

***CADRE DE RÉFÉRENCE
EN MATIÈRE DE RECONNAISSANCE
DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES
DE LA RÉGION DE QUÉBEC***

Adopté par le conseil d'administration

le 3 octobre 2002

Septembre 2002

PRÉAMBULE

Au cours des années 80, des ressources résidentielles de multiples natures ont été développées à travers tout le Québec sous l'appellation **ressource intermédiaire**. Or, la Loi sur les services de santé et les services sociaux alors en vigueur ne reconnaissait ni ne définissait ce type de ressource.

Le 7 décembre 1990, le Livre blanc sur la santé et les services sociaux confirmait l'importance et la nécessité de ce réseau de ressources. De nombreux correctifs devaient cependant y être apportés concernant le développement, le fonctionnement et le financement. À cet effet, il y précisait que :

«Les modalités d'accès à ces ressources sont peu précises. Le rôle des établissements est lui aussi ambigu et ne tient pas compte de la mission confiée aux diverses catégories d'établissements. La coordination entre les établissements a jusqu'à ce jour fait défaut. Il en a résulté des tiraillements et, souvent, une mauvaise évaluation de la capacité des différentes communautés d'accueillir les ressources intermédiaires. Enfin, les initiatives isolées dans le développement de ces ressources ont entraîné des disparités de financement et des iniquités dans les taux de rétribution appliqués pour des services analogues.»

La réforme de la Loi sur les services de santé et les services sociaux du 4 septembre 1991 (L.R.Q., c.S-4.2) reconnaissait enfin un statut légal aux ressources intermédiaires. Les articles 301 à 309 identifient le cadre légal dans lequel les ressources intermédiaires doivent se développer et être utilisées.

En juin 1998, la Commission parlementaire, par la loi 404, a adopté le cadre de référence des ressources intermédiaires. Ce cadre assure le développement de ressources pour lesquelles l'hébergement et un ou plusieurs services de soutien ou d'assistance sont requis dans un but de maintenir ou d'intégrer l'utilisateur dans la communauté.

La Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec, a mis en vigueur, le 1^{er} avril 2001, les articles de loi et les orientations précisées dans le cadre de référence des ressources intermédiaires.

Dans ce texte, sauf dans le cas où le genre est mentionné de façon explicite, le masculin désigne les deux sexes, sans discrimination.

INTRODUCTION

Le **premier** document présente le *Cadre de référence de la Régie régionale de Québec en matière de reconnaissance des ressources intermédiaires*.

Le **second** document présente le *Guide de pratique des ressources intermédiaires* qui regroupe les documents nécessaires au processus de reconnaissance, constitué de 5 annexes.

- Annexe 1 Guide de pratique des critères d'évaluation
- Annexe 2 Normes d'aménagement et de sécurité des lieux
- Annexe 3 Offre de services et présentation d'un projet (voir appendices)
- Annexe 4 Formulaires
- Annexe 5 Grille d'intensité des services
- Annexe 6 Liste des établissements publics désignés comme gestionnaires des ressources intermédiaires dans la région de Québec
- Annexe 7 Échelle des taux de rétribution des ressources intermédiaires

GUIDE DE PRATIQUE

Le guide de pratique est un document indépendant constitué des annexes ci-dessous mentionnées.

Il permet aux intervenants d'opérationnaliser le processus de reconnaissance.

Ce document est disponible à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec.

