

Mise en contexte

Les pratiques cliniques et administratives concernant l'envoi de lettres de fermeture diffèrent selon les composantes de la DPD, mais des travaux ont été réalisés visant à clarifier, simplifier et harmoniser ces pratiques.

Objectifs

- Guider et soutenir les pratiques cliniques et administratives.
- Harmoniser les pratiques cliniques et administratives pour la gestion de la non-disponibilité de l'utilisateur et lors de fermeture de dossier.
- Rappeler les rôles et responsabilités de chacun.
- Favoriser l'efficacité dans les processus.

Modifications principales

- Fin de l'envoi automatique d'une lettre de fermeture à chaque dossier (pratique en vigueur auparavant en DI-TSA).
- Mise en place d'un fonctionnement pour déterminer quand l'envoi d'une lettre est obligatoire ou non et si le référent doit être informé.
- Harmonisation de la note de fermeture au SIPAD entre les trois composantes.

Responsabilités associées à l'envoi de lettres aux usagers

Intervenants (Contenu)	• Vérifie si l'utilisateur est en attente ou en suivi dans un autre programme de sa composante; • S'assure que ses notes d'évolutions concernant les tentatives de contact (incapacités à joindre) ou de fermeture sont inscrites au dossier de l'utilisateur (SIPAD); • Fournit les renseignements nécessaires au personnel administratif en utilisant le gabarit de courriel sur ce sujet et, si applicable, complète l'IP-01.
Personnel administratif (Contenant)	Avec les renseignements reçus des intervenants : • Utilise le bon gabarit de lettre, disponible sur Intranet; • Remplit la lettre en utilisant les choix de réponses appropriés (sans ajouter de texte supplémentaire); • Soumet la lettre au gestionnaire responsable pour approbation avant l'envoi à l'utilisateur; • Lorsque le contenu est validé par le gestionnaire, envoie la lettre à l'utilisateur et les copies conformes, si applicable.
Gestionnaire (Validation)	• S'assure que l'information est conforme avant l'envoi à l'utilisateur.

Un effort de simplification a été apporté afin d'envoyer aux usagers des lettres accessibles et adaptées pour veiller à ce que nos communications soient lues et comprises.

Fonctionnement pour déterminer si l'envoi d'une lettre est obligatoire ou non selon les situations

		OBLIGATOIRE	NON OBLIGATOIRE D'emblée il n'y a pas de lettre à envoyer pour les situations ci-dessous. Toutefois, certaines situations particulières pourraient justifier l'envoi d'une lettre de fermeture, selon le jugement clinique et après avoir confirmation que l'utilisateur n'est ni en attente ni en suivi dans un autre programme de la même composante SIPAD (CRDI-ME, SRSOR ou CMR/CRDP).	RÉACTIVATION ?
STATUT DE L'USAGER AU SIPAD	Att 1 sv ou indéterminé dans votre programme service	• Incapacité à joindre l'utilisateur : <u>mise à jour liste d'attente</u> * • Incapacité à joindre l'utilisateur : <u>début des services</u> *	• L'utilisateur indique n'avoir aucun besoin. • Les besoins actuellement identifiés par l'utilisateur ne correspondent pas à nos services, relèvent d'une autre instance. • L'orientation des services : évaluation infirmant le diagnostic, scénario 4 (DI-TSA seulement). • L'utilisateur refuse les services offerts, de manière libre et éclairée. À titre d'exemple : ○ Reçoit actuellement les services nécessaires ailleurs (privé ou public); ○ Pas en mesure de s'investir activement dans un processus de réadaptation; ○ Ne s'identifie pas à son diagnostic ou à son hypothèse diagnostique.	Non Si l'utilisateur n'a pas eu de services, il n'y a pas de réactivation possible (rien à réactiver). ¹
	Inscrit ou indéterminé dans votre programme service	• Incapacité à joindre l'utilisateur pour reprendre les services (utilisateur n'était pas en suivi actuellement = lettre <u>30 jours</u>) • Incapacité à joindre l'utilisateur pour le début des services dans un autre programme-service (le précédent programme a terminé ses interventions = lettre <u>30 jours</u>) • « No show » : Incapacité à joindre l'utilisateur alors que celui-ci est en services. Il ne donne plus de nouvelles depuis le dernier rdv et ce malgré les tentatives de contact applicables (= lettre <u>10 jours</u>).	• Tout ce qui concerne les besoins/objectifs (atteinte/abandon) : ○ L'ensemble des objectifs ciblés pour l'utilisateur/proches sont atteints et aucun nouveau besoin n'est identifié; ○ Abandon des objectifs du PI en lien avec : la réadaptation, l'adaptation, le soutien à l'intégration et à la participation sociale; ○ Objectifs partiellement atteints ou abandonnés, mais l'utilisateur a reçu tous les renseignements utiles et les outils pour atteindre ses objectifs sans qu'une poursuite des services soit nécessaire; ○ Les besoins qui demeurent relèvent d'une autre instance (ex. : milieu scolaire, organisme communautaire, etc.). • Refus de l'utilisateur de poursuivre les services ou retrait volontaire de l'utilisateur, de manière libre et éclairée. A titre d'exemples : ○ Services ne correspondent pas/plus à ses besoins; ○ Ne s'identifie pas/plus à son diagnostic, ne ressent plus le besoin de s'investir dans sa réadaptation; ○ Refuse de travailler avec l'intervenant X et ne désire pas changer d'intervenant; ○ Désire poursuivre seulement avec les services reçus/offerts par d'autres partenaires (ex.: organisme communautaire, services privés, etc.). • Vigie au 0-6 ans	Selon le jugement clinique
			• Information diagnostique, scénario 1, 2 ou 3 (DI-TSA seulement).	

