

# PROCÉDURE

NUMÉRO : (Réservé à la direction générale)

## PROCÉDURE PORTANT SUR L'EXAMEN DE LA CLASSIFICATION

<p><b>Préparée par :</b> <i>Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), Service RI-RTF</i></p>	<p><b>Références :</b> <i>Loi sur les services de santé et des services sociaux; Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial; Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance; Cadre de référence – les ressources intermédiaires et les ressources de type familial; Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant; Entente collective intervenue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et le Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec (RESSAQ), le 12 janvier 2016; Entente nationale intervenue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ), le 7 juin 2018.</i></p>
<p><b>Approuvée par :</b> <i>Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)</i></p>	<p><b>Mise en vigueur :</b> <i>le -- ----- 2019</i></p> <p><b>Révisée le :</b></p>

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

### 1. Préambule

L'établissement qui confie un usager à une ressource doit, conformément au Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial<sup>1</sup> (ci-après, le Règlement), déterminer et préciser les services particuliers de soutien ou d'assistance que la ressource doit rendre à l'utilisateur en documentant la partie 2 de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance (ci-après, l'Instrument).

Le Règlement ainsi que le Guide d'utilisation de l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance<sup>2</sup> (ci-après, le Guide d'utilisation), indiquent les règles et les délais à respecter entourant l'exercice de la complétion. Pour sa part, le Cadre de référence – les ressources intermédiaires et les ressources de

<sup>1</sup> (Chapitre S-4.2, r.3.1).

<sup>2</sup> MSSS, DGSS, juillet 2017.

type familial<sup>3</sup>, présente les dix activités du suivi professionnel de l'utilisateur dont font partie les activités 6 et 7 devant être réalisées par l'établissement, soit la détermination et la précision des services particuliers que doit rendre une ressource.

La présente procédure relative à l'examen de la classification encadre la démarche permettant à une ressource d'exprimer son désaccord quant aux services particuliers de soutien ou d'assistance déterminés et précisés, le cas échéant, par l'établissement.

Par l'adoption de la présente procédure, le CISSS de Chaudière-Appalaches (ci-après, CISSS-CA) désire se conformer à l'article 2 de la Lettre d'entente n° 1<sup>4</sup> intervenue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et le Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec, le 12 janvier 2016 ainsi qu'à l'article 2 de la Lettre d'entente n° 1<sup>5</sup> intervenue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, le 7 juin 2018.

Enfin, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions et les mots suivants signifient :

ARIHQ	Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec
Cadre de référence	Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, MSSS, DGSS, mars 2016
CISSS de Chaudière-Appalaches	Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
Établissement	Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches
Instrument	Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, lequel constitue l'Annexe au Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial (RLRQ, c. S-4.2, r. 3.1)
LRR	Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (RLRQ, c. R-24.0.2)
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2)
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
Association ou organisme représentatif	Les associations ou organismes représentatifs des ressources dûment reconnus et qui sont une partie signataire d'une entente collective ou nationale en vigueur
Règlement	Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial (RLRQ, c. S-4.2, r. 3.1)

<sup>3</sup> MSSS, DGSS, mars 2016.

<sup>4</sup> Lettre d'entente n° 1 intervenue le 12 janvier 2016 entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et le Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec (RESSAQ) à titre de groupement d'associations de ressources destinées aux adultes pour le compte des associations en faisant partie relative à la procédure d'examen de la classification.

<sup>5</sup> Lettre d'entente n° 1 intervenue le 7 juin 2018 entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) relative à la procédure d'examen de la classification.

RESSAQ	Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec
Ressource	Les trois composantes d'une ressource, telles que définies dans le cadre de référence <sup>6</sup> , à savoir : la personne responsable, le milieu de vie et le projet. Dans la présente procédure, le terme ressource inclut les ressources visées par la LRR, c'est-à-dire les ressources intermédiaires et les ressources de type familial, toutes organisations résidentielles confondues.
RI-RTF	Ressources intermédiaires et ressources de type familial

## 2. Contexte légal

Cette procédure s'inscrit dans l'actualisation des Lettres d'entente n° 1 issues de la section informative de chacune des ententes collective (RESSAQ) et nationale (ARIHQ) en vigueur.

### 2.1. Les assises de la procédure

La présente procédure repose sur des assises d'ordre légal, réglementaire et contractuel.

#### 2.1.1. Assises légales et réglementaires

- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, c. S-4.2);
- Loi sur la représentation des ressources de type familial et de certaines ressources intermédiaires et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant (RLRQ, c. R-24.0.2);
- Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial, (RLRQ, c. S-4.2, r. 3.1);
- Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, tel qu'annexé au Règlement mentionné ci-haut.

#### 2.1.2. Assises contractuelles

- Entente collective conclue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et le Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec, le 12 janvier 2016;
- Entente nationale conclue entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec, le 7 juin 2018;
- Les ententes spécifiques et particulières conclues entre l'établissement et les ressources.

## 3. Objectif général

La présente procédure a pour objectif de répondre aux obligations qui incombent à l'établissement et qui découlent des Lettres d'entente n° 1 en matière d'examen de la classification.