ANNEXE 1 Guide de pratique des ressources intermédiaires

ANNEXE 2 Normes d'aménagement et de sécurité

ANNEXE 3 Offre de services / présentation d'un projet
ressources intermédiaires

ANNEXE 4 Formulaire de demande de reconnaissance
Fiche de confirmation

ANNEXE 5 Grille d'intensité des services

TABLE DES MATIÈRES

	Page
PRÉAMBULE	
INTRODUCTION	
1. OBJECTIF	1
2. CADRE DE RÉFÉRENCE	1
2.1 <i>La politique de la santé et du bien-être</i>	1
2.2 <i>L'article 3 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>	1
2.3 <i>Le cadre de référence des ressources intermédiaires de juillet 1998</i>	2
3. CADRE LÉGAL	2
3.1 <i>Définition de la ressource intermédiaire</i>	2
3.2 <i>Fonctions du ministre de la Santé et des Services sociaux</i>	3
3.3 <i>Fonctions des régies régionales</i>	3
3.4 <i>Fonctions des établissements publics identifiés par la Régie</i>	4
4. PRINCIPES DIRECTEURS	4
4.1 <i>Le respect de l'individu</i>	4
4.2 <i>L'intégration sociale</i>	5
4.3 <i>L'équité dans l'accès aux ressources intermédiaires</i>	5
4.4 <i>La collaboration</i>	5
4.5 <i>Le partage des responsabilités</i>	5
4.6 <i>La souplesse dans le développement des ressources</i>	5
5. STATUT DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES	6
6. LES DIFFÉRENTS TYPES D'ORGANISATION RÉSIDENTIELLE	6
6.1 <i>Appartement</i>	6
6.2 <i>Maison de chambre</i>	6
6.3 <i>Maison d'accueil</i>	6
6.4 <i>Résidence de groupe</i>	7
6.5 <i>Autre type résidentiel</i>	7

	Page
7. LES PROBLÉMATIQUES DES CLIENTÈLES	7
7.1 <i>Besoin de protection sociale.....</i>	7
7.2 <i>Mésadaptation sociale.....</i>	7
7.3 <i>Perte d'autonomie due au vieillissement</i>	7
7.4 <i>Problème de santé mentale.....</i>	8
7.5 <i>Problème de santé physique</i>	8
7.6 <i>Déficiência sensorielle.....</i>	8
7.7 <i>Déficiência motrice.....</i>	8
7.8 <i>Déficiência intellectuelle.....</i>	8
8. LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE.....	8
8.1 <i>Définition de la reconnaissance.....</i>	8
8.2 <i>Les étapes.....</i>	8
8.2.1 <i>Le recrutement</i>	9
8.2.2 <i>L'évaluation</i>	9
8.2.3 <i>La reconnaissance.....</i>	9
8.2.4 <i>Les mécanismes de concertation et l'entente contractuelle.....</i>	9
9. LES CRITÈRES DE RECONNAISSANCE.....	10
9.1 <i>Les critères de planification.....</i>	10
9.1.1 <i>Développement en harmonie avec la capacité d'accueil de la population.....</i>	10
9.1.2 <i>Respect du modèle d'organisation en matière de développement des ressources intermédiaires.....</i>	10
9.1.3 <i>Respect des orientations et des spécificités régionales.....</i>	11
9.1.4 <i>Équité dans le suivi des ressources et le suivi des usagers.....</i>	11
9.1.5 <i>Respect des règles de rétribution.....</i>	11
9.1.6 <i>Taux d'occupation.....</i>	11
9.2 <i>Les critères d'évaluation.....</i>	12
9.2.1 <i>Les aspects biopsychosociaux.....</i>	12
9.2.2 <i>Les aspects environnementaux.....</i>	12
9.2.3 <i>Les aspects socioculturels</i>	13
9.2.4 <i>Les aspects académiques et l'expérience pertinente.....</i>	13
9.2.5 <i>La présentation du projet et l'offre de services.....</i>	13
10. RÉVOCATION DE LA RECONNAISSANCE	13
11. TRAITEMENT DE LA MÉSENTENTE.....	14
12. FICHER DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES.....	14
13. CONCLUSION	14

1. OBJECTIF

Dans le contexte du virage ambulatoire, de la désinstitutionnalisation et de l'objectif du maintien le plus longtemps possible de la personne dans un milieu de vie naturel, l'utilisation des ressources intermédiaires doit assurer à la personne une réponse à ses besoins selon la gamme de services des réseaux intégrés.

2. CADRE DE RÉFÉRENCE

La Régie régionale de Québec s'inspire des principaux points d'assise suivants afin d'établir son cadre de référence en matière de reconnaissance de ressources intermédiaires.

