

OUTIL D'AIDE À LA CONCEPTION

D'UN PROTOCOLE D'INTÉGRATION EN RESSOURCES NON INSTITUTIONNELLES

CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
Équipe Assurance-Qualité en milieux de vie

2026



Table des matières

Remerciements	1
Introduction	1
Protocole d'intégration	2
L'importance d'une bonne intégration	2
Étapes et bonnes pratiques à suivre	2
1. La rencontre préadmission	3
2. Préparation de l'arrivée	3
3. Accueil chaleureux et individualisé	4
4. Communication claire des règles et du fonctionnement de la ressource	5
5. Accueil et plan de séjour	5
6. Intégration sociale et activités	6
7. Suivis réguliers et ajustements	6
8. Implication des proches	6
9. Créer un climat de confiance	7
Modèle de protocole d'intégration pour les ressources en santé mentale et en SAPA	8
Modèle de fiche de suivi d'intégration pour les ressources en santé mentale et en SAPA.	10
Annexe	11

Remerciements

L'équipe Assurance-Qualité en milieux de vie tient à remercier chaleureusement les équipes de l'Hébergement santé mentale volet des ressources non institutionnelles de la direction des programmes de santé mentale, dépendance et itinérance, et celle du Partenariat avec la communauté et gériatrie de la direction SAD et réadaptation des programmes SAPA et DI-TSA-DP pour la révision clinique de ce document.

Introduction

Le mandat donné par le ministère de la Santé et des Services sociaux au service de l'Assurance-Qualité en milieux de vie est d'assurer la surveillance, l'évaluation et l'amélioration constante de la qualité des services de santé dans les milieux de vie. Suite à un premier cycle de visites en ressources intermédiaires et de type familial, il a été constaté que certaines ressources d'hébergement n'avaient pas mis en place un protocole d'intégration d'un nouveau résident ou qu'elles étaient en quête d'idées afin d'améliorer le leur. Sachant combien une intégration bien structurée et organisée dans un milieu de vie est des plus importantes pour le bien-être d'un nouveau résident, notre équipe a conçu cet outil pour permettre aux ressources de se doter d'un protocole d'intégration, et pour d'autres d'enrichir celui qu'elles utilisent déjà. Vous trouverez ici une suggestion d'étapes et de bonnes pratiques en lien avec l'intégration d'un nouveau résident, ainsi que des modèles de suivi de cette intégration à adapter selon vos contextes.

Protocole d'intégration

L'importance d'une bonne intégration

L'intégration en ressource d'hébergement constitue une étape déterminante pour le bien-être des résidents. Un accueil chaleureux et structuré contribue à réduire l'anxiété liée à la perte de repères¹ et favorise un sentiment de sécurité. En ayant un processus clair², dont une rencontre préadmission dans le programme de santé mentale, on facilite l'intégration et on renforce le sentiment d'appartenance essentiel pour briser l'isolement et encourager la participation. Ce moment d'accueil permet aussi de valider l'exactitude des informations reçues sur l'état de santé, les besoins et les préférences du résident afin d'assurer des soins personnalisés^{3,4}. L'implication des proches dans ce processus peut renforcer leur collaboration et rassurer les familles. Enfin, une intégration bien menée prévient la détresse psychologique, les comportements de retrait et les conflits, tout en favorisant la satisfaction, la stabilité et la coopération des résidents.

Étapes et bonnes pratiques à suivre

La séquence d'étapes présentée est une suggestion de bonnes pratiques afin d'encadrer l'arrivée de l'usager et de favoriser son intégration au sein de la ressource grâce à un accompagnement quotidien⁵.

¹ Polacsek, M., Woolford, M. Strategies to support older adults' mental health during the transition into residential aged care: a qualitative study of multiple stakeholder perspectives. BMC Geriatr 22, 151 (2022).

² BMC Geriatrics (2022) — The factors that influence care home residents' and families' engagement with decision-making about their care and support: an integrative review.

³ Slettebø Å, Skaar R and Brodtkorb K (2021) Social Innovation Toward a Meaningful Everyday Life for Nursing Home Residents: An Ethnographic Study.

⁴ Polacsek, M., Woolford, M. Strategies to support older adults' mental health during the transition into residential aged care: a qualitative study of multiple stakeholder perspectives. BMC Geriatr 22, 151 (2022).

