



L'ACCÈS AUX SERVICES ET LA GESTION DES LISTES D'ATTENTE

OCTOBRE 2009



CONTEXTE

Le Pavillon du Parc a mis en place des processus afin de respecter les orientations ministérielles et régionales tout en tenant compte des ressources qui lui sont allouées. En effet le per capita moyen alloué au Pavillon du Parc est seulement de 80% de la moyenne du financement des Centres de réadaptation en déficience intellectuelle (83,2 \$/104,2 \$ au 31 mars 2008), ce qui vient restreindre significativement la réponse optimale aux besoins de services et les délais d'accès. Dans ce contexte, l'établissement se doit d'avoir des critères de priorisation compte tenu aussi de son obligation de respecter l'équilibre budgétaire.

D'autre part, conformément aux orientations ministérielles, l'établissement n'a pas le mandat d'offrir des services dans un contexte institutionnel. L'ensemble des services se déroulent dans le milieu de vie ou d'activités des personnes ou dans un milieu qui lui est très proche.

LA GESTION DE L'ACCÈS ET DE L'ATTENTE POUR UN PREMIER SERVICE

PROCESSUS ET STANDARDS POUR LES CRDI

Fiche synthèse des standards d'accès et de continuité pour les services spécialisés des centres de réadaptation

Processus	Standards
Accueil : <ul style="list-style-type: none">• Statuer sur l'urgence de la situation pour discriminer les demandes urgentes. <p>Pour les demandes correspondant aux critères du niveau de priorité urgent.</p>	Début des services dans un délai maximal de 72 heures suivant la réception de la demande.
Analyse de la demande de services : <ul style="list-style-type: none">• Décision sur l'admissibilité de la demande.• Décision sur le niveau de priorité de la demande (niveau élevé ou modéré).• Assignment à un ou plusieurs services ou programmes.• Établissement de la date prévisible du début des services.• Inscription sur une liste d'attente.	Analyse de la demande dans les sept jours suivant sa réception. Une réponse écrite est donnée à la personne.
Début des services pour les demandes de niveau de priorité élevé .	Début des services dans les 90 jours suivant l'analyse de la demande.
Début des services pour les demandes de niveau de priorité modéré .	Début des services à l'intérieur de l'année suivant l'analyse de la demande.

Mesures d'appoint à offrir aux personnes en attente de services.	Offre de mesures d'appoint, lorsque nécessaire, aux personnes en attente depuis plus de trois mois, ou dans toute situation où elle est jugée pertinente à l'intérieur de trois mois.
La personne et sa famille ont besoin des services de plusieurs établissements et partenaires.	Désignation d'un intervenant pivot par le CSSS lorsque celui-ci et un autre établissement ou partenaire sont impliqués auprès d'une personne et de sa famille, ou par le <u>CR</u> si le CSSS n'est pas impliqué.
La personne et sa famille ont besoin des services de plusieurs établissements et partenaires et vivent des périodes de transition : <ul style="list-style-type: none"> • entrée au service de garde ou à l'école; • passage à l'adolescence; • transition école-vie active; • changement de milieu de vie. 	Élaboration et mise en œuvre d'un PSI lorsque la personne et sa famille vivent des périodes de transition.

Les priorités ministérielles de juin 2008 balisent les niveaux de priorité, les délais et les temps d'accès pour un premier service.

Critères d'établissement de la priorité pour les services spécialisés (centres de réadaptation)

Critères d'établissement de la priorité	Standards d'accès correspondants
<p>NIVEAU DE PRIORITÉ URGENT</p> <p>L'intégrité et la sécurité de la personne et de sa famille sont <u>présentement</u> menacées.</p> <p>Tous ces critères sont présents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La situation de la personne est critique à cause de la présence d'une ou de plusieurs déficiences. L'absence d'une intervention immédiate ou dans les 72 heures compromet de manière irrémédiable le développement d'une aptitude, la récupération d'une fonction ou l'intégration sociale de la personne. • La situation de crise est actuelle ou imminente (prévisible dans les 72 heures suivant la demande). • Le milieu naturel est inexistant, inapte ou ne peut compenser au-delà de 72 heures. 	<p>Début des services dans un délai maximal de 72 heures suivant la réception de la demande</p>

<p>NIVEAU DE PRIORITÉ ÉLEVÉ</p> <p>L'intégrité et le développement de la personne <u>risquent d'être irrémédiablement compromis en l'absence d'intervention dans les 90 jours suivant l'analyse de la demande.</u></p> <p>L'un de ces critères est obligatoirement présent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'intervention doit débiter rapidement considérant la situation critique du cheminement de l'usager, selon les données probantes disponibles. Sans intervention à l'intérieur de trois mois, la personne risque notamment de : <ul style="list-style-type: none"> - développer un problème chronique; - voir son développement irrémédiablement compromis. • La détérioration de la situation (facteurs personnels et/ou environnementaux), de même que ses effets négatifs sur la réalisation des habitudes de vie et l'intégration sociale sont prévisibles dans les 90 jours suivant la demande. Sans intervention dans ce délai, la personne risque par exemple de : <ul style="list-style-type: none"> - se voir exclue du service de garde ou compromettre sa réussite scolaire; - perdre son emploi; - voir son maintien à domicile compromis (hébergement et institutionnalisation). 	<p>Début des services à l'intérieur des 90 jours suivant l'analyse de la demande</p>
<p>NIVEAU DE PRIORITÉ MODÉRÉ</p> <p>La détérioration ou l'aggravation de la situation de la personne n'est pas prévisible d'ici les 90 jours suivant l'analyse de la demande, mais l'intervention est nécessaire pour permettre la réalisation de ses habitudes de vie et/ou son intégration sociale. Une hiérarchisation des demandes peut être possible à l'intérieur de ce niveau de priorité, afin d'éviter l'aggravation des situations.</p>	<p>Début des services à l'intérieur de l'année suivant l'analyse de la demande</p>