2.1 La politique de la santé et du bien-être

La politique de la santé et du bien-être préconise que le développement et la mise en place de ressources intermédiaires doivent tenir compte de l'importance :

- └ de privilégier les interventions dans le milieu en investissant davantage dans les ressources souples d'hébergement dans la communauté;
- └ de favoriser la réinsertion sociale;
- └ d'adopter une philosophie d'action axée sur le milieu;
- └ de réduire les obstacles au maintien de l'intégration sociale;
- └ de diminuer les situations qui entraînent un handicap pour les personnes ayant des incapacités quelles que soient l'origine et la nature de ces incapacités.

2.2 L'article 3 de la Loi sur la santé et les services sociaux

L'article 3 de la Loi sur la santé et les services sociaux identifie les grands principes légaux à respecter lors de la prestation de tout service à savoir :

la raison d'être des services est la personne qui les requiert;

- └ le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;
- └ l'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins;

- └ l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;
- └ l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse.

2.3 Le cadre de référence des ressources intermédiaires du 1^{er} avril 2001

Le cadre de référence des ressources intermédiaires du 1^{er} avril 2001 identifie les orientations privilégiées, définit l'ensemble des activités et apporte des précisions sur le concept en s'appuyant sur les principes suivants :

- └ l'équité à assurer tant à l'égard de l'accès aux services d'une ressource intermédiaire que de ses modalités de financement et d'encadrement;
- └ la flexibilité nécessaire à la transformation et à l'émergence de nouvelles ressources aptes :
 - ◇ à répondre aux besoins évolutifs des usagers;
 - ◇ à s'adapter aux spécificités régionales;
 - ◇ à s'intégrer aux plans régionaux d'organisation de services;
- └ le respect et la valorisation de tous les partenaires potentiels ou impliqués dans le développement, la mise en place et la gestion des ressources intermédiaires;
- └ l'intégration harmonieuse de ressources intermédiaires de nature diversifiée, tant au niveau organisationnel que financier dans l'ensemble des services existants;
- └ la poursuite des objectifs d'intégration sociale dans le respect des principes de la valorisation des rôles sociaux.

3. CADRE LÉGAL

La réglementation et les responsabilités en matière des ressources intermédiaires sont fondées principalement sur les articles 302 à 309 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2 1998).

3.1 **Définition de la ressource intermédiaire**

Article 302

«Est une ressource intermédiaire, toute ressource rattachée à un établissement public qui, afin de maintenir ou d'intégrer à la communauté un usager inscrit à ses services, lui procure, par l'entremise de cette ressource, un milieu de vie adapté à ses besoins et lui dispense des services de soutien ou d'assistance requis par sa condition.»

L'immeuble ou le local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire n'est pas réputé être une installation maintenue par l'établissement public auquel la ressource est rattachée, sauf pour l'application de la Loi de la jeunesse (L.R.Q., chapitre P-34.1) où il est alors considéré comme lieu d'hébergement d'un établissement qui exploite un centre de réadaptation.»

3.2 Fonctions du ministre de la Santé et des Services sociaux

Article 303

«Afin de favoriser un encadrement adéquat et la mise en place rationnelle des ressources intermédiaires et d'assurer la flexibilité nécessaire à l'émergence de nouvelles ressources dans le cadre des plans régionaux d'organisation de services, le Ministre établit une classification des services offerts par les ressources intermédiaires qui est fondée sur le degré de soutien et d'assistance requis par les usagers.

Il établit et soumet à l'approbation du Conseil du trésor des modalités générales applicables à la détermination, par les régies régionales, des taux ou échelle de taux de rétribution conformément au paragraphe 3 de l'article 304.

Le Ministre identifie également les orientations que les régies régionales doivent suivre dans la détermination des modalités d'accès aux services des ressources intermédiaires dont les critères généraux d'admission dans ces ressources.»