⁵ Couture, A., Cyr, N., Belisle, D., Breton, A., Côté, S., Gagné, C., Joyal, C., Perron, S., Poirier, K., Voyer, P., (2018). Processus d'admission adapté au rythme des résidents dans une perspective d'amélioration de la qualité de vie. Communauté de pratique sur les soins à l'ainé en centre d'hébergement. Faculté des sciences infirmières, Université Laval.

1. La rencontre préadmission

Dans les ressources d'hébergement en santé mentale, le processus d'intégration prévoit un jumelage/pairage entre le futur résident et la ressource d'hébergement. Cette étape est de la responsabilité du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal et se fait en partenariat avec la ressource d'hébergement. Lorsqu'un pairage est fait, une rencontre préadmission est organisée. C'est lors de cette rencontre que seront abordés plusieurs sujets dont les routines, le quotidien dans la ressource, les responsabilités et l'engagement des résidents ainsi que les conditions pour y être admis et pouvoir y rester. On abordera aussi les attentes envers les résidents et les règles du vivre ensemble. Une visite des lieux par le futur résident sera organisée.

En soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA), de telles visites peuvent être organisées si les intervenants de l'établissement au suivi professionnel de l'utilisateur jugent qu'une telle activité favorisera une meilleure intégration. C'est par le mécanisme d'accès à l'hébergement (MAH) que doit passer de telles demandes qui sont exceptionnelles.

2. Préparation de l'arrivée

- **Collecte d'informations :** À l'aide du profil à jour du résident et d'échanges avec les intervenants de l'établissement au suivi de l'utilisateur, ainsi qu'avec les documents reçus par le Mécanisme d'accès à l'hébergement (MAH) ou le Mécanisme d'accès régional (MAR) et les renseignements recueillis lors de la rencontre préadmission, préparer une fiche d'information pertinente sur les soins de tous les jours (antécédents, besoins spécifiques, habitudes, facteurs de stress, etc.). Un modèle vous est proposé en annexe. Il est à retenir que les services et les soins à offrir au résident pourraient changer suite à

l'évaluation de ses besoins à l'aide de l'Instrument de classification. Cette évaluation aura lieu 30 jours après son arrivée. Notons que cet outil n'est pas utilisé dans les ressources autres en santé mentale.

- **Préparation de l'équipe** : Il est de la responsabilité de la personne en charge de la ressource ou des soins (propriétaire, gestionnaire, coordonnatrice des soins, etc.) de s'assurer que son équipe ait toute l'information requise pour bien accueillir un nouveau résident. L'équipe pourra ainsi offrir à ce dernier le soutien approprié, favorisant ainsi la réduction des risques de désaffiliation sociale.⁶
- **Préparation matérielle** : S'assurer que l'espace personnel est propre, prêt et accueillant. Dans certains cas, notamment lors de l'intégration de résidents présentant des troubles cognitifs, il est encouragé d'inclure des éléments rappelant son domicile avant l'admission afin qu'à son arrivée, la personne soit entourée d'objets familiers⁷.

3. Accueil chaleureux et individualisé

- **Accueil personnalisé** : Accueillir le résident et sa famille avec respect, bienveillance, et empathie. Lui présenter les membres de l'équipe et lui remettre le guide d'accueil.
- **Temps d'adaptation** : Permettre au résident de s'adapter à son rythme sans pression immédiate pour participer aux activités collectives.
- **Rassurer** : Répondre aux inquiétudes, expliquer clairement ce qu'il peut attendre de la ressource.

⁶ Kesteman, N. (2024). Décrochage, abandonnisme, désaffiliation, exclusion, non-recours, marginalité, invisibilité : de quoi parle-t-on ? Informations sociales, 212(1), 11-13. <https://doi.org/10.3917/inso.212.0011>.

⁷ Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux (2021). Des milieux de vie qui nous ressemblent. Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée. Gouvernement du Québec.

4. Communication claire des règles et du fonctionnement de la ressource

- **Guide d'accueil** : Parcourir le document d'accueil en expliquant les règles de vivre ensemble, les horaires, les services offerts, les droits et responsabilités.
- **Présentation progressive** : Ne pas tout expliquer en une fois; doser l'information et adapter le contenu selon la capacité du résident.

