offrant de l'hébergement temporaire répit est assuré du lundi au vendredi.

[1] *Ministère de la Santé et des Services sociaux, La Politique de soutien à domicile, Chez soi : le premier choix, 2003.*

Dans ce cas, le recours à l'hébergement temporaire a pour objectif de prévenir l'épuisement physique et psychologique des aidants.

1.1 DÉPANNAGE - URGENCE SOCIALE

Le dépannage ou l'urgence sociale sont offerts lorsqu'un événement imprévu survient dans la vie de la personne en perte d'autonomie ou dans la vie de son réseau de soutien, de sorte que sa sécurité, sa santé et son bien-être physique ou psychologique sont compromis ou menacés si elle demeure à son domicile.

Le recours à l'hébergement temporaire pour motif de dépannage – urgence sociale a pour objectif de suppléer rapidement à l'incapacité temporaire du réseau de soutien et de permettre la stabilisation de l'environnement de la personne dépendante. Elle pourra par la suite retourner à son domicile dans des conditions optimales pour sa santé et son bien-être lorsque la situation se sera résorbée ou qu'une solution de rechange aura été envisagée lorsque le retour à domicile s'avère inapproprié. Le dépannage – urgence sociale fait référence à des situations non prévues et se fait sur une base non-planifiée. L'accès aux services et à l'admission dans les établissements offrant de l'hébergement temporaire dépannage – urgence sociale est assuré 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

5. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

5.1 HÉBERGEMENT TEMPORAIRE - RÉPIT :

- l'intervenant référant du soutien à domicile (SAD) s'assure que son client et son réseau de soutien vivent une situation qui correspond au motif de références en hébergement temporaire répit et l'accompagne en conformité au Cadre de référence en hébergement temporaire du CISSSMO ;
- l'usager réside à son domicile;
- l'usager présente des incapacités temporaires ou permanentes sur le plan physique, psychologique et social. Il est dépendant de tiers pour assurer ses besoins de base;
- l'état de santé de l'usager est stable et son portrait médical ainsi qu'un outil d'évaluation multiclientèle (OÉMC) sont à jour;
- l'usager et son réseau de soutien s'engagent à respecter la date du retour à domicile après la période prévue pour l'hébergement temporaire;
- l'usager ou son réseau de soutien consent à avoir recours à l'hébergement temporaire en signant préalablement le formulaire de consentement et accepte le plan de services qui lui est proposé au coût de 25$ par jour (excluant la journée de départ);
- l'usager détient sa médication dans un pilulier, préparée par un pharmacien communautaire, en quantité suffisante pour la durée du séjour;
- l'usager fourni son nécessaire d'hygiène personnelle, d'incontinence, ses fournitures médicales et l'équipement requis pour la durée de son séjour;
- l'usager possède des vêtements adéquats et identifiés à son nom pour la durée du séjour;
- l'intervenant référant du SAD informe d'une date et d'un endroit connus en prévision de la sortie de l'usager;
- sauf exception, l'occupation ne dépasse pas quatre semaines par année qui peuvent être consécutives ou non.

5.2 HÉBERGEMENT TEMPORAIRE DÉPANNAGE - URGENCE SOCIALE :

- l'intervenant référant du SAD s'assure que son client et son réseau de soutien vivent une situation qui correspond au motif de références en hébergement dépannage – urgence sociale et l'accompagne en conformité du Cadre de référence en hébergement temporaire du CISSSMO;
- l'hébergement n'a pu être planifié avec l'intervenant référant du SAD;
- l'état de santé de l'usager doit être stable et son dossier médical ainsi qu'un outil d'évaluation multiclientèle (OÉMC) doivent être mis à jour le plus rapidement possible;
- l'usager doit avoir, si possible, des vêtements adéquats et des médicaments en quantité suffisante (si le pilulier n'est pas disponible, une démarche sera rapidement faite par l'intervenant référant auprès de la pharmacie communautaire);

- le délai d’occupation ne doit pas dépasser quatre semaines par année qui peuvent être consécutives ou non. Ce délai permet à l’intervenant référant du SAD qui dirige une personne en hébergement temporaire et au réseau de soutien de trouver une alternative au besoin de l’usager;
- l’usager ou son réseau de soutien consent à avoir recours à l’hébergement temporaire en signant préalablement ou si cela n’est pas possible, ultérieurement le formulaire de consentement et accepte le plan de services qui lui est proposé au coût de 25$ par jour (excluant la journée de départ).

