



MÉCANISME D'EXAMEN DE LA CLASSIFICATION

DEMANDE D'EXAMEN D'UN INSTRUMENT DE DÉTERMINATION ET DE CLASSIFICATION D'UN USAGER

PAR LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ÉSTRIE –
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE - DIRECTION DE LA QUALITÉ, DE L'ÉTHIQUE, DE LA PERFORMANCE ET
DU PARTENARIAT COORDINATION, ÉVALUATION DE L'USAGER / INSTRUMENT DE LA CLASSIFICATION

DATE DE PUBLICATION 04-01-2021

Production

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Rédaction / Révision

Évaluation de l'usager / Instrument de classification, Coordination Service de l'hébergement dans la communauté | RI-RTF-RNI, Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat

Droit d'auteur © Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS DES LETTRES D'ENTENTE SUR LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'EXAMEN D'UNE CLASSIFICATION	4
MÉCANISME DE DEMANDE D'EXAMEN D'UNE CLASSIFICATION DU CIUSSS DE L'ESTRIE-CHUS	5
CONSIGNES POUR LE FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXAMEN DE LA CLASSIFICATION	7
CONSIGNES POUR LA GRILLE DE TRANSMISSION DES OBSERVATIONS	8
ANNEXE : COORDONNÉES	9

FAITS SAILLANTS DES LETTRES D'ENTENTE SUR LA PROCÉDURE DE DEMANDE D'EXAMEN D'UNE CLASSIFICATION

- CONSIDÉRANT la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2).
- CONSIDÉRANT le Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial (A.M. 2011-017), appelé ci-après le « Règlement ».
- CONSIDÉRANT l'Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance, appelé ci-après « l'Instrument », annexé au Règlement.
- CONSIDÉRANT qu'il est de l'intention du ministre de guider les établissements dans l'interprétation de l'Instrument.
- CONSIDÉRANT qu'il appartient à l'établissement de déterminer la classification des services offerts par la ressource aux usagers.
- CONSIDÉRANT l'impact des décisions de l'établissement à cet égard notamment quant au niveau des services devant être offerts aux usagers et quant à la rétribution à verser aux ressources.

Le CIUSSS de l'Estrie-CHUS établi donc par la présente le mécanisme permanent d'examen de la classification.

MÉCANISME DE DEMANDE D'EXAMEN D'UNE CLASSIFICATION DU CIUSSS DE L'ESTRIE-CHUS

Voici les termes du mécanisme d'examen du CIUSSS de l'Estrie-CHUS :

1. Toute personne désignée par un établissement pour procéder à la classification d'un usager doit avoir préalablement été formée sur l'application de l'Instrument.
2. Ce mécanisme est distinct de tout autre mécanisme de règlement des mécontentes.
3. Ce mécanisme revêt les caractéristiques suivantes :
 - a) il doit être sous la responsabilité du gestionnaire identifié par la Coordination RI-RTF-RNI de la Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat de l'établissement (voir Annexe);
 - b) le gestionnaire désigné doit recevoir la demande d'examen **écrite** de la ressource, laquelle doit être transmise dans un délai de **15 jours** pour l'ARIHQ, et l'ADREQ-CSD et de **10 jours** pour le RESSAQ et la FRIHQ de la date de la réception de la classification des services offerts par la ressource et préciser les motifs de la demande;
 - c) le gestionnaire désigné peut rejeter, sur examen sommaire, toute demande qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit alors en informer la ressource par écrit, avec motifs à l'appui;
 - d) le gestionnaire désigné identifie 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 ; la personne responsable doit avoir les compétences requises et avoir reçu la formation prévue au point 1;
 - e) cette personne doit préférablement provenir de l'établissement;
 - f) cette personne ne peut être la personne ayant effectué la classification initiale. Toutefois, celle-ci peut être consultée;
 - g) cette personne prend connaissance de toute information, notamment des renseignements pertinents et nécessaires concernant l'usager et peut consulter ou rencontrer toute personne qu'elle juge appropriée;
 - h) lors de l'analyse de la demande d'examen par la personne responsable, la ressource doit avoir l'occasion de lui présenter ses observations. Celle-ci peut être accompagnée d'un représentant de son association;
 - i) la personne responsable remet ses recommandations au gestionnaire désigné lequel doit rendre une décision motivée à la ressource dans un délai raisonnable de la demande d'examen, compte tenu des circonstances; si la décision n'est pas rendue

dans un délai de 60 jours de la demande d'examen, elle doit être traitée en priorité par l'établissement;