3.3 Fonctions des régies régionales

Article 304

«En outre d'établir, pour sa région, les modalités d'accès aux services des ressources intermédiaires, la Régie régionale doit :

- 1° préciser les critères de reconnaissance des ressources intermédiaires, les reconnaître et maintenir un fichier des ressources reconnues par type de clientèle;*
- 2° identifier les établissements publics de sa région qui peuvent recourir aux services des ressources intermédiaires et qui doivent en assurer le suivi professionnel;*
- 3° déterminer les taux ou une échelle de taux de rétribution applicables pour chaque type de services prévus dans la classification établie par le Ministre en application de l'article 303 et les soumettre au Ministre pour approbation;*
- 4° s'assurer de la mise en place et du fonctionnement des mécanismes de concertation entre les établissements et leurs ressources intermédiaires.»*

Article 306

«Avec l'autorisation de la Régie régionale, plusieurs établissements peuvent recourir aux services d'une même ressource intermédiaire. La Régie régionale veille toutefois à ce que les établissements concernés se concertent quant au suivi professionnel et au paiement de cette ressource.»

Article 355

«La Régie régionale détermine les modalités relatives à la création des mécanismes assurant la coordination de l'accès aux services des centres d'hébergement et de soins de longue durée, des centres de réadaptation d'une classe qu'elle indique, des ressources intermédiaires rattachées aux établissements et des ressources de sa région.

Elle doit également s'assurer que ces mécanismes d'accès aux services tiennent compte des particularités socioculturelles et linguistiques des usagers.»

3.4 Fonctions des établissements publics identifiés par la Régie**Article 301**

«Un établissement public identifié par la Régie régionale peut recourir aux services d'une ressource intermédiaire aux fins de la réalisation de la mission d'un centre qu'il exploite.»

Article 305

«Les établissements publics identifiés par la Régie régionale procèdent eux-mêmes au recrutement et à l'évaluation des ressources intermédiaires en vue de leur reconnaissance par la Régie régionale.»

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs suivants sont des guides qui prévalent dans toutes les étapes du processus de reconnaissance: le recrutement, l'évaluation, la recommandation de la reconnaissance et le suivi de la ressource. Toutes les personnes liées de près ou de loin au développement des ressources intermédiaires doivent adhérer à ces principes.

4.1 Le respect de l'individu

Le respect de l'intégrité de la personne accueillie dans une ressource doit être privilégié dans les limites du droit des autres personnes qui partageront le quotidien. Le respect de l'un ne peut se faire sans le respect de l'autre. L'utilisateur doit être conscient de cette réalité.

Il faudra s'assurer que la personne, ou son représentant légal, puisse se faire entendre auprès des différentes instances gouvernementales ou autres, lorsque cela s'avérera nécessaire.

4.2 L'intégration sociale

La ressource intermédiaire doit permettre à la personne de s'épanouir dans la communauté en fonction de ses capacités. Elle évite l'institutionnalisation et la marginalisation qui accompagnent souvent le quotidien des personnes ayant à vivre avec un besoin de protection sociale, une mésadaptation sociale, une perte d'autonomie due au vieillissement, un problème de santé physique ou mentale, une déficience sensorielle, motrice ou intellectuelle.

4.3 L'équité dans l'accès aux ressources intermédiaires

Les mécanismes d'accès aux services doivent assurer aux personnes l'équité dans l'accessibilité aux ressources tout en respectant les critères d'admission, les capacités financières et humaines du réseau.

La Régie régionale de Québec doit veiller à ce que l'accès aux ressources intermédiaires, quel que soit le type d'organisation résidentielle requise par l'utilisateur, soit équitable sur tout le territoire et pour toutes les problématiques de toutes clientèles.

4.4 La collaboration

Les ressources intermédiaires s'intègrent dans le continuum des différents réseaux intégrés de services. Elles sont des collaboratrices qui devront faire converger leurs efforts afin de fournir à l'individu les services requis au bon moment, au bon endroit et par les bonnes personnes.

4.5 Le partage des responsabilités

Le partage des responsabilités nécessite le respect mutuel des rôles de chacun, la transparence dans l'exercice des activités respectives et l'imputabilité au niveau des résultats. Il est essentiel que la ressource intermédiaire assume pleinement son rôle en fonction du plan d'intervention de l'utilisateur.