6. CRITÈRES D’EXCLUSION

Les critères d'exclusion aux services d'hébergement temporaire sont les suivants :

- l’usager nécessite des soins médicaux actifs, comme des examens, des évaluations et des actes nécessaires à l'élaboration d'un diagnostic, d'un plan d'intervention ou d'un plan de traitement médical;
- l’usager nécessite des services de réadaptation fonctionnelle intensive. Il est alors question d’un processus soutenu et régulier d'intervention globale visant la récupération d'une ou de plusieurs fonctions perdues ou encore le maintien de certains acquis en vue de favoriser une autonomie maximale de la personne;
- l’usager nécessite un séjour d'observation en vue d'établir un diagnostic qui ne peut être posé sur une base externe;
- l’usager requiert des soins palliatifs en phase terminale de maladie;
- l’usager nécessite uniquement une période de récupération physique, sans problématique sociale associée, c'est-à-dire que son environnement est en mesure de lui fournir l'aide et les services que son état requiert;
- le retour de l’usager à domicile, au moment de la référence, est improbable. Ce critère d'exclusion vise à éviter que les ressources d'hébergement temporaire soient utilisées comme une voie d'accès privilégiée à l'hébergement permanent.

7. PRESTATION DES SERVICES

Les services fournis dans le cadre de l’hébergement temporaire sont offerts selon une approche qui vise le maintien de l'autonomie des personnes. Ainsi, la nature, la fréquence et l'intensité des services proposés à une personne en hébergement temporaire doivent s'inscrire dans la continuité de ceux qu’elle reçoit au moment de la référence. Dans le cas où le site d’hébergement temporaire ne dispose pas de toutes les ressources permettant d’offrir des services plus spécialisés, des ententes peuvent être prises avec des partenaires du réseau afin que ces services soient accessibles à la clientèle. L’intervenant référant s'engage à planifier et assurer la continuité des services requis par la personne durant et à la fin de son séjour. Cela nécessite des communications constantes entre l’intervenant référant, la personne responsable de la planification et de la réservation des places en hébergement temporaire et l’équipe clinique du site offrant les services d’hébergement temporaire. Ceci afin d’assurer une fluidité des renseignements durant toute la durée du séjour de l’usager (ex : modalités d’accueil et de départ, de transport, de prise en charge clinique et médicale durant son séjour en hébergement temporaire ainsi que la planification des services requis lors de son retour à domicile).

Outre le fait de permettre d’offrir temporairement un milieu de vie substitut, le site d’hébergement qui accueille une personne en hébergement temporaire rend accessible à cette dernière une gamme de services comparable à celle dispensée en centre d’hébergement et ce, selon une approche qui vise le maintien de l’autonomie des personnes.

7.1 SERVICES MÉDICAUX

Bien que les personnes admises en hébergement temporaire ne nécessitent pas de soins médicaux actifs, certaines d'entre elles peuvent quand même avoir besoin de consultations médicales durant leur séjour.

Sauf en situation d'urgence, les services médicaux demeurent sous la responsabilité du médecin de l'usager et ce, durant toute la durée du séjour en hébergement temporaire. À cette fin, l'intervenant référant doit inscrire, au formulaire *« Demande de séjour en hébergement temporaire – identification de l'usager* », le nom du médecin traitant et ses coordonnées.

7.2 SERVICES PHARMACEUTIQUES

L'usager inscrit en hébergement temporaire doit fournir ses médicaments. Dans tel cas, l'intervenant référant doit préalablement s'assurer que le profil pharmaceutique de son client soit à jour et que son approvisionnement en médication soit suffisant pour la durée de son séjour.
Dans le cas d'un hébergement temporaire dépannage - urgence, l'intervenant référant devra s'assurer que la mise à jour du profil pharmaceutique ainsi que l'approvisionnement en médication seront acheminés au site d'hébergement au plus tard dans les 24 heures suivant l'admission de son client en hébergement temporaire.

7.3 SOINS INFIRMIERS

La qualité des soins infirmiers prodigués à l'usager bénéficiant du programme d'hébergement temporaire est, sauf exception, analogue à l'offre de service dispensée à la clientèle admise en centre d'hébergement.

7.4 MATÉRIEL MÉDICAL, ÉQUIPEMENTS ET AUTRES FOURNITURES

Le matériel médical, l'équipement et les autres fournitures dont les frais sont assumés par les personnes à domicile ou défrayés par des tiers payeurs (ex. : Société de l'assurance automobile du Québec, programme régional d'aides matérielles pour les fonctions d'élimination, etc.) continuent de l'être durant le séjour en hébergement temporaire. En plus d'informer la personne responsable de la planification et de la réservation des places en hébergement temporaire pour les besoins de son client en matière d'équipements et de techniques de soins spécialisés (ex. : pompes à pression négative (VAC), suivi de clientèle avec nutrition entérale, etc.), l'intervenant référant est responsable des démarches nécessaires à cet effet. Il accompagne son client dans la manière de se procurer le matériel, les aides techniques (ex. : canne, marchette) et les fournitures médicales requises pour la durée de son hébergement temporaire.