* Sans nouvel de l'utilisateur en attente de premier service (statut au SIPAD), le référent doit être informé de la fermeture du dossier. Voir à la dernière page *Application de la règle sur la gestion de la non-disponibilité d'un usager en liste d'attente*.

¹ Il est à noter qu'il pourrait y avoir des situations exceptionnelles où, selon le jugement clinique, une réactivation pourrait s'appliquer. Toutefois, cette décision doit être prise avec la PREC ou gestionnaire; la réflexion clinique qui justifie la réactivation doit transparaître dans les notes d'évolution.

Rappels de situations où il n’y a pas d’envoi de lettre de fermeture

- Changement de condo SIPAD;
- Transfert 0-6 : DI-TSA vers DM-DL ou DM-DL vers DI-TSA (type clientèle);
- Transfert DI vers TSA ou TSA vers DI (type clientèle);
- Décès de l’usager;
- Déménagement de l’usager hors territoire Montérégie, mais toujours au Québec. Si le besoin d’une poursuite de services est présent, la circulaire pour les transferts entre CISSS/CIUSSS s’appliquera;
- Déménagement hors Québec.

Plan d’intervention de fermeture, si applicable	
Dans le PI de fermeture peuvent se retrouver des renseignements de réactivation ou autres, que vous auriez mis dans la lettre de fermeture.	Il est possible d’inscrire les dates concernant la réactivation dans le PI de fermeture. Puisqu’une copie est remise à l’usager, il aura l’information par écrit. Exemple de formulation claire et simple pouvant être copiée-collée dans le formulaire de PI, <u>seulement lorsque c’est un PI de fermeture.</u> Si vos besoins changent : Le inscrire la date au format JJ mois en lettre et AAAA ou avant • Vous pouvez faire une demande de réactivation. • Contactez Prénom Nom du chef ou du Soutien clinique au No téléphone et no poste pour joindre le chef ou le soutien clinique. Le inscrire la date au format JJ mois en lettre et AAAA ou après • Vous devez faire une nouvelle demande. • Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site, https://www.santemonteregie.qc.ca/services-specialises-en-deficiences-intellectuelles-et-troubles-du-spectre-de-lautisme (DI-TSA) ou https://www.santemonteregie.qc.ca/ouest/acces-aux-services-en-deficiences-physiques (DP) Rappel : les renseignements contenus dans le PI de fermeture ne remplacent pas la note. Il faut rédiger une note d’évolution liée à la réalisation de ce PI (HPS 100 = note d’évolution). La note d’évolution liée au PI de fermeture doit inclure des faits/renseignements nouveaux qui ne sont pas dans le formulaire de PI (si applicable). À la fin de la note, écrivez que le formulaire de PI est déposé au dossier. Exemple : se référer au formulaire de PID/PII/PSI déposé au dossier pour l’ensemble des renseignements.