4.6 La souplesse dans le développement des ressources

Le respect du cadre de référence, des critères de reconnaissance et des balises ou des normes qui en découlent, assure des décisions justes et équitables. Le cadre est souple et encourage la créativité dans le développement des ressources proposant de nouvelles formes d'hébergement.

5. STATUT DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES

L'obtention du statut de ressource intermédiaire oblige le respect des quatre conditions suivantes :

- la ressource est une personne physique ou morale autre qu'un établissement public (lorsque la personne morale concernée est un organisme communautaire, la Régie régionale doit s'assurer que l'entente la liant à un établissement public a été librement consentie);
- la ressource est rattachée à un établissement public par un lien contractuel autre que celui du type «employeur-employé»;
- la ressource procure à l'établissement une installation d'hébergement (gîte) et un ou plusieurs services de soutien ou d'assistance lui permettant de maintenir ou d'intégrer ses usagers à la communauté;
- la ressource dispense ses services dans des installations physiques pour lesquelles elle est soit propriétaire ou locataire.

6. LES DIFFÉRENTS TYPES D'ORGANISATION RÉSIDENIELLE

Le cadre de référence distingue **différents types** d'organisation résidentielle de ressources intermédiaires. Les caractéristiques propres à chaque type permettent à la personne de recevoir les services en fonction de ses besoins.

6.1 Appartement

L'appartement est un milieu où réside seul un ou plusieurs usagers.

6.2 Maison de chambre

L'utilisateur occupe une chambre à l'intérieur d'une installation avec ou sans pièce commune ou activités de groupe.

6.3 Maison d'accueil

La maison d'accueil est un milieu où résident les usagers et une ou des personnes assument les services de soutien ou d'assistance en tout ou en partie.

La ou les personnes en responsabilité qui vivent dans la maison d'accueil peuvent être propriétaires ou locataires. Elles peuvent aussi y être logées par la ressource aux fins de dispenser des services aux usagers.

La maison d'accueil se distingue d'une ressource de type familial par ses ressources humaines, matérielles ou financières, qui doivent être organisées de manière à satisfaire aux besoins de services des usagers qui sont référés par l'établissement. En comparaison, la ressource de type familial répond à un besoin d'hébergement et de services pouvant être dispensés à l'intérieur des limites du milieu familial d'accueil déjà organisé et structuré.

6.4 Résidence de groupe

Les usagers partagent le quotidien à l'intérieur d'une installation où des personnes différentes se relaient afin d'assurer la dispensation des services de soutien ou d'assistance.

6.5 Autre type résidentiel

Cette catégorie vise à permettre le développement de nouveaux modèles organisationnels de manière à pouvoir assurer une réponse adaptée à l'évolution de la pratique et des besoins des usagers.

7. LES PROBLÉMATIQUES DES CLIENTÈLES

La description ci-après, des différentes problématiques de clientèle, permet d'orienter les personnes dans les différents réseaux intégrés de services.

7.1 Besoin de protection sociale

Réfère à une situation de vulnérabilité due à une perte d'autonomie, à l'absence, à l'inadéquacité ou à la menace de son environnement familial ou social (abus sexuel, négligence, isolement social, violence, etc.).

7.2 Mésadaptation sociale

Réfère à la présence de problèmes de comportement ou d'ajustement social (troubles de comportement, alcoolisme, etc.).

7.3 Perte d'autonomie due au vieillissement

Réfère à tous les problèmes d'ordre biopsychosocial reliés au processus de vieillissement normal ou prématuré d'une personne.

7.4 Problème de santé mentale

Réfère aux maladies mentales, aux troubles de la personnalité ou aux perturbations de l'équilibre psychoaffectif.

7.5 Problème de santé physique

Réfère aux maladies physiques ou aux déficiences organiques.

7.6 Déficience sensorielle

Réfère à une perte ou à une anomalie permanente d'un organe sensoriel.

7.7 Déficience motrice

Référence à une perte ou à une anomalie permanente d'ordre neuro-musculo-squelettique ou neuro-sensori-moteur.