7.5 SERVICES PSYCHOSOCIAUX

Tout au long du séjour en hébergement temporaire, la continuité psychosociale est assurée par l'intervenant référant. Ainsi, advenant une problématique survenant durant le séjour de l'usager, l'équipe du site d'hébergement temporaire contactera l'intervenant référant et ce, afin qu'un suivi soit effectué le cas échéant.

7.6 SERVICES DE RÉADAPTATION

Sans qu'il s'agisse de services offerts sur une base intensive, une personne peut avoir besoin d'interventions de réadaptation au moment de la référence en hébergement temporaire. Dans le cas où le plan d'intervention ne nécessite pas le recours à un professionnel de la réadaptation (ex. : aide à la marche), l'équipe soignante du centre d'hébergement assure la continuité des interventions. Si une

problématique survient, l'équipe de soins du centre d'hébergement contactera l'intervenant référant afin de soumettre la demande pour qu'une relance soit effectuée.

7.7 SOINS D'ASSISTANCE

Le site d'hébergement temporaire fournira à l'usager les soins d'assistance usuels requis par son état au moment de la référence (ex : soins d'hygiène, aide à la mobilisation, aide à l'alimentation, etc.).

7.8 ENTRETIEN ET IDENTIFICATION DES VÊTEMENTS

L'usager doit avoir en sa possession les vêtements nécessaires pour son séjour et identifiés à son nom. S'il y a lieu, les coûts liés à l'entretien des vêtements sont à la charge de l'usager.

Dans le cas d'un hébergement temporaire dépannage - urgence, l'intervenant référant devra s'assurer dans les meilleurs délais de la conformité des vêtements de son client.

7.9 TRANSPORT

Les usagers orientés en hébergement temporaire sont responsables de leurs déplacements et doivent en assumer les coûts.

Lorsque la situation d'un usager en hébergement temporaire requiert un transport ambulancier, la politique provinciale sur le transport des malades s'applique.

Durant leur séjour en hébergement temporaire, certains usagers peuvent avoir besoin de se déplacer pour des services de santé. Dans de tels cas, il est convenu que l'intervenant référant a la responsabilité de planifier le transport en plus d'en informer son client et ses proches qu'ils ont la responsabilité de les défrayer.

7.10 ENCADREMENT, SURVEILLANCE, STIMULATION ET LOISIRS

Le site d'hébergement pourra fournir les services d'encadrement, de surveillance et de stimulation aux personnes dont l'état le requiert.

8. DURÉE DE SÉJOUR

Afin d'assurer l'efficacité du programme, la durée régulière proposée pour un séjour en hébergement temporaire est établie par plages horaires d'une semaine (7 nuits, 8 jours). Ces semaines pourront être planifiées de manière continue ou sporadique.

Le cas échéant, les sites d'hébergement temporaire pourraient être utilisés pour des courts séjours périodiques afin de répondre le mieux possible aux besoins variés de la clientèle (ex : quelques jours par mois).

Un usager peut profiter de plus d'un séjour en hébergement temporaire durant une même année. Cependant et pour une question d'équité, la durée totale de ses séjours ne devrait pas dépasser 28 jours au total, soit l'équivalent de 4 semaines.

9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

9.1 CHEF DE L'ACCÈS AUX SERVICES

- Établit et gère les ententes avec les propriétaires de résidences privées offrant des lits d'hébergement temporaires et ce, en fonction du budget dont il dispose.
- S'assure de l'application du Cadre de référence en hébergement temporaire du CISSSMO;
- Voit à la supervision administrative du mécanisme d'accès à l'hébergement temporaire et s'assure que son fonctionnement soit conforme;
- Informe son supérieur hiérarchique des problèmes pouvant compromettre la qualité des services d'hébergement temporaire et, le cas échéant, émet des recommandations quant aux ajustements à effectuer;
- Tient à jour les statistiques nécessaires;
- Assure la planification et la révision des lits d'hébergement temporaires en fonction des besoins sur l'ensemble du territoire.

9.2 INTERVENANT RÉFÉRANT DU SAD

- S'assure de l'application du Cadre de référence en hébergement temporaire du CISSSMO ;
- S'assure de la complétion adéquate des documents requis;
  - formulaire « *Demande de séjour en hébergement temporaire – Identification de l'usager* »;
  - formulaire « *Hébergement Temporaire - formulaire de consentement* »;
  - CTMSP médical < 1 an ou diagnostics médicaux à jour;
  - fiche de l'usager I-CLSC;
  - OEMC et plan < 3 mois pour une première demande et à jour pour les demandes subséquentes incluant la section Médication (prescrite ou non) complétée;
  - tout autre rapport jugé pertinent à la demande la personne responsable de la planification et de la réservation des places en hébergement temporaire;
- Achemine l'ensemble de la documentation nécessaire à la demande de séjour en hébergement temporaire à l'intention de la personne responsable des places en hébergement temporaire;
- Sert de lien de communication entre la personne responsable des places en hébergement temporaire, de la personne responsable du site d'hébergement et son client.

