

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

GUIDE POUR ENCADREMENT INTENSIF TEMPORAIRE POUR LES USAGERS DPD HEBERGÉS EN RI-RTF

Novembre 2020 (mis à jour décembre 2021)

Remerciements

Ce document de référence n'aurait pu voir le jour sans la précieuse implication et la participation de Marie-Claude Charette, coordonnatrice des Services d'hébergement en RI RTF et des coordonnateurs d'activités Soir, Nuit et Fin de Semaine, Clara Henriquez, Chef de programme, contrôle qualité- secteur Ouest et Estrie (RI-RTF) et responsable de l'instrument de classification, Josianne Brouard, Chef de programme par intérim Mécanisme d'accès hébergement et recrutement ressources Ri-RTF, Nathalie Fortier, Chef de programme, programme spécialisé DI 7 ans et plus et clientèle MDA, territoire Montérégie-Centre ainsi que les équipes d'intervenants cliniques et les intervenants associés au secteur RI-RTF qui ont contribué à maintenir l'hébergement des usagers dans nos milieux.

À tous, nous leur adressons nos remerciements pour leur contribution au développement des meilleures pratiques.

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Les personnes ayant participé à l'élaboration de ce document sont identifiées dans la dernière section « Historique ».

© Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest, 13 novembre 2020
Reproduction autorisée avec mention de la source.

Table des matières

LISTE DES ABREVIATIONS ET DES ACRONYMES.....	4
LEXIQUE.....	5
AVANT-PROPOS.....	6
1. CHAMPS D'APPLICATION	7
2. OBJECTIFS.....	7
3. MODALITES.....	7
3.1. AVANT LE DEPOT DE LA DEMANDE	7
3.2. RECHERCHE DE SOLUTION	8
3.3. DEPOT DE LA DEMANDE	8
3.4. ÉCHANGE SUR LA DEMANDE LORSQUE REQUIS.....	9
3.5. SITUATION URGENTE	9
3.6. REPONSE A LA DEMANDE	9
3.7. PROLONGATION DE LA MESURE ENCADREMENT INTENSIF	10
4. INTERVENANTS CONCERNES.....	10
5. ROLES ET RESPONSABILITES.....	10
6. CONCLUSION	11
7. REFERENCES	11

Liste des abréviations et des acronymes

CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CISSSMO	Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest
DSF	Direction des services financiers
MAH	Mécanisme d'accès à l'hébergement
MEP	Mesure relative à la reconnaissance d'exigences particulières
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MSSAE	Mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels
RI	Ressource intermédiaire
RQS	Rétribution quotidienne supplémentaire
RTF	Ressource de type familial

Lexique

MODALITÉ ENCADREMENT INTENSIF MEi

Modalité de soutien financier temporaire et exceptionnelle pour une ressource d'hébergement. La demande doit d'abord être engendrée par le besoin de l'usager, celui-ci requiert une intensité de service qui n'est pas couverte par les mesures prévues par le ministère.

Ce besoin d'accompagnement et/ou soutien se traduit par la présence d'un intervenant attiré à l'usager. La mesure d'encadrement intensif, devra être temporaire, définie dans le temps et avec une durée prédéterminée. Elle doit être requise pour une intensité de service de moins de 12 heures par jour.

MEP

Un établissement peut formuler des exigences particulières au regard d'une formation technique, reconnue par les autorités compétentes, devant être détenue par le personnel de la ressource afin de dispenser les services de soutien ou d'assistance requis. Ces services, bien qu'exigés par l'établissement, vont au-delà de ce qui est prévu par l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance. De ce fait, la Lettre d'entente no 4 prévoit un recours à une « mesure relative à la reconnaissance d'exigences particulières » (MEP) lorsqu'un établissement décide d'orienter ou de maintenir un usager en ressource intermédiaire, malgré l'intensité et la complexité de sa problématique, afin de répondre adéquatement à ses besoins. Cette mesure concerne uniquement les ressources qui sont représentées par la Fédération des ressources intermédiaires jeunesse du Québec.

MSSAE

Prévoit la mise en place d'une modalité financière, appelée « Mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels » (MSSAE), qui vise à couvrir les situations où un usager, confié à une ressource intermédiaire ou à une ressource de type familial (RI-RTF), présente une problématique physique ou comportementale exigeant de la ressource de rendre des services sur la base d'un ou de deux intervenants dédiés pour une période de 12 heures et plus tous les jours.