5. Accueil et plan de séjour

- **Entretien d'accueil** : Le programme de santé mentale prévoit une rencontre préadmission avec le futur résident afin notamment d'en connaître davantage sur lui et d'aborder de multiples sujets en vue de son arrivée dans son nouveau milieu de vie. Si cette rencontre n'a pas lieu (cette pratique n'existe pas en SAPA), il faut prévoir un entretien rapidement après l'arrivée du nouveau résident afin de lui souhaiter la bienvenue, de lui parler du fonctionnement de la ressource, de commencer à apprendre à le connaître et à discuter notamment de ses goûts comme ses préférences alimentaires et ses activités de loisir. C'est aussi l'occasion de répondre à ses questions.
- **Plan de séjour** : Certains résidents en ressource autre en santé mentale devront travailler avec la ressource d'hébergement un Plan de séjour basé sur de le Plan d'intervention individualisé préparé par l'équipe d'intervenants de l'établissement au suivi de l'usager. On trouvera dans ce plan des objectifs spécifiques aux besoins et à la situation du résident afin qu'on connaisse et s'entende, par exemple, sur les exigences requises pour son maintien en hébergement, ou sur ce qui va permettre le maintien de ses acquis.

Les ressources intermédiaires et de type familial en santé mentale et en SAPA n'utilisent pas de plan de séjour. Les soins et les services particuliers offerts

aux résidents sont identifiés à l'aide de l'Instrument de classification utilisé 30 jours après l'arrivée du résident et les ressources y sont assujetties.

6. Intégration sociale et activités

- **Présentation du nouveau résident** : Favoriser les premiers contacts avec les autres résidents (activités communes, repas, etc.).
- **Encouragement progressif à la participation** : Encourager (sans forcer) la participation aux activités collectives.

7. Suivis réguliers et ajustements

- **Rencontres de suivi et observations** : Organiser des suivis réguliers avec le résident et d'autres avec l'équipe d'intervenants de l'établissement au suivi professionnel pour évaluer son bien-être. Être attentif aux signes de détresse, de repli ou de désorganisation pour intervenir rapidement. Communiquer tout changement dans les habitudes et les comportements de l'usager à l'équipe d'intervenants afin qu'elle ajuste, au besoin, le plan d'intervention.
- **Travail en réseau** : Collaborer avec les intervenants externes (psychiatres, intervenants du CLSC ou des organismes communautaires, etc.). Contacter l'intervenant au suivi professionnel de l'usager en cas de préoccupations, lors d'événements particuliers, positifs ou négatifs.

8. Implication des proches

Impliquer la famille ou les personnes significatives dans l'intégration du résident à son nouveau milieu de vie, si la situation le permet, afin de maintenir le lien qu'il a avec eux. Certains résidents auront besoin de la présence d'un proche pour le rassurer, décorer sa chambre ou faire le lien avec l'équipe de la ressource notamment lors de troubles cognitifs. En cas de doutes quant à l'apport positif de ces personnes dans la vie du résident, il est impératif d'en discuter rapidement

avec l'équipe d'intervenants de l'établissement au suivi de l'usager afin d'éviter des situations nuisant au bien-être de ce dernier.

9. Créer un climat de confiance

- **Attitude des intervenants** : Être constant, patient, respectueux, sans jugement.
- **Favoriser l'autonomie** : Encourager le résident à prendre des décisions et à développer son pouvoir d'agir.

Modèle de protocole d'intégration pour les ressources en santé mentale et en SAPA

Nous vous proposons un modèle de protocole d'intégration sous forme de tableau si vous souhaitez consigner par écrit les étapes à prévoir pour l'intégration d'un résident à votre ressource comme par exemple avant son arrivée, le jour de son admission et sa première semaine dans son nouveau milieu. Ce modèle est entièrement modifiable selon votre programme et vos habitudes d'intégration. Vous pourriez par exemple ajouter une colonne avec la date prévue pour le moment de chaque étape.