Rédaction d’une note de fermeture au dossier	
Au SIPAD	La note de fermeture est essentielle car elle contient des renseignements assurant le transfert d’information lors des points de transition (ex. : transfert, réactivation, déménagement, nouvelle demande de service). Elle doit être rédigée, qu’une lettre de fermeture soit envoyée ou non. • Catégorie de note à sélectionner : Fermeture du dossier Rappel : ce qui diffère entre juste note de fermeture et note de fermeture + lettre de fermeture car la situation s’applique est qu’il faut avoir validé que l’usager n’est pas en attente ou en suivi dans un autre programme de la même composante SIPAD soit CRDI-ME ou SRSOR ou CMR (CRDP). • Contenu de la note : se référer au document Aide-mémoire pour les catégories de notes d’évolution au SIPAD pour DI-TSA-DP page 2.

Modalités d'envoi d'une lettre (CDR- 10362 Cadre de référence sur la gestion, la tenue et l'accès aux de... page 23)	
Par la poste ou en main propre	Pour un envoi de données confidentielles à des partenaires hors du RSSS, à l'utilisateur ou à des professionnels utilisant des services de messagerie non sécurisés (ex. : Hotmail, Vidéotron, etc.), les méthodes à privilégier sont la remise en main propre ou l'envoi postal.
Par courriel *non applicable pour toutes les situations d'incapacité à joindre l'utilisateur	En dernier recours, un envoi par courriel peut être effectué si l'utilisateur y a au préalable consenti en prenant connaissance des risques associés et en signant le formulaire « <i>Communication électronique de renseignements personnels par messagerie électronique</i> » (CLI-60705). Le chiffrement de l'envoi est obligatoire afin de protéger les informations transmises. Une procédure de chiffrement Outlook a été produite par le MSSS. De plus, si des documents doivent être joints à l'envoi courriel, ceux-ci doivent être protégés par un mot de passe. Rappels pour que l'envoi puisse être fait par courriel par le personnel administratif ou clinique : • L'objet du courriel ne doit pas faire mention de renseignements personnels; • La lettre de fermeture doit être en pièce jointe au courriel et en format PDF; • Le courriel doit être chiffré et un mot de passe doit être utilisé car des renseignements personnels y sont inscrits. Le formulaire CLI-60705-Communication de renseignements personnels par messagerie électronique doit être rempli pour toutes les communications par courriel hors réseau, la ou les adresses courriels doivent être inscrites sur le formulaire et l'utilisateur doit accepter les risques mentionnés à la suite de la lecture de celui-ci.
« Texto »	IMPORTANT : L'utilisation des messages textes comme mode de communication est une mesure exceptionnelle et le consentement éclairé de l'utilisateur est requis. Pour l'ensemble des informations à ce sujet : Sécurité des informations et confidentialité Intranet du CISSS de la... spécifiquement les points 15 et 16.