9.3 PERSONNE RESPONSABLE DES DEMANDES EN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

- S'assure de l'application du Cadre de référence en hébergement temporaire du CISSSMO ;
- S'assure de la conformité des demandes en hébergement temporaire et effectue les relances nécessaires lorsque les dossiers sont incomplets ou non conformes;
- Reçoit les demandes d'hébergement temporaire de la part des intervenants référant;
- Détermine la priorisation des demandes en tenant compte de la liste d'attente et en regard de la compromission de la sécurité de l'usager ou du besoin de soutien des proches aidants au moment de la demande. À moins d'une situation très exceptionnelle et sans l'accord des personnes concernées, s'assure de ne pas annuler des séjours qui sont déjà planifiés;
- Assure une communication continue avec l'intervenant référant et l'équipe clinique du site d'hébergement temporaire afin que les mesures de soutien à domicile s'effectuent dans une continuité des services ;
- Gère le calendrier et s'assure qu'il soit disponible aux personnes concernées;
- Établit une liste d'attente en collaboration avec les autres services du cisssmo;
- Complète toutes les demandes cléricales pour le bien du service telles que : statistiques, registres, etc. Et en assure l'envoi aux intervenants concernés.

9.4 RESPONSABLE DU SITE D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

- S'assure de l'application du Cadre de référence en hébergement temporaire du CISSSMO ;
- S'assure de mettre en place les conditions d'accueil et de maintien de l'usager durant son séjour en hébergement temporaire;
- Le cas échéant, effectue les suivis nécessaires auprès de l'intervenant référant.

9.5 USAGERS

- Respecte toutes les conditions d'accès, les conditions d'inscription ainsi que les obligations qui lui incombent;
- Fournit ou donne accès à qui de droit, à toute l'information clinique qui le concerne et nécessaire à son séjour;
- Libère la chambre pour 10h00 ou à l'heure convenue la journée qui aura été identifiée comme la fin de son séjour;
- Paye tous les frais exigibles selon les modalités fixées (spécimen de chèque requis à l'admission);
- Le cas échéant, accepte d'être en technique d'isolement durant son admission en attente des résultats afin d'assurer sa sécurité et celle des autres usagers.
- S'assure de fournir sa médication sous forme de dispill avant d'arriver dans la ressource;
- Organise et assume ses coûts de transports lors de rendez-vous à l'extérieur.

LES BIENS ET SERVICES SUIVANTS SONT À LA CHARGE EXCLUSIVE DE L'USAGER :

- Les produits d'incontinence : les culottes d'incontinence, les alèses, les protège-dessous, les piqués;
- Les médicaments prescrits et aussi les médicaments non prescrits dont l'usage régulier est important;
- Les services du barbier ou de la coiffeuse;
- Les brosses à dents, le rince-bouche, produits pour prothèses dentaires;
- La crème à barbe, le rasoir, les lames, les lotions après rasage;
- Le peigne et/ou la brosse à cheveux, le fixatif, le revitalisant, le gel;
- Les produits de beauté, l'antisudorifique / déodorant;
- Les serviettes sanitaires;
- L'achat de vêtements;
- L'entretien des vêtements, le nettoyage à sec, le pressage par le nettoyeur, les altérations aux vêtements;
- Le tabac, les boissons alcoolisées, les abonnements personnels aux revues et journaux;
- Les repas que l'usager commande ou prend à l'extérieur;
- Les frais d'installation d'un téléphone personnel et le paiement des comptes incluant les interurbains;
- Les frais d'installation d'achat, de location ou de câblodistribution d'appareils (radio, téléviseur ou autres);
- Tout autre article nécessaire aux besoins personnels de l'usager tels que des orthèses et prothèses;
- Le transport personnel tel que : visite médicale, dentiste, sortie personnelle.

10. DEMANDE DE SÉJOUR EN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE - RÉPIT

1- INTERVENANT RÉFÉRANT DU SAD

1ère demande d'hébergement temporaire - répit :

- Identifie le besoin avec son client en fonction des critères d'admissibilité;
- Vérifie la disponibilité de la place au calendrier accessible sur le fichier partage « N »;
- Confirme la possibilité d'un séjour auprès de la personne responsable des demandes en hébergement temporaire;
- Complète et achemine les formulaires requis et assure le suivi de la démarche selon le cadre de référence.

Demandes subséquentes d'hébergement temporaire - répit :

- Identifie le besoin avec son client en fonction des critères d'admissibilité et s'enquiert de son épisode d'hébergement antérieur;
- Vérifie la disponibilité de la place au calendrier accessible sur le fichier partage « N »;
- Confirme la possibilité d'un séjour auprès de la personne responsable des demandes en hébergement temporaire – répit;
- Complète les formulaires requis;
- Assure le suivi de la démarche selon le cadre de référence.