Avant l'arrivée du nouveau résident		
Étape	Responsables	Commentaires
Réunion d'équipe préparatoire		Revue du dossier, planification de l'accueil
Rencontre préadmission		Rencontre avec l'usager, explication du milieu de vie, etc.
Visite préadmission		Visite par le futur résident de la ressource; organisation d'un repas en sa compagnie.
Préparation de la chambre		Nettoyage, fourniture de base, personnalisation si possible
Communication avec le résident (ou représentant)		Confirmer l'heure d'arrivée, expliquer les premières étapes
Jour de l'arrivée du nouveau résident		
Étape	Responsables	Commentaires
Accueil chaleureux à l'entrée		Accueil empathique, ton rassurant.
Visite des lieux		Présentation des espaces communs, chambre, règles simples
Présentation de l'équipe et des autres résidents		Faire des liens positifs, sans forcer l'interaction
Remise de la pochette d'accueil		Contenu : règles de vie, horaires, coordonnées, droits
Premier repas		Observer le confort du résident, discuter informellement
Première semaine du nouveau résident		
Étape	Responsables	Commentaires
Entretien d'accueil / rencontre initiale		Identifier besoins, objectifs, préférences, facteurs de stress, etc.
Élaboration du plan de séjour (s'il y a lieu)		Basé sur le PII, les forces, volontés et objectifs du résident
Activités adaptées proposées		Liste des activités préférées du résident
Découverte de l'environnement		Marche dans le quartier et présentation des lieux d'importance

Modèle de fiche de suivi d'intégration pour les ressources en santé mentale et en SAPA.⁸

Nous vous proposons de concevoir une fiche d'intégration pour un nouveau résident où serait consignée, au fil des premières semaines, l'évolution de divers éléments. Les éléments observés vont différer d'un résident à l'autre selon les besoins et les défis de chacun. Les commentaires et les ajustements mentionnés pourraient servir à voir les progrès réalisés dans le cadre d'une intégration et à analyser ce qui a contribué, ou non, au bien-être du nouveau résident.

Nom du résident : _____ Date d'arrivée : _____ Intervenant pivot : _____			
Semaine	Éléments observés Exemple d'éléments à observer – à adapter selon la ressource et les besoins des résidents	Commentaires	Ajustements proposés
Semaine 1	• Adaptation à l'environnement, alimentation, sommeil • Relations avec les autres résidents • Participation aux activités • Engagement dans son plan de séjour		
Semaine 2	• Adaptation à l'environnement, alimentation, sommeil • Relations avec les autres résidents • Participation aux activités • Engagement dans son plan de séjour		
Semaine 3	• Adaptation à l'environnement, alimentation, sommeil • Relations avec les autres résidents • Participation aux activités • Engagement dans son plan de séjour		
Semaine 4	• Adaptation à l'environnement, alimentation, sommeil • Relations avec les autres résidents • Participation aux activités • Engagement dans son plan de séjour		

⁸ Couture, A., Cyr, N., Belisle, D., Breton, A., Côté, S., Gagné, C., Joyal, C., Perron, S., Poirier, K., Voyer, P., (2018). Processus d'admission adapté au rythme des résidents dans une perspective d'amélioration de la qualité de vie. Communauté de pratique sur les soins à l'ainé en centre d'hébergement. Faculté des sciences infirmières, Université Laval.

Annexe

Cueillette de données – préparation à la classification

Nom du résident : _____

Date d'intégration : _____

Date de classification : _____

1. Alimentation :

- Se présente-t-il aux repas ? si oui combien de fois par jour ? Quelle quantité ?

- Mange-t-il adéquatement ? (Utilisation des ustensiles, mange proprement, etc.)

- Mange-t-il trop rapidement (risque d'étouffement) ?

- Respect des tâches liées à la cuisine (desservir son assiette, laver sa table, etc.)

- Est-ce que la personne a une diète particulière (diète pour diabétique, intolérance, texture, restriction religieuse, etc.) ?

2. Habillement

- A-t-il des vêtements en quantité suffisante ?

- Porte-t-il des vêtements adaptés aux saisons ?

- Porte-t-il des vêtements propres et adapté à sa taille ?

3. et 4 Hygiène personnelle et partielle:

- Utilise-t-il les produits d'hygiène (savon, shampoing, pâte à dent, serviettes sanitaires, etc.)
La quantité de produits diminue ? Utilise-t-il ses propres produits ou ceux de la ressource ?

- Vient-il chercher du papier de toilette ?

- Se coupe-t-il les ongles ? A-t-il un coupe ongle?

- Brosse-t-il ses dents ? (A-t-il les produits nécessaires)

- Rase-t-il sa barbe? (A-t-il les produits nécessaires)

- Est-ce que la personne à besoin qu'on l'accompagne à la douche pour lui laver certaine partie du corps (ex : dos, cheveux)

- Est-ce que la personne nécessite qu'on l'accompagne pour s'assurer qu'elle se lave (ex : demeurer derrière la porte durant le temps que la personne se lave) ?