## 4. Objectifs spécifiques

Plus spécifiquement, la présente procédure a pour objectifs :

- De formaliser une démarche d'examen de la classification qui soit fonctionnelle et distincte de tout autre mécanisme de règlement de mésentente, conformément aux Lettres d'entente n° 1;
- D'identifier l'ensemble des étapes de la démarche d'examen de la classification;
- De préciser le rôle et les responsabilités des parties prenantes;

<sup>6</sup> À la page 44.

- D'établir les délais raisonnables de traitement des demandes d'examen formulées par les ressources et de transmission des décisions de l'établissement à l'égard de ces demandes;
- D'identifier la trajectoire propre à la démarche d'examen de la classification.

## 5. La demande d'examen de la classification

### 5.1. Étape préalable pouvant être effectuée par la ressource

Le responsable d'une ressource qui est en désaccord avec la classification des services qu'il doit offrir à un usager est d'abord invité, dès la réception de celle-ci, à faire part de ses commentaires à l'intervenant qualité ayant procédé à cette classification.

### 5.2. Acheminement de la demande d'examen<sup>7</sup>

Le responsable d'une ressource qui souhaite soumettre une demande d'examen doit le faire par écrit en utilisant l'Annexe 2 de la présente procédure sur laquelle :

- Il précise les motifs de la demande en cochant le ou les descripteurs concernés;
- Il fournit des informations et précisions relatives aux descripteurs faisant l'objet de la demande d'examen;
- Il appose sa signature et la date de la demande.

La demande doit être transmise à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique dans les délais prescrits, à savoir :

- Pour une ressource représentée par le RESSAQ, dans les 10 jours suivant la date de la réception de la classification des services offerts par la ressource;
- Pour une ressource représentée par l'ARIHQ, dans les 15 jours suivant la date de la réception de la classification des services offerts par la ressource.

### 5.3. Traitement initial de la demande d'examen<sup>8</sup>

- Le chef de service RI-RTF qui porte la responsabilité de la présente procédure doit, lorsqu'il reçoit une demande d'examen, acheminer un accusé de réception à la ressource qui l'a adressée;
- Le chef de service RI-RTF concerné procède à un examen sommaire de la demande;
- Sur la base de cet examen sommaire, le chef de service RI-RTF peut rejeter toute demande qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Dans un tel cas, il rejette la demande et doit informer par écrit la ressource de sa décision et des motifs la justifiant.

Dans les autres cas où la demande est recevable, le chef de service RI-RTF désigne une personne responsable d'analyser la demande de la ressource et de lui faire ses recommandations quant à la nécessité de réviser la classification et, le cas échéant, sur les modifications à y apporter. Il lui achemine la demande.

La personne désignée doit :

- Disposer des compétences requises pour procéder à cette analyse;
- Avoir reçu la formation relative à l'application de l'Instrument;
- De préférence, provenir de l'établissement;
- Ne pas avoir effectué la classification initiale.

### 5.4. L'analyse de la demande

<sup>7</sup> Selon les dispositions des Lettres d'entente n° 1.

<sup>8</sup> Idem, à l'article 4.

L'analyse de la demande d'examen par la personne responsable ainsi que la décision du chef de service RI-RTF qui s'ensuit visent essentiellement à ce que les services de soutien ou d'assistance particuliers tels que déterminés et précisés par l'établissement répondent aux besoins de l'utilisateur et que leur prise en compte rende justice à la ressource au regard de sa rétribution.

#### **5.4.1. Rôle de la personne responsable de l'analyse désignée par le chef de service RI-RTF**

- Prend connaissance de toute information, notamment des renseignements pertinents et nécessaires concernant l'utilisateur;
- Peut consulter ou rencontrer toute personne qu'elle juge appropriée, incluant la personne ayant procédé à la classification initiale;
- Prend contact avec la ressource pour lui donner l'occasion de présenter ses observations. À ce moment, la ressource peut être accompagnée d'un représentant de son association ou de son organisme représentatif. Le représentant s'engage à se conformer aux règles entourant la confidentialité dans l'établissement.

Au terme de son travail, la personne responsable remet au chef de service RI-RTF, ses résultats d'analyse et ses recommandations.

#### **5.4.2. Cadre désigné**

Le chef de service RI-RTF prend en compte l'ensemble des informations et des recommandations transmises par la personne responsable de l'analyse.

Il prend la décision finale de réviser ou non la classification et, le cas échéant, d'y apporter les modifications pertinentes.

### **5.5. La réponse à la demande**

Le chef de service RI-RTF doit rendre une décision motivée à la ressource et la lui transmettre par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande d'examen.

Si la décision n'est pas rendue et transmise dans ce délai de 30 jours, elle doit être traitée en priorité par l'établissement.

### **5.6. Le suivi de la réponse à la demande**

Lorsque la décision conclut à la modification de la classification, celle-ci est effective à la date d'entrée en vigueur de la classification qui a fait l'objet de la procédure d'examen.

L'Instrument, dûment complété à la suite de la révision, est remis à la ressource, conformément au Règlement.

La décision de l'établissement est finale et ne peut être l'objet de quelque procédure que ce soit, notamment la procédure d'arbitrage prévue à l'article 6-3.00 de l'entente collective ainsi qu'à l'article 5-5.00 de l'entente nationale.

## **6. Évaluation et révision**

La Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) est responsable de l'évaluation et la révision de la présente procédure.