2- RESPONSABLE DES DEMANDES EN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE - RÉPIT

Pour chacune des demandes :

- Reçoit la documentation de la part de l'intervenant référant SAD;
- Confirme la demande de séjour en hébergement temporaire auprès de l'intervenant référant SAD et assure le suivi de la démarche selon le cadre de référence;
    - inscrit l'usager au programme et complète les documents requis;
    - inscrit l'usager au calendrier et le cas échéant, ouvre une session SICHELD à son intention;
    - assure le suivi des informations cliniques auprès de la responsable du site de l'hébergement temporaire;
    - au besoin effectue une relance aux personnes significatives.

3- RESPONSABLE DU SITE DE L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE - RÉPIT

1er séjour d'hébergement temporaire :

Pré-admission :

- Reçoit de la personne responsable des demandes en hébergement temporaire la confirmation ainsi que les informations cliniques à propos de l'usager à admettre;

Admission :

- Valide les informations au formulaire de consentement qu'elle joint au dossier de l'usager,
- Reçoit le chèque postdaté couvrant la durée du séjour et l'achemine à la personne responsable du service des finances;
- Complète un dossier clinique à l'intention de l'usager en hébergement temporaire et assure sa prise en charge durant son séjour;
- Au besoin, effectue une relance aux personnes significatives.

Séjours subséquents d'un usager dans un même site d'hébergement temporaire :

Pré-admission :

- Reçoit de la personne responsable des demandes en hébergement temporaire la confirmation ainsi que les informations cliniques à propos de l'usager inscrit au programme;

Admission :

- Complète le formulaire de consentement déjà au dossier clinique de l'usager en y inscrivant les dates d'arrivée et de départ du nouveau séjour,
- Reçoit le chèque postdaté couvrant la durée du séjour et l'achemine à la personne responsable du service des finances;
- Complète un dossier clinique à l'intention de l'usager en hébergement temporaire et assure sa prise en charge durant son séjour;
- Au besoin, effectue une relance aux personnes significatives.

11. DEMANDE DE SÉJOUR EN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE – DÉPANNAGE - URGENCE SOCIALE

1- INTERVENANT RÉFÉRANT DU SAD

- Identifie le besoin et valide avec son client les critères d'admissibilité du programme;
- Vérifie la disponibilité d'une place au calendrier accessible sur le fichier partage « N »;
- Contacte la personne responsable des demandes en hébergement temporaire – dépannage-urgence sociale;
- Complète et achemine les formulaires requis dans les meilleurs délais (24 heures);
- Assure le suivi de la démarche selon le cadre de référence.

2- RESPONSABLE DES DEMANDES EN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE – DÉPANNAGE – URGENCE SOCIALE

Pour chacune des demandes :

- reçoit la documentation de la part de l'intervenant référant SAD;
- advenant qu'une place soit disponible, lui confirme la demande de séjour en hébergement temporaire – dépannage – urgence sociale et assure le suivi de la démarche selon le cadre de référence;
  - inscrit l'usager au programme et complète les documents requis;
  - inscrit l'usager au calendrier et le cas échéant, ouvre une session SICHELD à son intention;
  - assure le suivi des informations cliniques auprès de la responsable du site de l'hébergement temporaire;
  - au besoin effectue une relance aux personnes significatives.

3- RESPONSABLE DU SITE DE L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE DÉPANNAGE – URGENCE SOCIALE

Admission :

- Reçoit de la personne responsable des demandes en hébergement temporaire la confirmation ainsi que les informations cliniques disponibles à propos de l'usager;
- Valide les informations au formulaire de consentement qu'elle joint au dossier de l'usager,
- Reçoit le chèque postdaté couvrant la durée du séjour et l'achemine à la personne responsable du service des finances;
- Complète un dossier clinique à l'intention de l'usager en hébergement temporaire et assure sa prise en charge durant son séjour;
- Au besoin, effectue une relance aux personnes significatives.

12. HORAIRE DES ADMISSIONS

Afin de favoriser une utilisation optimale des ressources disponibles, il est convenu que les admissions en hébergement temporaire répit s'effectuent la journée même des départs. Les journées des admissions pour ce type d'hébergement temporaire s'effectuent du lundi au vendredi entre 13 h et 14 h.

L'usager qui a bénéficié d'un séjour en hébergement temporaire qu'il soit de type répit ou de type dépannage - urgence sociale, doit sans faute libérer la chambre au plus tard à 10h00 en avant midi de manière à rendre possible une autre admission durant l'après-midi de la même journée.