RQS

Prévoit une *rétribution quotidienne supplémentaire* (RQS) pour les ressources lorsque l'établissement formule expressément des exigences au-delà de la normale au regard des services de soutien ou d'assistance.

Avant-propos

Le centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest emploie plus de 9 600 personnes, 550¹ médecins répartis dans 128 installations. Il offre des services généraux et des soins courants de première ligne et se dédie également aux services spécialisés en milieux hospitaliers, en centres d'hébergement et en centres de réadaptation. À ce titre, le CISSS de la Montérégie-Ouest a des responsabilités régionales pour la réadaptation physique, la déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme et la dépendance.

La mission du CISSS de la Montérégie-Ouest, en lien avec celle du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), est de maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

¹ Total des médecins ayant les privilèges de pratiquer dans l'établissement.

1. Champs d'application

Il faut savoir que l'encadrement intensif n'est pas une modalité de soutien autorisée par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS) pour favoriser l'intégration ou le maintien d'un usager en ressources intermédiaire (RI) ou de type familial (RTF).

Effectivement les différentes directives et circulaires stipulent clairement que les établissements ne peuvent soutenir financièrement une ressource autre que par l'application du Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial.

De plus, le Ministère a développé deux modalités afin de palier à des situations momentanées qui requièrent une intensité, il s'agit de l'application d'une demande de rétribution quotidienne supplémentaire (RQS) et d'une Mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels (MSSAE).

Cette modalité de soutien devra être envisagée de façon exceptionnelle et en dernier recours par l'intervenant responsable des services à l'usager hébergé en RI-RTF.

Conformément au Cadre de référence RI-RTF, ainsi qu'aux modalités mises à la disposition des établissements, les programmes devront avoir effectué préalablement une demande de RQS ou MSSAE, conformément au Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial.

2. Objectifs

Établir une procédure clinico-administrative afin d'assurer le traitement des demandes d'encadrement intensif fourni à une RI-RTF afin d'assurer l'intégration ou le maintien de l'usager dans son milieu de vie.

3. Modalités

3.1. Avant le dépôt de la demande

Compréhension de la situation :

- Le type de comportement problématique est identifié, une hypothèse clinique est explorée.
- Le comportement problématique est inscrit dans le cadre du plan d'intervention.
- L'instrument reflète bien les services attendus.
- La fréquence du comportement a été mesurée à l'aide de grilles et d'observations
- La durée du comportement a été mesurée.
- L'intensité du comportement a été mesurée.
- Le rapport sommaire a été mis à jour.
- Le dossier clinique de l'usager a été mis à jour : plan d'intervention, lecture des notes, grille de prévention, etc.

3.2. Recherche de solution

Dans le processus, il est attendu que :

- L'équipe clinique et qualité, en collaboration avec le responsable de la ressource, travaillent à établir une vision commune de la problématique;
- Lorsque requis le demandeur s'associe à d'autres professionnels afin de bien documenter la demande
- Les tentatives de solutions qui ont été mises en place sont analysées et discutées;
- De nouvelles alternatives sont explorées, comprenant en dernier recours le déplacement;
- L'intervient qualité en collaboration avec l'intervenant pivot évaluent la possibilité de faire des demandes de soutien via les modalités prévues au relogement de l'instrument de classification. Il doit effectuer les demandes requises. L'information devra être indiquée au formulaire. Une demande RQS est déposée ;
- Si admissible, une demande MSSAE est déposée;
- Si admissible, une demande MEP est déposée.