5 Éliminations :

- Est-ce que la personne souffre d'incontinence fécale ou urinaire ?

- Est-ce que la personne utilise le papier de toilette de façon adéquate ?

- Est-ce que la personne souffre de problème de constipation ? Est-ce qu'une intervention doit être fait à ce sujet ?

6, 7 et 8 Mobilités (transfert, déplacement et escalier) :

- Est-ce que l'utilisateur nécessite des aides techniques à la marche (canne, marchette) ?

- Est-ce que l'utilisateur est en mesure de monter et descendre les escaliers de façon sécuritaire ? (ex : utilise-t-il la main courante pour descendre et monter ?)

- Est-ce que la personne est en mesure de faire ses transferts par elle-même (exemple se lever de sa chaise, se lever du lit, sortir du bain, entrée dans un véhicule) ?

9,10 et 11 Conduite émotions / impulsions/ relation :

- Est-il plus solitaire ou va-t-il facilement vers les autres?

- Est-il impulsif? Anxieux ? Expliquez.

- Comment réagit-il aux refus / délai?

- Est-il intrusif envers les intervenants ou les résidents?

- Semble-t-il reconnaître ses émotions ? les gérer ? les verbaliser adéquatement?

- Est-il symptomatique : idées délirantes, hallucinations? Contexte? Fréquence ?

- Consommation de drogue ou alcool ? Quel type de conso? Fréquence? Seul ou avec d'autres?

- Est-il présent aux activités de la ressource ? Fréquence ? Activités déterminées?

- Est-il mobilisé à l'extérieur ? Que fait-il ? Fréquence?

- Quantité de temps passé à la ressource VS à l'extérieur ? Que fait-il lorsqu'il est à la ressource (toujours en chambre, dans les espaces communs, etc.)

12. comportements autodestructeurs:

- Est-ce que la personne à des antécédents de tentatives de suicide ?

- Est-ce qu'il y a eu un décès suite à un suicide dans son entourage immédiat ?

- Est-ce que la personne à idée noir (parle de la mort, déprime, etc.) ?

14. Vie autonome Ménage de chambre, Budget, Lessive et démarches administratives :

- Fréquence du ménage ? Avec ou sans rappel? Avec ou sans aide?

- Utilise-t-il des produits ménagers? _____
- A-t-il une bonne technique d'entretien ménager (ex : enlever les articles sur le bureau pour bien nettoyer) ?

- Fume-t-il la cigarettes ? Quantité?

- Gère-t-il son budget seul?

- Lui reste-t-il de l'argent jusqu'à la fin du mois ? Quel genre de dépenses (fast-food, consommation, vêtements, etc.)

- Est-ce que la personne est sous tutelle ? (Curateur)

- Fréquence de la lessive, incluant serviette de bain et draps ? Avec ou sans rappel ?

- Est-il en mesure d'utiliser adéquatement la machine à laver? _____
- Quantité de vêtement lavé ? _____
- A-t-il besoin d'accompagnement pour le magasinage? _____
- Besoin de faire l'inventaire des vêtements pour chaque saison? _____
- Est-il autonome dans ses démarches administratives (retour d'appels, compréhension, etc.)?

- Est-il autonome dans ses démarches de réinsertions sociales (retour à l'emploi, études, etc.) ? besoin d'accompagnement physique ?

15 Médication :

- Se présente-t-il seul aux heures de médication ?

- Avons-nous des doutes sur la prise de médication ?

- A-t-il des PRN? : quoi ? pour quelles raisons ? à quelle fréquence? Vient-il en chercher de lui-même ou doit-on lui proposer?

- Est-il en pré-automédication ? Quelle étape? Fréquence des vérifications ?

16. Santé :

- Est-ce que la personne à un problème de santé ? (Ex cancer, diabète, etc)

- Est-ce que la personne à une directive de soins émis par un infirmière de notre service ? Si oui, quel sont les recommandations ?

17. Rendez-Vous :

- Doit-il être accompagné dans ses démarches ou accompagné physiquement aux Rendez-vous (ex : enjeux de compréhension, enjeux pour se déplacer ?