13. ACCÈS AUX SERVICES

13.1 PRIORISATION DES DEMANDES

Dans les situations où les demandes excèdent les ressources disponibles, l'ordre des priorités est établi selon les critères suivants :

- le caractère urgent de la situation. Exemple, risque que la sécurité de l'usager soit compromise;

- le besoin de soutien des proches aidants. Exemples, risque d'épuisement ou de désorganisation de l'entourage.

À moins d'une situation très exceptionnelle et sans l'accord des personnes concernées, la priorisation des demandes ne doit pas avoir pour effet d'annuler des séjours de répit qui sont déjà planifiés.

13.2 PROVENANCE DES DEMANDES

- Considérant que l'hébergement temporaire a comme objectif le maintien des personnes dans leur milieu de vie naturel, les demandes proviennent donc des intervenants du soutien à domicile qui évaluent et priorise le besoin pour leurs clientèles.

- Suite à l'évaluation de l'usager à la fine de son hospitalisation en centre hospitalier, et advenant le non-retour à domicile dans l'immédiat et ce, malgré la mise à jour ou le rehaussement possible des services à domicile, l'intervenant du soutien à domicile effectuera une demande d'hébergement temporaire auprès de la personne responsable des places en hébergement temporaire dans la mesure où l'usager respecte les critères d'admission.

13.3 FORMULAIRES DE RÉFÉRENCES

- Le formulaire *« Demande de séjour en hébergement temporaire* » qui constitue la première étape de la demande au Programme d'hébergement temporaire.
- L'outil d'évaluation multiclientèle (OÉMC) reproduit le portrait bio-psycho-social de l'usager pour qui la demande d'hébergement est effectuée. Il va de soi que la complétion de l'OÉMC doit être effectuée de manière complète et conforme afin qu'il reflète le plus fidèlement le portrait de l'usager en plus d'assurer la mise en place des conditions optimales de son accueil et de son maintien en hébergement temporaire.
  Pour les situations de dépannage - d'urgence sociale, l'outil multiclientèle est acheminé le jour même de l'arrivée de l'usager ou idéalement dans les 24 heures suivant son entrée en hébergement temporaire.
- Le formulaire *« Hébergement temporaire – Formulaire de consentement* ». Ce formulaire a pour but d'assurer l'engagement de l'usager ou de son représentant aux modalités du Programme telles que, le coût, le respect des heures d'arrivée et de départ et l'offre de services qui lui sera prodiguée.
- Profil médicamenteux provenant de la pharmacie à jour.
- Tout autre document jugé pertinent de la part la personne responsable des places en hébergement temporaire.

14. PRATIQUES ADMINISTRATIVES

14.1 STATUT DE L'USAGER

Au sens des articles 21, 22 et 23 du Règlement sur l'organisation et l'admission des établissements, « *une personne est inscrite dans un établissement lorsqu'elle y reçoit des services qui ne nécessitent pas son hospitalisation ou son hébergement ou qu'elle n'occupe pas un lit compris dans le nombre figurant au permis de l'établissement* ».

14.2 TARIFICATION DES SERVICES

En vertu du principe de neutralité et par souci d'équité pour les personnes vivant à domicile, il apparaît raisonnable d'exiger une contribution financière aux personnes faisant un séjour en hébergement temporaire sans qu'une telle contribution constitue un obstacle à l'accessibilité pour les personnes à plus faible revenu. Cette mesure de contribution reconnaît que les personnes en hébergement temporaire continuent d'assumer les coûts de leur domicile privé, sauf pour ce qui est de l'alimentation. La

contribution financière des personnes admises en hébergement temporaire est déterminée à vingt-cinq dollars (25$) ***** par jour à l'exception de la journée du départ. Celle-ci est administrée par le service des ressources financières du site où s'effectue l'hébergement temporaire. La contribution de l'usager qui bénéficie d'une place en hébergement temporaire s'effectue par la remise d'un chèque postdaté couvrant la durée du séjour remis au moment de son arrivé au site d'hébergement temporaire.

*****_Pour la clientèle sur le territoire du Haut-St-Laurent, le tarif est de 15$ par jour. Le MSSS travaille actuellement à harmoniser les tarifs d'Hébergement temporaire à travers le Québec. En attendant d'avoir les orientations du MSSS à ce niveau, nous maintenons les mêmes tarifs qui étaient en vigueur avant la fusion des établissements suite à la loi 10 en 2015. Par conséquent, les intervenants du territoire du HSL devront biffer le 25$ et inscrire 15$ à la main, avant de faire signer à leur client._

15. POLITIQUE POUR LES PLAINTES

Les plaintes qui pourraient être faites au sujet des services d'hébergement temporaire seront traitées par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services du CISSSMO selon les modalités prévues à cet effet.