7.8 Déficience intellectuelle

Réfère à la présence concomitante (simultanée) d'un déficit intellectuel significatif et retard au niveau des comportements adaptatifs, lesquels sont apparus pendant la période de développement, soit de 0 à 18 ans.

8. LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE

8.1 Définition de la reconnaissance

*«La reconnaissance est une **autorisation** permettant à une personne physique ou morale d'être rattachée à un établissement public afin de dispenser des services d'hébergement et de soutien ou d'assistance à des usagers d'un établissement public nommé identifié. Elle est émise par la Régie régionale, à la demande et sur recommandation de l'établissement identifié pour recruter et évaluer des postulants à titre de ressource intermédiaire.»*

8.2 Les étapes

La reconnaissance d'une ressource intermédiaire est l'aboutissement d'un processus qui débute par le recrutement et l'évaluation de la ressource par l'établissement public identifié par la Régie régionale de Québec, celui-ci est imputable auprès de la Régie régionale.

8.2.1 Le recrutement

Le recrutement réfère à des activités promotionnelles qui incitent des personnes physiques ou morales (organismes) à présenter un projet de ressource intermédiaire.

8.2.2 L'évaluation

L'évaluation réfère à des activités professionnelles réalisées par l'établissement habilité à cette fin. Elle consiste à sélectionner les postulants les plus aptes à répondre aux besoins des usagers.

8.2.3 La reconnaissance

À la suite de l'évaluation, l'établissement public, dûment identifié, recommande à la Régie régionale de Québec que le postulant (personne physique ou morale) soit reconnu comme ressource intermédiaire et l'assure de ce fait du respect des normes relatives au processus d'évaluation et des critères de reconnaissance.

La Régie régionale de Québec peut accepter ou refuser une recommandation.

Une fois la décision prise, la Régie régionale de Québec transmet sa décision par écrit à l'établissement concerné et celui-ci avise le ou les postulants.

8.2.4 Les mécanismes de concertation et l'entente contractuelle

Les mécanismes de concertation visent à assurer et à faciliter les échanges et les relations de l'établissement avec la ressource intermédiaire. La Régie régionale de Québec doit se doter de moyens qui permettront d'évaluer les mécanismes mis en place par les établissements, identifiés en fonction de l'article 301, afin de favoriser des relations harmonieuses avec les ressources.

C'est dans le cadre de ces mécanismes que sont précisés les termes de l'entente contractuelle, c'est-à-dire les règles qui régissent les rapports entre l'établissement et la ressource intermédiaire.

Il n'existe pas de contrat type provincial. Des balises uniformes ont été retenues et servent de tronc commun à un profil de contrat utilisé avec l'accord des établissements désignés. Des annexes particulières peuvent en tout temps faire partie du contrat.

Lorsqu'un des partenaires est un organisme communautaire, l'établissement doit s'assurer que les termes de l'entente respectent les orientations politiques et les approches de cet organisme.

La signature du contrat est la dernière étape technique du processus de reconnaissance.

9. LES CRITÈRES DE RECONNAISSANCE

Les **critères de reconnaissance** sont des indicateurs qui permettent à la Régie régionale de Québec de planifier, de coordonner et d'organiser le développement des ressources intermédiaires en fonction des besoins et des caractéristiques spécifiques de chacune des clientèles, tout en respectant les priorités d'actions régionales et les conditions économiques. Ils se composent de deux volets.

Le premier volet en est un de **planification** pour la Régie régionale de Québec dans son mandat global de coordination des services de santé et des services sociaux.

Le second volet concerne le processus d'**évaluation** de la ressource (personne physique ou morale) par l'établissement public identifié par la Régie régionale de Québec à cette fin.

9.1 Les critères de planification

Les six critères suivants seront utilisés par la Régie régionale de Québec dans la planification et le développement des ressources intermédiaires.

9.1.1 Développement en harmonie avec la capacité d'accueil de la population

En vertu de l'article 358 :

«La Régie régionale s'assure que les établissements de la région exercent leurs fonctions d'accueil, d'évaluation et d'orientation des usagers et que les ressources intermédiaires et les ressources de type familial se développent en harmonie avec la capacité d'accueil de la population concernée.»