3.3. Dépôt de la demande

- L'intervenant pivot de l'utilisateur agit à titre de demandeur;
- Le formulaire *Demande d'encadrement intensif pour les usagers DPD hébergés en RI-RTF* est complété
 - Sections 1 à 3 : l'intervenant pivot, soutenu par l'intervenant qualité, complète chaque information nécessaire à identifier le milieu, l'utilisateur et l'équipe qui l'entoure.
 - Section 4 : l'intervenant pivot offre une description complète de la problématique engendrant le besoin d'une modalité d'encadrement, en dressant son portrait au niveau de l'intensité, la fréquence et de la durée.
 - Section 5 : s'il y a lieu, l'intervenant pivot rassemble les informations quant aux autres encadrements dans la ressource et dresse le portrait de la problématique pour chacun.
 - Section 6 : l'intervenant pivot décrit clairement la modalité à mettre en place, afin de permettre d'évaluer le nombre d'heures et le montant à octroyer. Si les modalités d'estompages sont connues, il est important de les indiquer, en détaillant chaque étape. Par exemple :
 - 1^{ère} semaine : 12H/jour, 7 jours
 - 2^e semaine : 10H/jour, 7 jours
 - 3^e semaine : 6H/jour, 7 jours
 - 4^e semaine : 2H/jour, 7 jours
 - 5^e semaine : 2H/jour, 3 jours
 - Section 7 : la modalité d'encadrement étant temporaire et exceptionnelle, il est important de prévoir dès le début les modalités à mettre en place afin de l'estomper et d'y mettre fin. L'intervenant pivot doit aussi inscrire la date de fin afin de situer les actions à poser dans un horaire concret.
 - Section 8 : l'intervenant pivot transcrit les objectifs du plan d'intervention disciplinaire pertinents aux modalités à mettre en place.
 - Section 9 : l'intervenant pivot joint à la demande (ou met un lien) les documents à consulter qui aideront à analyser la demande.

- Section 10 à 12: l'intervenant qualité rassemble les informations quant aux rétributions et mesures autres liées à l'utilisateur. Une réflexion sera nécessaire afin d'analyser la pertinence de compléter les demandes ou de déterminer qu'elles sont sans objet.
 - Section 13 : l'intervenant pivot complète la section. Si des informations en lien avec le déplacement sont jugées importantes, il les inscrit aussi.
 - Signatures : inscrire le nom de l'intervenant pivot. Le chef de programme responsable du dossier autorise la demande en apposant sa signature.
- Le formulaire est acheminé à l'adresse suivante :
encadrement.intensif.dpd.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

3.4. Échange sur la demande lorsque requis

- Au besoin, le responsable du traitement de la demande se gardera une plage horaire afin d'inviter le chef de programme demandeur à discuter de la demande et des alternatives mises en place ;
- Les personnes suivantes peuvent être invitées : chef de programme secteur RI-RTF, le chef de programme du MAH et l'intervenant pivot.

3.5. Situation urgente

- Lors d'une situation urgente qui pourrait créer des préjudices à l'utilisateur ou à d'autres usagers du milieu, une mesure d'encadrement peut être accordée par le coordonnateur du programme spécialisé associé à l'utilisateur;
- Il peut accorder un encadrement pour 15 jours seulement;
- Les tarifs et taux horaire convenus sont ceux balisés par la présente procédure;
- Le formulaire *Demande d'encadrement intensif pour les usagers DPD hébergés en RI-RTF* doit être acheminé dans les 72 heures ouvrables suivant l'accord de la mesure d'encadrement d'urgence;
- Le coordonnateur qui autorise une telle mesure devra aviser par écrit le coordonnateur du secteur RI-RTF et envoyer un courriel à encadrement.intensif.dpd.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca .

3.6. Réponse à la demande

- Après traitement de la demande une réponse est acheminée au gestionnaire demandeur par courriel. Les demandes sont analysées une fois par semaine ; une réponse sera acheminée dans les 7 jours ouvrables.
- L'octroi de cette mesure d'exception sera déterminé en montant global, à partir du nombre d'heures établies et d'un taux horaire concurrentiel, et ce, pour un maximum de 3 mois;
- Une lettre et un formulaire de remboursement seront envoyés au responsable de ressource.
- Le remboursement des montants sera effectué sous présentation de facture jusqu' à concurrence du montant total autorisé;
- Les factures devront être acheminées au chef de programme au secteur RI-RTF par le responsable de la ressource. Elles devront être accompagnées du formulaire de demande de remboursement. Le chef est responsable de compléter le tableau de suivis des encadrements intensifs.
- L'information sera ensuite transmise par courriel au Service du paiement des ressources de la Direction des services financiers (DSF);

3.7. Prolongation de la mesure encadrement intensif

- Il est possible de demander une prolongation de la mesure d'encadrement, la demande doit être acheminée à l'adresse courriel suivante : encadrement.intensif.dpd.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca. Dans le courriel, la justification du besoin de prolongement devra être expliquée.
- Un échange verbal ou par courriel entre le responsable du traitement de la demande et le gestionnaire demandant aura lieu pour toute prolongation.