Quoi faire avant d'envoyer une lettre d'incapacité à joindre l'utilisateur ?
Faire trois (3) tentatives d'appel à tous les numéros disponibles, à différents moments de la journée, sur une période de deux (2) semaines. Dans le cas où tous les numéros sont invalides ou s'il n'y a pas de boîte vocale (BV), s'assurer que le numéro au SIPAD est le même que dans la demande de services. Vous pouvez aussi valider avec le référent s'il a d'autres coordonnées. <u>Chaque tentative</u> de contact avec l'utilisateur doit être inscrite dans <u>une note d'évolution</u> et doit inclure les éléments suivants : ❖ Quand la tentative a-t-elle eu lieu ? Heure approximative ❖ Motif de la tentative de contact : Pourquoi a-t-on essayé de joindre l'utilisateur ? (Ex.: mise à jour de la liste d'attente, début des services, reprise des services, absence au rdv) ❖ Méthode de contact : Comment avez-vous essayé de le joindre ? (Ex.: appel téléphonique, visite à domicile) ❖ Contact avec qui ? Usager, représentant légal, parent, personne identifiée au dossier comme à joindre ❖ Résultat de la tentative échouée : Quelle a été l'issue ? (Aucune réponse, message sur BV ou non, BV pleine, mauvais numéro, numéro plus en service, etc.) ❖ Prochaines étapes : Qu'allez-vous faire ensuite ? (Ex.: essayer à nouveau quand, laisser un nouveau message, valider si vous avez les bonnes coordonnées avec le référent, envoi de lettre, etc.). Exemple 1 de note rédigée : 15h00 - Tentative de contact téléphonique avec John Doe (usager) au 111-555-5555 pour faire le suivi de son rendez-vous manqué du 15 octobre. Message laissé sur la messagerie vocale demandant de me rappeler au 555-555-5555. Nouvelle tentative de contact prévue le 2025-10-07 si pas de retour d'appel avant. Exemple 2 de note rédigée : 9h30 - Tentative de contact téléphonique #3 avec Jane Doe (mère de l'utilisateur) au 123-450-4321 pour prise de contact pour débiter les services. Aucune messagerie vocale disponible. 3 tentatives effectuées et toutes sans réponse. Une validation a été faite au dossier à l'effet que nous n'avons pas d'autre numéro pour joindre l'utilisatrice. Une lettre sera envoyée par la poste pour lui signifier la nécessité de nous contacter dans les 30 jours suivant sa réception.

Exemples de situations et de notes d’évolution

Voici des exemples de situations accompagnées de note d’évolution pour vous guider. Il s’agit d’exemples non exhaustifs et pas de modèles exacts à appliquer. *Attention le motif de fermeture au SIPAD ou dans l’IP-01 n’est pas toujours le même que l’objet de la lettre de fermeture. Rappel : pour toutes situations où vous n’avez pas offert de services/suivis, le motif de fermeture ne peut pas être « Objectif atteint » ou « Cessation réalisation d’objectif ».	
Situation	Exemple de note d’évolution
Vous n’avez eu aucun retour de l’usager après le délai indiqué suite à l’envoi d’une lettre d’incapacité à joindre.	Fermeture du dossier à ce jour. Motif : aucun retour dans le délai prévu, tel qu’indiqué dans la lettre envoyée. Voir note d’évolution #XYZ pour la lettre avec tous les détails.
Usager en attente de service qui, lors du contact, nomme ne plus avoir de besoins.	Fermeture du dossier à ce jour. Motif : Refus de service de l’usager, de manière libre et éclairée, puisque sa situation actuelle ne requiert plus de services, aucun besoin identifié. *Rappel : inscrire les HPS directes en lien avec l’échange avec l’usager (HPS100 150)
Usager en attente de service qui, lors du contact, nomme des besoins qui ne correspondent pas à nos services.	Fermeture du dossier à ce jour. Motif : Évolution des besoins depuis la référence. Les besoins nommés à ce jour ne correspondent pas à nos services. Référence vers un autre établissement, programme à inscrire si applicable. *Rappel : inscrire les HPS directes en lien avec l’échange avec l’usager (HPS100 150)
Usager en attente de services qui, lors du contact, nomme (par exemple) : • Recevoir actuellement les services nécessaires ailleurs (privé ou public); • Ne pas être en mesure de s’investir activement dans un processus de réadaptation; • Ne pas s’identifier à son diagnostic ou à son hypothèse diagnostique.	Fermeture du dossier à ce jour. Motif : Refus de service de l’usager, de manière libre et éclairée, puisque XYZ (faits brefs décrivant la raison). *Rappel : inscrire les HPS directes en lien avec l’échange avec l’usager (HPS100 150)

Rappels concernant la période de non-disponibilité de l'usager inscrit sur la liste d'attente au moment où les services sont disponibles

- ✓ L'utilisation de la mise en suspens des demandes de services au SIPAD demeure réservée aux situations où l'usager est indisponible et manifeste le besoin de faire reporter le premier service.
- ✓ Une période maximale de non-disponibilité a été établie. Elle s'applique à tous les types de non-disponibilités (personnelle, médicale ou autre).

