

Procédure administrative concernant les frais reliés à l'hébergement en RI-RTF-RAC			
Direction(s) responsable(s)	Direction des ressources financières	Approuvé	2023-03-14
	Direction des programmes Déficiences		
	Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	Révisé	
	Direction des services de soutien à domicile et gériatrie		
Personne(s) concernée(s)	Toutes les personnes impliquées sur le plan de l'hébergement des usagers en RI-RTF-RAC		
Document(s) associé(s)	ADM-DRF-10001_Fiche de transaction de placement d'un usager ADM-DRF-10002_Formulaire de débit préautorisé		

1. Énoncé

Les usagers dont la responsabilité de l'hébergement est assurée par le centre intégré de Santé et de Service sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest sont soumis à une contribution financière mensuelle appelée « Contribution financière de l'adulte hébergé » dont les paramètres sont déterminés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec. Il est important de spécifier que ladite contribution peut évoluer selon les revenus des usagers.

La facturation et la perception des sommes afférentes sont assurées par la direction des ressources financières (DRF) par le biais de son secteur des comptes à recevoir, mais l'équipe clinique des directions concernées peut être appelée à soutenir la DRF dans sa démarche voire même prendre le relais dans certains dossiers où des problématiques notamment celles d'ordre potentiellement psychosocial sont rencontrées. De plus, comme l'équipe clinique des directions concernées (DPD, DPSMD et DSSADG) est responsable en amont de l'intégration de l'usager à son nouveau milieu de vie, celle-ci est donc son premier point de contact avec l'établissement et a un impact important sur le déroulement subséquent des activités de facturation et de perception effectuées par la DRF.

La présente procédure concerne la « Contribution financière de l'adulte hébergé » des usagers en RI, en RTF ou en RAC, vise à assurer le déroulement optimal des activités entourant sa facturation et sa perception, à maximiser les sommes ainsi recouvrées et s'assurer que l'usager ou son répondant le cas échéant soit bien informé de ses obligations légales en lien avec ladite contribution financière et à lui permettre de recevoir un support à rencontrer lesdites obligations financières lui incombant si nécessaire.

2. Champ d'application/Contexte légal

La présente procédure concerne la « Contribution financière de l'adulte hébergé » des usagers en RI, RTF et RAC.

La présente procédure vient préciser le rôle et les responsabilités partagés par l'ensemble des personnes impliquées dans le processus.

Cette procédure est destinée :

- Aux cadres supérieurs, cadres intermédiaires et équipes de travail concernés de la DPD, de la DPSMD et de la DSSADG
- À la DRF, secteur des comptes à recevoir

Contexte légal ;

- *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS), RLRQ, chapitre S-4.2, articles 512 à 520 ;*
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. C-81) ;*
- *Règlement sur la contribution des usagers pris en charge par les ressources de type familiale ou par les ressources intermédiaires ;*
- *Manuel de gestion financière, Tome II du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, circulaires 2022-018 et 2022-021.*
- *Manuel d'interprétation du Programme de contribution des adultes hébergés ;*

3. Définition

Contribution financière : « Contribution financière de l'adulte hébergé » ;

DRF : Direction des ressources financières ;

DPD : Direction des programmes déficiences ;

DPSMD : Direction des programmes santé mentale et dépendances ;

DSSADG : Direction des services soins à domicile et gériatrie ;

Établissement : Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest ;

Usager : Désigne toute personne bénéficiant des soins et des services rendus par l'Établissement ;

RI : Ressource intermédiaire ;

RTF : Ressource de type familial ;

RAC : Résidence à assistance continue.

4. Objectifs

Cette procédure vise à :

- Assurer le déroulement optimal des activités entourant la facturation et la perception des montants déterminés à titre de contribution financière mensuelle des usagers ;
- Maximiser les sommes ainsi recouvrées au bénéfice des activités de l'Établissement ;
- S'assurer que l'utilisateur ou son répondant le cas échéant soit bien informé de ses obligations légales en lien avec ladite contribution financière ;
- S'assurer que l'utilisateur ou son répondant le cas échéant puisse recevoir un support à rencontrer ses obligations financières si nécessaire.

