

# Protocole de jumelage pour les hébergements en santé mentale adulte

Pour assurer une fluidité et une disponibilité d'hébergements pour la clientèle santé mentale adulte

L'intégration d'un usager dans une ressource d'hébergement requiert la participation de plusieurs acteurs. La coordination de ces acteurs permet alors de donner les meilleures chances à l'usager de réussir l'intégration dans son nouveau milieu de vie. L'hébergement en santé mentale adulte est régional, elle implique donc la participation des 5 CIUSSS, ainsi que les 3 hôpitaux non fusionnés de la région de Montréal. Cette particularité vient renforcer l'importance de mettre en place un protocole de jumelage pour les usagers visés par une place libre en hébergement.

Ce document sera divisé en trois parties distinctes. Tout d'abord, nous ferons une brève description des partenaires impliqués lors d'un jumelage, ainsi que le parcours suivi par une demande d'hébergement du moment où elle est reçue par le mécanisme d'accès à l'hébergement régional (MAR) jusqu'à l'intégration de l'usager. La deuxième partie servira quant à elle, à présenter le canevas détaillé des démarches à suivre lorsque le MAR entame une démarche de jumelage. Finalement, un organigramme détaillé des étapes vous sera présenté en troisième partie.

### **Le parcours et les partenaires impliqués :**

La démarche pour faire une demande d'hébergement nécessite plusieurs étapes et plusieurs partenaires. Tout d'abord, une demande en bonne et due forme doit être faite auprès du MAR. À cet effet, vous trouverez en annexe les documents nécessaires pour compléter une demande. Une fois la documentation complétée, l'intervenant de l'usager doit envoyer sa demande via l'application SIGASS, une plateforme web, disponible via internet.

Une fois la demande reçue, traitée et acceptée, celle-ci se retrouve sur une liste d'attente, lorsqu'une place se libère et que c'est le tour de l'usager d'obtenir un hébergement, le MAR fait un jumelage avec la ressource visée et envoie la demande à l'Intervenant Qualité Service/Intervenant Ressource (IQS) ou au Spécialiste en Activités Cliniques (SAC) qui s'occupe de la ressource visée.

L'intervenant prend connaissance du dossier, prend contact avec l'équipe traitante et la ressource pour aviser d'un jumelage et valide certaines informations. Une fois cette étape faite, une visite pré admission peut se faire. Cette visite a pour but de déterminer si

l'utilisateur désire résider en ressource, valider des questions de dernières minutes et s'assurer que l'endroit et les services fournis correspondent aux besoins de l'utilisateur. Si tout est positif, le jumelage est conclu. L'intégration de l'utilisateur peut alors se faire, des notes sont laissées dans SIGASS, le MAR est avisé et une fois la confirmation que l'utilisateur a été intégré, la demande peut être fermée (à l'exception des ressources transitoires). Si le jumelage n'est pas concluant, pour des raisons cliniques qui justifient un enjeu de pairage (raison clinique ou en lien avec le milieu de vie), le dossier est alors retourné au MAR afin d'évaluer les raisons de l'échec et de replacer la demande en attente pour une autre ressource ou un autre type de ressource (intensité des services, types de ressources, etc.). La demande pourrait aussi être retournée à la ressource initiale si l'enjeu de pairage a été adressé.

Comme vous pouvez le constater, il y a plusieurs acteurs qui participent de près ou de loin à l'ensemble de la démarche en lien avec un jumelage. La prochaine partie du document décrit le processus de jumelage de dossier vers une ressource d'hébergement ainsi que les démarches de l'IQS/Intervenant Ressource ou du SAC et des différents partenaires dans le processus.

### **Protocole, étape par étape d'un jumelage de dossier pour une ressource d'hébergement :**

Étape 1 : Jumelage de dossier par le MAR :

- La période de jumelage des dossiers au MAR a lieu tous les mercredis matins. Le jumelage de dossier se fait de façon instantanée;
- Le MAR prend connaissance des places disponibles. En lien avec les places disponibles, le MAR révise les dossiers qui sont en attentes pour celles-ci. L'évaluation se fait en lien avec l'ancienneté de la demande et les critères exigés par le MSSS et la région de Montréal;
- Une fois qu'un dossier correspondant aux critères est identifié, il est étudié par les intervenants du MAR afin de s'assurer que la ressource ayant une place de libre offre les services et l'intensité de suivi nécessaire aux besoins de l'utilisateur.
- Une fois que les informations sont validées, le dossier est automatiquement mis en jumelage par le MAR.