NON-DISPONIBILITÉ EN RAISON D'UN CHOIX/CONTEXTE PERSONNEL

L'usager vous informe qu'en raison d'un contexte personnel, il n'est pas disponible pour obtenir un premier service (ex. : séjour à l'étranger, déménagement, vacances, horaire trop chargé, etc.). Vous devez :

- Expliquer la période de non-disponibilité personnelle à l'usager;
- Déterminer une date, **d'ici maximum 3 mois**, à laquelle vous allez communiquer avec l'usager, il peut vous joindre avant cette date s'il devient disponible;
- Valider les coordonnées de l'usager et lui expliquer qu'il est de sa responsabilité de vous communiquer tout changement de coordonnées pour qu'il puisse être rejoint. Si la méthode de communication choisie est le courriel il sera important de suivre les procédures s'y rattachant;
- Rédiger une note d'évolution en lien avec votre échange;
- Mettre le dossier en suspens durant la période d'attente, tel qu'indiqué dans le guide SIPAD.

Si, au moment de l'appel de relance à la date fixée, max 3 mois plus tard :

Je n'arrive pas à joindre l'usager

Mêmes tentatives de contact à faire que pour un usager non joignable. Donc, si l'usager reste injoignable après 3 appels à tous les numéros, à différents moments de la journée, sur une période de 2 semaines, vous retirez son nom de la liste d'attente et fermez le dossier. Vous n'envoyez pas de lettre d'incapacité puisque que vous lui avez déjà expliqué la procédure. Toutes les démarches pour rejoindre l'usager doivent être inscrites dans les notes.

L'usager mentionne qu'il n'est toujours pas disponible à recevoir le service

La période de non-disponibilité peut être prolongée d'un mois. S'il y a prolongation, il est de la responsabilité de l'usager de prendre contact avec vous au moment prévu. S'il ne le fait pas ou qu'il n'est pas disponible, même avec ce mois supplémentaire, vous retirez son nom de la liste d'attente et fermez le dossier. Lorsque disponible, si ses besoins sont toujours d'actualité, une nouvelle demande de service sera nécessaire, accompagnée des renseignements à jour.

Ainsi, pour les services spécialisés des programmes Déficiences, après un maximum de 4 mois de non-disponibilité de la part de l'usager, pour raison personnelle, la demande sera annulée. Le dossier sera fermé.

NON-DISPONIBILITÉ POUR RAISONS MÉDICALES

L'usager vous informe d'une période d'indisponibilité pour obtenir un premier service pour raisons médicales (ex. : hospitalisation, maladie, convalescence, contre-indication médicale, chimiothérapie, etc.) ou circonstances particulières valables (ex. : hébergement temporaire, déplacement temporaire hors territoire ou trop éloigné des services proposés). Vous devez :

- Expliquer à l'usager la période de non-disponibilité pour raison médicale;
- Déterminer une date de fin pour cette non-disponibilité en fonction de la raison médicale **d'ici maximum 6 mois**, date à laquelle vous allez contacter l'usager;
- Faire une note d'évolution;
- Mettre le dossier en suspens durant la période d'attente, tel qu'indiqué dans le guide SIPAD.

Si, au moment de l'appel de relance à la date fixée, max 6 mois plus tard :