Le Pavillon du Parc respecte déjà systématiquement les délais prescrits, même si l'implantation de tous les critères sera en vigueur à compter du 1^{er} novembre 2010. Pour les services d'adaptation/réadaptation s'adressant à la petite enfance le délai est même généralement inférieur à 30 jours dans toutes les situations afin de minimiser l'impact sur le développement des enfants. Sauf pour une situation répondant au critère de niveau urgent, l'accès aux services d'adaptation/réadaptation en contexte d'intégration résidentielle ne peut être un premier service.

Les **mesures d'appoint** ne sont pas disponibles compte tenu des ressources de l'établissement et de la priorité accordée au respect des délais pour une première demande de services. D'autre part, le MSSS doit clarifier les modalités d'application de cette mesure et nous sommes en attente de cette clarification.

LA GESTION DE L'ACCÈS ET DE L'ATTENTE POUR UN OU DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES AU PREMIER SERVICE :

Les conditions de priorisation dépendent des programmes offerts et de leur réalité spécifique.

SERVICES D'ADAPTATION ET DE RÉADAPTATION À LA PERSONNE

Les services sont habituellement sous la responsabilité d'un psychoéducateur et correspondent généralement au premier service. Le psychoéducateur est aussi associé tout au long des services de réadaptation. Les services complémentaires qui peuvent être requis sont surtout des services professionnels (par exemple, ergothérapie, orthophonie, etc.) Les critères de priorisation dépendent de plusieurs éléments qui sont généralement les suivants :

- situation d'urgence;
- risques immédiats pour la santé;
- troubles graves du comportement;
- applications de mesures de contrôle;
- priorisation de groupes d'âge.

La disponibilité de ces services complémentaires peut aussi être affectée par la capacité de recruter des professionnels spécialisés auprès des clientèles que nous desservons.

SERVICES D'ADAPTATION/RÉADAPTATION EN CONTEXTE D'INTÉGRATION RÉSIDENIELLE

La disponibilité de ces services est de loin le secteur où cela est le plus critique compte tenu du niveau de ressources allouées à l'établissement. En plus, sur recommandation de l'Agence, le ministre de la santé et des services sociaux a autorisé un plan de maintien de l'équilibre budgétaire qui a comme impact d'offrir un niveau de services et un nombre de places dans des ressources résidentielles non institutionnelles qui correspondent au budget spécifique alloué. Cette réduction est de l'ordre de 22 % du budget spécifique dépensé. Cette mesure se fait progressivement et entraîne une diminution graduelle (et non complète) de l'accès à ces places offertes dans ces ressources de type non institutionnelles. Conformément à sa mission de centre de réadaptation, l'établissement priorise les services lorsque les enjeux cliniques identifiés sont plus de l'ordre de la réadaptation.

D'autre part si la situation correspond à un niveau de priorité urgent, même si ce n'est pas un premier service, si requis les services pourront être donnés dans les 72 heures.

Une priorité est aussi accordée aux demandes de répit spécialisé ou de retrait du milieu familial et qui requièrent un placement intermittent.

Pour les enfants requérant des services de réadaptation et lorsqu'un retrait du milieu familial est fait deux situations peuvent se présenter :

- si ce retrait se fait en fonction de la *Loi sur la protection de la jeunesse*, la priorité dépendra de la situation clinique qui a justifié l'intervention et des mesures ordonnées, et ce, en collaboration avec les Centres jeunesse;
- alors que si ce retrait est fait en fonction de la *Loi sur les services de santé et services sociaux*, les critères habituels de priorisation seront appliqués.

SERVICES D'ADAPTATION/RÉADAPTATION EN CONTEXTE D'INTÉGRATION AU TRAVAIL

Ces services qui sont surtout des services d'intégration socioprofessionnelle complémentaires à ceux déjà offerts par d'autres réseaux. Il s'agit alors d'évaluation des capacités de travail, de soutien au développement des habiletés de travail, de soutien à l'intégration au travail. La disponibilité de ces services spécialisés est habituellement dans l'année suivant la demande.

SERVICES D'ADAPTATION/RÉADAPTATION EN CONTEXTE D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE

Ces services sont surtout la responsabilité de services de première ligne et non de services spécialisés. L'établissement offre surtout des services d'évaluation et d'orientation. La disponibilité de ces services spécialisés est habituellement dans l'année suivant la demande.

SERVICES D'ASSISTANCE ÉDUCATIVE SPÉCIALISÉE AUX FAMILLES ET AUX PROCHES

La disponibilité de ces services spécialisés est habituellement lorsque requis.