16. SUIVI ET ÉVALUATION DU PROGRAMME

Pour assurer une évaluation continue du programme d'hébergement temporaire et faire les ajustements qui s'imposent, le responsable du service s'assure de mettre en place un système annuel de monitorage. Les informations recueillies portent sur la clientèle (ex. : âge, sexe) et l'utilisation des services (ex. : nombre, provenance et motifs des demandes, nombre et motifs des admissions, nombre et raisons des annulations et des refus, durée de séjour, taux d'occupation).

17. RÉFÉRENCES

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. (2001) *Programme hébergement temporaire – Région de la Capitale-Nationale*. Québec.

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. (2004). *Hébergement temporaire - Cadre de référence et Guide opérationnel*. Montréal.

Association des Hôpitaux du Québec. (1995) Les services hospitaliers aux personnes âgées, document de référence no 1.

CSSS Jardins-Roussillon. (2015). *Hébergement temporaire – cadre de référence – Pour être mieux chaque jour*. Châteauguay.

MSSS. (2003). *Chez soi : le premier choix. La politique de soutien à domicile*. Québec.

ANNEXE 1 – DEMANDE DE SÉJOUR

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
Québec
Direction programme SAPA

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

- Demande de séjour en hébergement temporaire –

A l'usage de l'intervenant qui dirige un usager en hébergement temporaire

Date : _____ Type hébergement temporaire : ☐ HT-planifié ☐ HT-non-planifié

Intervenant référent : _____ _____ (____) ____-____, poste ____
Nom en lettres moulées *Signature* *Téléphone*

CLSC référent : _____ No Télécopieur : (____) ____-____

1. IDENTIFICATION DE L'USAGER *(écrire en lettres moulées)*

Nom de l'usager à la naissance : _____ Fumeur : oui : ☐ non : ☐

N° assurance maladie : [ ][ ][ ][ ] – [ ][ ][ ][ ][ ] – [ ][ ][ ][ ]

Etat civil de l'usager : ☐ Célibataire ☐ Veuf(ve) ☐ Séparé(e) / Divorcé(e) ☐ Marié(e) ☐ Conjoint(e) de fait

Nom du conjoint(e) :

Adresse de l'usager : _____ Téléphone de l'usager : (____) ____-____

Médecin traitant : _____ ( ) ____-____
Nom, prénom *Numéro de téléphone # 1*

Personne-contact : _____ ( ) ____-____ ( ) ____-____
Nom, prénom et lien *Numéro de téléphone # 1* *Numéro de téléphone # 2*

2. PROVENANCE DE LA DEMANDE

PÔLE 1

- ☐ CLSC Chateauguay
- ☐ CLSC Kateri
- ☐ CLSC Jardin du Québec
- ☐ CLSC Huntingdon
- ☐ Autre : _____

PÔLE 2

- ☐ CLSC Salaberry-de-Valleyfield
- ☐ CLSC Vaudreuil-Dorion
- ☐ Autre : _____

3. LOCALISATION ACTUELLE DE L'USAGER

- ☐ Domicile
- ☐ Domicile avec services du CLSC
- ☐ Résidence privée : _____
- ☐ Résidence privée avec services du CLSC : _____
- ☐ Hôpital : _____
- ☐ RNI : _____
- ☐ Hors territoire : _____
- ☐ Autre : _____

Les outils d'évaluation suivants sont obligatoires au traitement de la demande d'hébergement.
L'inscription au programme d'hébergement temporaire planifié ne s'effectue que lorsque celle-ci est conforme et complète.

- *Formulaire « Demande de séjour en hébergement temporaire »*
- *Formulaire de consentement*
- *Informations médicales à jour*
- *Fiche de l'usager I-CLSC*
- *OEMC et profil ISO-SMAF à jour*
- *Profil des médicaments à jour*
- *Tout autre document jugé pertinent par le MAH*

Notes :

a) Si un profil pharmacologique est annexé, la liste des produits non prescrits doit être documentée dans le RSIPA et la partie commentaires doit contenir obligatoirement toute la médication, les informations en lien avec le niveau de connaissance, le suivi ou non de la médication par l'usager et les effets secondaires ressentis.

b) Une prescription des médicaments suivants est fortement recommandée pour la durée du séjour :

- *anxiolytique,*
- *anti-constipation,*
- *acétaminophène.*

ANNEXE 2 – FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest

Québec

Installation : _____

Dossier : _____

Nom, prénom : _____

Date de naissance : ____ / __ / ___ ☐ F ☐ M
année mois jour

Nom de la mère : _____

NAM : _____ Exp. _____
AAAAMM

CONSENTEMENT
HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

1. ADRESSE DE L'USAGER

No civique : _____ Apt : _____ Rue : _____

Ville : _____ Code postal : _____

2. IDENTIFICATION DU REPRÉSENTANT LÉGAL OU AUTORISÉ

Nom : _____ Prénom : _____

No civique : _____ Apt : _____ Rue : _____

Ville : _____ Code postal : _____

No téléphone principal : _____ ☐ Jour ☐ Soir ☐ Boîte vocale

No téléphone secondaire : _____ ☐ Jour ☐ Soir ☐ Boîte vocale

Lien avec l'usager : ☐ Mandataire ☐ Tuteur à la personne ☐ Curateur ☐ Conjoint(e) ☐ Proche
☐ Autre SVP préciser : _____