**** La poursuite de la mesure ne pourra excéder 6 mois.**

4. Intervenants concernés

- Intervenant pivot de l'utilisateur associé à un programme spécialisé ;
- Chef de programme spécialisé ;
- Intervenant qualité associé au secteur RI-RTF ;
- Chef de programme au secteur RI-RTF ;
- Chef de programme et intervenants associés aux mécanismes d'accès hébergement (MAH) au secteur RI-RTF ;
- Coordonnateurs associés aux programmes spécialisés de la DPD ;
- Intervenant désigné par la coordination Accès hébergement, qualité et soutien aux milieux de vie qui effectue le traitement de la demande.

5. Rôles et responsabilités

- Intervenant qualité associé au secteur RI-RTF doit proposer lorsque requis, le recours aux mesures prévues par le Ministère (RQS, MSSAE et MEP) et collabore à l'identification de la problématique et aux solutions proposées;
- Intervenant pivot de l'utilisateur collabore à l'identification de la problématique et aux solutions proposées et est responsable d'effectuer la demande d'encadrement intensif;
- Chef de programme spécialisé valide et achemine la demande d'encadrement intensif;
- MAH est informé de la demande par courriel : accres.rirtf-dpd.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca
- Secteur RI-RTF effectue le suivi des demandes acceptées et autorise auprès de la DSF – Service du paiement des ressources CISSMO;
- Intervenant pivot (SIPAD) et intervenant qualité (SIRTf) rédigent une note en lien avec la demande de soutien.

- Responsable de la ressource achemine au Chef de programme de secteur RI-RTF le formulaire de demande de remboursement en cohérence avec l'acceptation de la mesure;
- Le chef CQ assure le suivi des sommes allouées ;
- Le service du paiement des ressources du CISSSMO couvre les frais lors de la réception des factures.

6. Conclusion

L'encadrement intensif est une mesure exceptionnelle et temporaire. Le Ministère a prévu des modalités (RQS, MSSAE et MEP) qui doivent être utilisées selon ses directives.

Cette démarche va nous permettre de comprendre les besoins de service et d'assistance dont font preuve les ressources et de tenir compte des complexités qui s'y rattachent. Le Ministère pourra ainsi être informé des limites des modalités déjà prévues.

7. Références

Procédure de demande de rétribution quotidienne supplémentaire (RQS) ANNEXE 2 à la Circulaire 2017-028 (03.01.42.25)

Procédure de demande d'une mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels (MSSAE) ANNEXE 8 à la circulaire 2017-028 (03.01.42.25)

Procédure de demande d'une mesure relative à la reconnaissance d'exigences particulières (MEP) ANNEXE 11 à la Circulaire 2017-028 (03.01.42.25)

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Marie-Claude Charrette, Coordonnateur Accès Hébergement, Qualité et Soutien aux milieux de vie	2020-10-01
Révisé par	Anik Jodoin, Conseillère cadre	2021-11-12
Personnes consultées	Caroline Bouffard, Coordonnatrice – programme spécialisé trouble du spectre de l'autisme (TSA) 7 ans et plus	2020-08-01
	Isabel Bourgon, Coordonnatrice – programme spécialisé intégration scolaire et communautaire – déficience intellectuelle sévère	2020-08-01
	Isabelle Perreault, Coordonnatrice – programme spécialisé du trouble de comportement, du trouble grave du comportement	2020-08-01
	Laurence Pérusse-Tardif, Coordonnatrice – programmes spécialisés du trouble de comportement, du trouble grave du comportement et Nexus	2020-08-01

Historique du document		
CONCERNANT UNE SEULE DIRECTION		Date 2020-11-01
Approuvé par	Comité Exécutif Direction DPD	
CONCERNANT PLUS D'UNE DIRECTION		Date AAAA-MM-JJ
Approuvé par	Inscrire le prénom, nom et titre Le Comité de coordination clinique	
Commentaires	Inscrire vos commentaires	