Le développement doit s'effectuer de façon cohérente en respect des règles établies.

Il faut s'assurer d'éviter une trop grande concentration d'usagers présentant une même problématique dans un secteur donné.

9.1.2 Respect du modèle régional d'organisation en matière de développement des ressources intermédiaires

Les établissements identifiés par la Régie régionale de Québec doivent développer des ressources intermédiaires en conformité avec le ou les mandats qui leur sont confiés dans le cadre du modèle régional d'organisation des ressources intermédiaires adopté par la Régie régionale de Québec.

9.1.3 Respect des orientations et des spécificités régionales ou Plan régional d'organisation de services

Le développement ou le remplacement des ressources doit tenir compte des orientations et des besoins des différents réseaux intégrés de services. La cohérence et la congruence entre les besoins des individus, les listes d'attente, les sommes disponibles et tout autre facteur, sont des éléments essentiels à respecter dans la planification et le développement des ressources.

9.1.4 Équité dans le suivi des ressources et le suivi des usagers

La mission d'un établissement (CLSC, centre jeunesse, centre de réadaptation, centre d'hébergement et de soins longue durée ou autre) détermine généralement le responsable du suivi de la ressource et de l'utilisateur.

Dans la situation où un établissement assure le suivi d'une ressource intermédiaire et de ses usagers dont la problématique ne correspond pas à sa mission, il faut s'assurer qu'il ne privilégie pas sa clientèle au détriment des autres dont il est le mandataire.

9.1.5 Respect des règles de rétribution

Les ressources intermédiaires sont de types variés. Elles hébergent des personnes de tout âge, répondent à des besoins différents, présentent des capacités d'accueil différentes et les coûts de fonctionnement sont diversifiés.

Les services offerts par les ressources intermédiaires sont classifiés en fonction de la grille d'intensité des services. Cette grille est complétée selon un profil d'utilisateur ou selon le portrait individuel de la personne à être hébergée.

Une échelle de rétribution des services, déposée par la Régie régionale au Ministre de la santé et des services sociaux et approuvée par ce dernier, précise aux établissements le montant que recevra la ressource en fonction du niveau d'intensité des services des usagers.

La Régie régionale s'assure par la suite que les établissements rémunéreront les ressources en fonction de cette échelle.

9.1.6 Taux d'occupation

L'utilisation optimale des places libres et reconnues est un facteur à considérer lors du placement. Il est essentiel de s'assurer du respect des besoins de l'utilisateur au moment du jumelage et de reconnaître de nouvelles places, si cela s'avère requis.

9.2 Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation permettent aux établissements identifiés par la Régie régionale d'assurer leur mandat d'évaluateur des ressources. Des normes, des balises claires et précises qui répondent aux principes directeurs, doivent guider l'évaluateur dans le processus d'évaluation du postulant.

L'évaluation s'effectue grâce à différentes activités professionnelles (entrevues de groupe, mises en situation, entrevues individuelles, visites des lieux, etc.). Elle porte principalement sur les qualités personnelles du postulant, ses compétences particulières d'intervention, ses connaissances des besoins de la problématique de la clientèle, son aptitude à collaborer à l'application d'un plan d'intervention, sa capacité d'accepter la famille naturelle et les personnes ayant un lien significatif avec l'utilisateur, ainsi que sur l'environnement et les qualités physiques du milieu de vie. L'évaluation pouvant être faite de différentes façons, aucun modèle n'est proposé dans ce document.

Lors du processus d'évaluation, l'établissement identifié à ces activités pourra, en tout temps, s'adjoindre des collaborateurs ou des experts des diverses problématiques pour s'acquitter de sa tâche et faire par la suite sa recommandation à la Régie régionale.

Les aspects qui suivent doivent servir de balises et non pas de cadre rigide et fixe. Selon le type d'organisation résidentielle retenue, pour assurer les services à l'utilisateur, certains des aspects devront être plus développés et plus approfondis en fonction des critères reconnus. Certains autres feront l'objet de normes provinciales, municipales ou autres, et devront être suivies obligatoirement; *exemple* : une chambre en appartement et une chambre en résidence de groupe devra correspondre aux mêmes exigences.