3. IDENTIFICATION DE L'INTERVENANT QUI RÉFÈRE L'USAGER

Nom : _____ Téléphone : _____, poste _____
Lettres moulées

Profession : _____ Installation : _____

4. IDENTIFICATION DE LA RESSOURCE EN HÉBERGEMENT

Nom de la ressource : _____

No civique : _____ Rue : _____

Ville : _____ Code postal : _____

Personne contact : _____

Frais journaliers :

☐ Convalescence : 25 $ par nuitée ☐ URFI : 15 $ par nuitée ☐ UTRF : 15 $ par nuitée à partir de la 31e journée

☐ Hébergement temporaire : 25 $ par nuitée

5. CONSENTEMENT DE L'USAGER OU DE SON REPRÉSENTANT

Par la présente, je, soussigné(e), reconnais avoir été informé(e) sur les conditions d'accès, les conditions d'inscription et toutes les obligations qui m'incombent dans le cadre de la mise en œuvre du Programme d'hébergement temporaire ou de soins post-aigus.

Je reconnais notamment que la ressource identifiée est provisoire et requiert le paiement des frais afférents selon le cas.

Nom : _____ Dossier : _____

Par conséquent, JE, _____ consens à :

1. RESPECTER toutes les conditions d'accès, les conditions d'inscription ainsi que les obligations qui m'incombent;
2. FOURNIR ou donner accès à la ressource en hébergement identifiée au point numéro quatre (4) du présent document, tout renseignement me concernant et nécessaire pour analyser ma demande de services et orienter les soins, les interventions et les services requis pour répondre à mes besoins;
3. LIBÉRER LA CHAMBRE POUR 10H00 OU À L'HEURE CONVENUE à la journée qui aura été identifiée comme la fin de mon séjour;
4. PAYER tous les frais exigibles selon les modalités fixées (spécimen de chèque requis);
5. Au besoin, en fonction des résultats de laboratoire à venir, être en isolement à mon admission en afin d'assurer ma sécurité et celle des autres usagers.

Je comprends que :

1. L'accès à une chambre privée ne peut m'être garanti;
2. Dans un souci d'assurer la sécurité des usagers et favoriser l'autonomie, les toilettes peuvent être situées dans une salle commune séparées par un rideau;
3. Dans certaines ressources, je dois fournir ma médication sous forme de «Dispill» avant d'arriver dans la ressource;
4. Je dois organiser mes transports lors de mes rendez-vous à l'extérieur et en assumer les frais en conséquence (sauf avis contraire de la ressource).

À DÉFAUT de respecter les présentes conditions, il est entendu que des mesures administratives ou judiciaires pourraient être entreprises sans autre avis ni délai.

LES BIENS ET SERVICES SUIVANTS SONT À LA CHARGE EXCLUSIVE DE L'USAGER OU SELON LES MODALITÉS CONVENUES AVEC LA RESSOURCE :

- Les produits d'incontinence : les culottes d'incontinence, les alèses, les protège-dessous, les piqués;
- Les médicaments prescrits et aussi les médicaments non prescrits dont l'usage régulier est important;
- Les services du barbier ou de la coiffeuse;
- Les brosses à dents, le rince-bouche et produits pour prothèses dentaires;
- La crème à barbe, le rasoir, les lames et les lotions après rasage;
- Le peigne et/ou la brosse à cheveux, le shampooing, le revitalisant et les produits coiffants;
- Les produits de beauté et l'anti sudorifique / déodorant;
- Les serviettes sanitaires;
- L'achat de vêtements;
- L'entretien des vêtements, le pressage par le nettoyeur, les altérations aux vêtements, etc.;
- Le tabac, les boissons alcoolisées et les abonnements personnels aux revues et journaux;
- Les repas que l'usager commande ou prend à l'extérieur;
- Les frais d'installation d'un téléphone personnel et le paiement des comptes incluant les interurbains;
- Les frais d'installation, d'achat, de location ou de câblodistribution, incluant les frais d'Internet;
- Tout autre article nécessaire aux besoins personnels de l'usager tels que des orthèses et prothèses;
- Le transport personnel tel que : visite médicale, dentiste, sortie personnelle.

6. SIGNATURE DE L'USAGER OU DE SON REPRÉSENTANT LÉGAL OU AUTORISÉ

Signature _____ Date : aaaa - mm - jj

7. SIGNATURE DE L'INTERVENANT QUI RÉFÈRE L'USAGER

Signature _____ Date : aaaa - mm - jj