5. Rôles et responsabilités

Activités à réaliser		Responsables
ADMISSION		
1	Lors de l'intégration d'un nouvel usager au sein de l'Établissement, les éléments suivants doivent être adressés à l'utilisateur ou son représentant légal le cas échéant : • Informer l'utilisateur ou son représentant légal de la contribution financière de l'adulte hébergé découlant de son hébergement, des services communs rendus aux usagers par les partenaires en hébergement ou dans les installations de l'Établissement le cas échéant ainsi que les inclusions et exclusions selon le milieu de vie visé ; • Compléter le « Formulaire de débit préautorisé (DPA) », demander un spécimen de chèque à y joindre et acheminer les documents au courriel suivant : transactions.placement.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca ; • Vérifier la présence d'enjeux face à la contribution financière de l'adulte hébergé et identifier les démarches à entreprendre pour rectifier la situation le cas échéant.	Intervenant pivot
2	Remplir la fiche « Transaction de placement » en collaboration avec l'intervenant pivot et l'acheminer à l'équipe de la DRF au courriel suivant : transactions.placement.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca ;	Intervenant qualité (receveur)
FACTURATION		
3	Valider, modifier ou créer la fiche de l'utilisateur dans les systèmes informatiques de gestion appropriés quant au processus de facturation ;	Agent de la DRF
4	Au début de chaque mois, normalement le 1 ^{er} du mois si c'est une journée ouvrable, procéder à la facturation de la Contribution financière mensuelle aux usagers ;	Agent de la DRF
5	Procéder à l'encaissement des montants reçus en lien avec la facturation ainsi transmise en début de mois.	Agent de la DRF

SUIVI POST-FACTURATION		
9	Procéder à l'analyse des dossiers pour lesquels aucun paiement n'a été reçu dans les 30 jours suivant la date prévue du paiement et réaliser les étapes de recouvrement suivantes pour les dossiers où un défaut de paiement est constaté auprès de l'utilisateur ou son responsable financier ; • Appel de courtoisie si applicable ; • Produire et envoyer les états de comptes aux usagers dont les paiements n'ont pas été reçus 30 jours suivant la date prévue du paiement ; • Envoi d'un avis de défaut de paiement avec copie conforme à l'intervenant pivot responsable du suivi de l'utilisateur ;	Agent de la DRF
10	Advenant que suite à la réalisation des étapes de recouvrement, l'utilisateur soit toujours en défaut de paiement, aviser par écrit l'intervenant pivot responsable du suivi de l'utilisateur ainsi que son chef de programme pour faire état de la situation en lien avec le défaut de paiement de l'utilisateur et transmission du dossier selon la situation ou si nécessaire.	Agent de la DRF
11	Analyse du dossier par l'équipe clinique et les intervenants sociaux impliqués dans le dossier de l'utilisateur au sein de la direction concernée et mise en place d'un plan d'action afin de résoudre la situation.	Équipe clinique responsable de l'utilisateur
12	Si aucune résolution du dossier n'est constatée et que le défaut de paiement est volontaire de la part de l'utilisateur ou de son représentant légal, acheminer le dossier au service des affaires juridiques pour obtenir un avis légal. Dans certains cas où les usagers ont quitté, le dossier pourrait être acheminé à une agence de recouvrement déterminé au préalable par l'Établissement ;	Responsable des comptes à recevoir à la DRF

6. Référence(s)

- *Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS)*, RLRQ, chapitre S-4.2, articles 512 à 520 ;
- *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, c. C-81)* ;
- *Règlement sur la contribution des usagers pris en charge par les ressources de type familiale ou par les ressources intermédiaires* ;
- *Manuel de gestion financière, Tome II* du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, circulaires 2022-018 et 2022-021.
- *Manuel d'interprétation du Programme de contribution des adultes hébergés* ;

7. Annexe(s)

S. O.

Procédure administrative - **Procédure administrative concernant les frais reliés à l'hébergement en RI-RTF-RAC**

Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Marc Pilon, spécialiste en procédés administratifs Marie-France Dallaire, chef de service des comptes à recevoir Mélanie Demers, agente de planification, de programmation et de recherche	2023-01-23
Révisé par		2023-01-23
Personnes consultées	Clara Henriquez, chef de programme RI-RTF, contrôle et qualité des services, secteur Montérégie-Ouest et Estrie	2023-01-20
	Pierrick Robitaille, chef de programme – programme spécialisé DI 7 ans et plus – Territoire de l'Estrie	2023-01-20
	Caroline Pauly, chef de service RNI santé mentale adulte et dossiers régionaux en dépendance	2023-01-20
	Marie-Ève Hallé, coordonnatrice RI-RTF-RPA et services ambulatoires spécialisés de gériatrie	2023-01-20
Historique du document		
Approuvé par	Comité de direction	2023-03-14
Commentaires	Modifications mineures 2023-05-19	

Procédure administrative concernant les frais reliés à l'hébergement en RI-RTF-RAC