9.2.1 Les aspects biopsychosociaux

Les aspects suivants seront à évaluer :

- état civil;
- état de santé;
- motivations;
- qualités personnelles;
- qualités du milieu de vie.

9.2.2 Les aspects environnementaux

Les aspects suivants seront à évaluer :

- l'environnement;
- la salubrité et la sécurité;
- l'aménagement du milieu de vie.

9.2.3 Les aspects socioculturels

Les aspects suivants seront à évaluer :

- origine ethnique et langue parlée;
- travail à l'extérieur;
- pratique religieuse;
- loisirs et sports.

9.2.4 Les aspects académiques et l'expérience pertinente

Les postulants devront fournir :

- les **attestations** confirmant le niveau scolaire;
- les **formations d'appoint** suivies lorsque le niveau d'intensité des services le recommandera.

9.2.5 La présentation du projet et l'offre de services

Le formulaire d'offre de services d'un postulant comprendra toute une section décrivant le projet de ressources intermédiaires et fera partie de la démarche d'évaluation dans la majorité des demandes. L'établissement responsable de cette activité sera en mesure de décider dans quelles circonstances le postulant pourrait y être soustrait.

10. RÉVOCATION DE LA RECONNAISSANCE

La **reconnaissance** d'une ressource intermédiaire demeure valide tant et aussi longtemps que l'établissement évalue que les services de cette ressource sont requis.

La **révocation d'une reconnaissance** fait suite généralement à un processus de fermeture de la ressource pour des raisons d'ordre personnel, tel que le désistement de la ressource, la maladie, le divorce, la mortalité etc., d'ordre organisationnel par le réseau de services de l'établissement, d'ordre professionnel tel que le bris de confiance de l'établissement envers la ressource ou pour cause.

L'établissement soumet alors sa recommandation de révocation à la Régie régionale de Québec et informe la ressource concernée dans un délai raisonnable.

À moins d'avis contraire de la Régie régionale de Québec, cette recommandation de l'établissement est exécutoire à compter de la date où elle est émise. La révocation entraîne presque toujours une résiliation du contrat entre la ressource et l'établissement.

La Régie régionale de Québec peut également, dans l'exercice de ses responsabilités, décider en tout temps de retirer la reconnaissance à une ressource intermédiaire ou de la maintenir en dépit de la

recommandation contraire d'un établissement. Elle doit alors informer l'établissement et celui-ci doit en informer la ressource concernée.

13

11. TRAITEMENT DE LA MÉSENTENTE

Un mécanisme de traitement des mécontentes est prévu pour la personne responsable d'une ressource intermédiaire en fonction de :

L'article 307 précisant que :

«Toute personne responsable d'une ressource intermédiaire peut demander à la Régie régionale d'examiner une décision que l'établissement public auquel la ressource est rattachée a prise pour mettre fin à une mécontente les concernant.

La Régie régionale doit, au cours de l'examen de la demande, donner à l'établissement et au responsable de la ressource l'occasion de présenter leurs observations.

Après cet examen, la Régie régionale transmet sa décision à l'établissement et au responsable de la ressource intermédiaire».

12. FICHER DES RESSOURCES INTERMÉDIAIRES

Le fichier régional est l'enregistrement de la reconnaissance d'une ressource intermédiaire. Il est constitué de toutes les ressources reconnues par type de clientèle (groupe d'âge et problématique).

Le fichier est un outil essentiel à la gestion et à la planification des ressources intermédiaires.

L'enregistrement au fichier de la Régie régionale de Québec confirme à la ressource intermédiaire son statut légal.

13. CONCLUSION

Le présent cadre de référence en matière de reconnaissance des ressources intermédiaires est un guide qui doit servir à tous les réseaux de services ayant des ressources d'hébergement.

Le développement des ressources intermédiaires est essentiel dans le continuum de services et respecte l'orientation de maintenir ou d'intégrer la personne plus longtemps possible dans un milieu de vie naturel ou dans la communauté.