## Étape 2 : Avis à l'IQS/Intervenant Ressource ou au SAC et prise de contact :

- Le mercredi après-midi, un premier contact doit se faire avec l'équipe traitante de l'utilisateur mis en jumelage, **en ajoutant obligatoirement en copie conforme l'équipe NSA du CIUSSS d'appartenance**. Les objectifs de cette prise de contact sont, d'informer l'équipe traitante du jumelage, valider si l'intervenant au dossier est toujours présent et demander à l'équipe de rester disponible rapidement pour toutes questions concernant l'utilisateur. Une fois la démarche faite, une note dans SIGASS avec l'heure de l'appel ou du courriel envoyé doit être faite.
- A partir du premier contact téléphonique, l'équipe traitante à 48 heures pour recontacter l'IQS/Intervenant Ressource/SAC, donner les informations demandées par l'IQS/Intervenant Ressource /SAC et valider si l'utilisateur nécessite toujours une place en hébergement.
- Après 48 heures :
  - Si vous avez un retour d'appel de l'équipe traitante à l'intérieur des 48 heures et que l'échange d'informations permet de continuer les démarches pour le jumelage, un rendez-vous pour une visite pré admission doit être pris dans un délai de 72 heures ouvrable suivant le jumelage du dossier par le MAR. Un suivi dans SIGASS doit aussi être fait via une note.
  - Si vous n'avez pas de retour d'appel de l'équipe traitante, vous devez aviser votre gestionnaire. Cette dernière contactera la ou le gestionnaire de l'équipe traitante afin d'aviser et de faire un suivi. Si votre gestionnaire n'a pas de retour d'appel, le dossier de l'utilisateur est alors automatiquement renvoyé au MAR et ce sera le prochain usager en liste d'attente qui pourra être jumelé. Une note explicative doit être faite dans SIGASS expliquant les démarches faites dans les 48 heures et la raison pour laquelle le dossier est retourné.
  - Si vous avez un retour d'appel de l'équipe traitante, mais que le jumelage est non concluant (raison clinique en lien avec l'utilisateur, le milieu, etc.), vous devez alors faire une note dans SIGASS et retourner le dossier au MAR.

- Dans les deux cas où le jumelage ne fonctionne pas et que vous devez retourner le dossier, le MAR pourra alors vous transférer un autre dossier lors du prochain jumelage.

Étape 3 : Visite Préadmission, échange d'informations pour finaliser l'intégration de l'utilisateur :

- Lors de la visite préadmission, l'IQS/intervenant Ressource/SAC, la ressource, l'équipe traitante, ainsi que l'utilisateur profitent de ce moment pour valider certaines informations en lien avec le fonctionnement quotidien de l'utilisateur. C'est aussi le moment de déterminer si l'utilisateur accepte la ressource d'hébergement proposée. La rencontre permet aussi de ficeler certaines interventions ou approches à tenir compte pour l'intégration de l'utilisateur.
  - Si la visite est concluante pour l'utilisateur et la ressource, une date d'arrivée est déterminée dans les 5 jours ouvrables suivants ou le plus rapidement possible en tenant compte de la condition clinique de l'utilisateur. Une note dans SIGASS doit se faire afin de documenter les démarches.
  - Si la visite n'est pas concluante (raison clinique, en lien avec l'utilisateur, le milieu, etc.), vous devez rapidement faire une note dans SIGASS et retourner le dossier au MAR pour le jumelage du mercredi. Le MAR pourra alors vous en envoyer un autre rapidement puisqu'il aura prévu un dossier de rechange.

## **Annexe :**

### **Documents nécessaires pour une demande d'hébergement :**

Le Mécanisme d'Accès Régional (MAR) est la porte d'entrée pour les demandes d'hébergements, en santé mentale, sur l'île de Montréal. Actuellement, ce mécanisme d'accès est géré par le CIUSSS-de-l'Est-de-l'Île-de-Montréal, ainsi que le CIUSSS-de-l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Les hébergements disponibles via le mécanisme d'accès sont accessibles à tous les CIUSSS et hôpitaux non fusionnés de l'île de Montréal de manière équitable. Pour procéder à une demande d'hébergement, l'équipe traitante de la personne doit effectuer une demande via la plateforme SIGASS. Cette plateforme numérique est accessible via l'internet et elle requiert d'avoir reçu une formation et des accès pour pouvoir l'utiliser.

Les documents nécessaires pour faire une demande sont les suivants :

- L'outil d'évaluation multi clientèle (OÉMC) (*OCCI ou papier*)  
*ou*
- Dans le contexte de pandémie – COVID 19 : les parties SMAF et « Analyse/recommandation professionnelle » de l'OCCI signée et datée
- Le CTMSP médical  
*ou*
- Dans le contexte de pandémie – COVID 19 : une note du médecin qui confirme le ou les diagnostics, ainsi que son accord à l'hébergement de l'utilisateur
- Le rapport de comportements dans SIGASS
- Le formulaire de consentement signé par l'utilisateur ou son représentant légal
- Le plan d'intervention (en cours) de l'utilisateur (non requis dans le contexte de pandémie – COVID 19)
- Ordonnances (s'il y a lieu)
- Profil pharmacologique
- Toute autre évaluation jugée pertinente

**Adresses courriel des équipes NSA pour la région de Montréal :**

CIUSSS Centre-Ouest : NSA.santemental.ccomtl@ssss.gouv.qc.ca

CIUSSS Centre-Sud : acces.hebergement.sm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

CIUSSS Est : equipe.nsa.sante.mentale.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

CHUM : nsapsychiatrie.chum@ssss.gouv.qc.ca

CIUSSS Nord : NSA.sante.mentale.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca

CIUSSS Ouest : equipe.nsa.sante.mentale.comtl@ssss.gouv.qc.ca

INPLPP : nsa.santementale.pinel@ssss.gouv.qc.ca

CUSM : socialservicesmghadult@muhc.mcgill.ca

## One pager démarches protocole de jumelage :