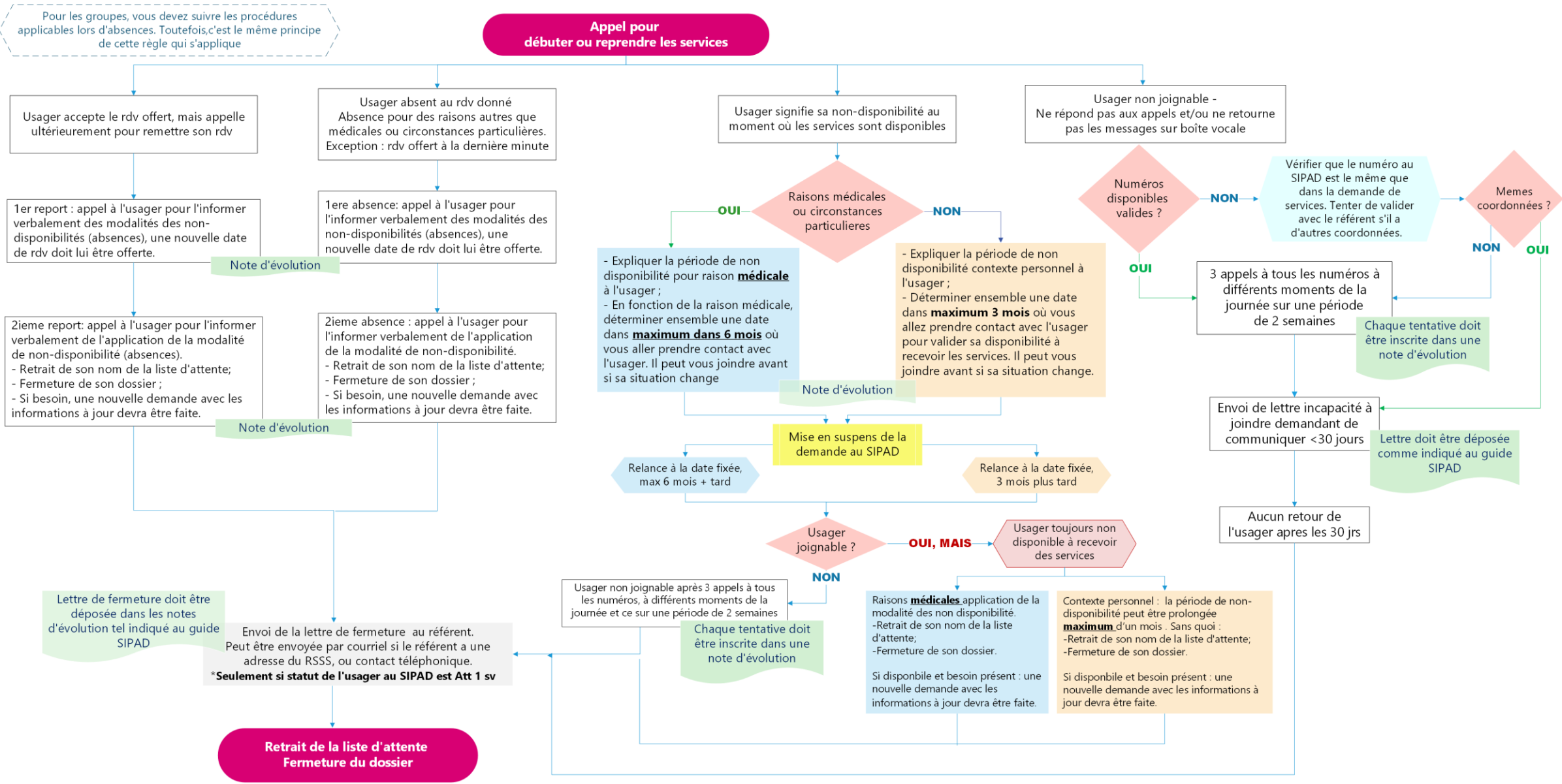
Je n'arrive pas à joindre l'usager

Mêmes tentatives de contact à faire que pour un usager non joignable. Vous n'envoyez pas de lettre d'incapacité puisque que vous lui avez déjà expliqué la procédure. Vous retirez son nom de la liste d'attente et fermez le dossier.

L'usager mentionne qu'il n'est toujours pas disponible à recevoir le service

Vous retirez son nom de la liste d'attente et fermez le dossier. Lorsque disponible, si ses besoins sont toujours d'actualité, une nouvelle demande de service sera nécessaire, accompagnée des renseignements à jour.

Application de la règle sur la gestion de la non-disponibilité d'un usager **en liste d'attente** (attente de 1er service dans votre programme service indépendamment du statut au SIPAD)



Toutes les raisons de non-disponibilité doivent être examinées avec un jugement clinique avant de prendre toute décision concernant le retrait de l'utilisateur de la liste d'attente ou de la fermeture d'un épisode de service. En cas de fermeture, les circonstances ont été préalablement expliquées à l'utilisateur ou lui seront expliquées par l'intervenant qui communiquera avec lui.