- j) l'analyse de la demande d'examen par la personne responsable et la décision du gestionnaire désigné qui s'ensuit doivent essentiellement viser à ce que les services de soutien et d'assistance déterminés par l'établissement répondent aux besoins des usagers et que leur prise en compte rende justice à la ressource au regard de sa rétribution;
 - k) lorsque la décision conclut à la révision de la classification, celle-ci est effective à compter de la date d'entrée en vigueur de l'instrument de détermination et de classification ayant fait l'objet de la procédure d'examen. L'Instrument, dûment complété, doit alors être remis à la ressource, conformément au Règlement.
 - l) la décision de l'établissement, par son gestionnaire désigné, ne peut être l'objet de quelque procédure que ce soit, notamment de la procédure d'arbitrage prévue à la clause 6-2.08 de l'entente collective ou nationale
4. Nonobstant ce qui précède, pour les classifications réalisées avant l'entrée en vigueur de la présente, les dispositions transitoires suivantes s'appliquent :
- a) le délai de transmission de la demande d'examen est de 30 jours suivant l'avis de mise en vigueur du mécanisme d'examen par l'établissement;
 - b) lorsque la décision conclut à la révision de la classification, celle-ci est effective à la date de la réception de la classification visée par la demande d'examen laquelle date ne peut être antérieure à la date de signature de l'entente collective ou nationale.

CONSIGNES POUR LE FORMULAIRE DE DEMANDE D'EXAMEN DE LA CLASSIFICATION

Un formulaire « Demande d'examen d'une classification » est à remplir au cas où vous seriez en désaccord avec votre classification.

1. Dans identification de la demande, inscrivez la date d'inscription de votre demande ainsi que la date de réception de l'instrument concernée. Ensuite, écrivez vos informations, identifiez votre association représentative ainsi que la direction avec laquelle vous avez une entente.
2. Dans identification de l'utilisateur, inscrivez le numéro de l'utilisateur sur la ligne et ces initiales. Pour des raisons de confidentialité, NE PAS écrire le nom complet de l'utilisateur.
3. Dans motifs de la demande, Cochez-le ou les descripteurs contestés. Vous pouvez apporter des précisions (Optionnel) (50 mots maximum). Nous vous demandons d'être concis car la rédaction de la grille de transmission des observations offre des précisions.
4. Ensuite, cochez-le ou les motifs de la demande.
5. Inscrivez votre nom et signez à la main (en couleur).
6. ***Par la poste ou par courriel***, transmettez le tout au ***gestionnaire de l'établissement*** dont le nom et les coordonnées apparaissent en haut à gauche du formulaire. Également, **n'oubliez pas de joindre à votre envoi votre grille de transmission des observations** qui se doit d'être obligatoirement joint au formulaire de demande d'examen de la classification.

Vous devez lui faire parvenir votre demande d'examen par écrit, laquelle doit être transmise dans un délai de 30 jours pour l'ARIHQ, la FRIJQ, l'ADREQ-CSD et de 10 jours pour le RESSAQ de la date de la réception de la classification des services offerts par la ressource et préciser les motifs de la demande.

Suite à la réception du formulaire et de votre grille de transmission des observations, l'établissement dispose de 30 jours pour répondre aux demandes en provenance d'une ressource ADREQ-CSD, ARIHQ, FRIJQ et RESSAQ.

CONSIGNES POUR LA GRILLE DE TRANSMISSION DES OBSERVATIONS

Afin de faciliter le traitement et l'analyse des demandes d'examen d'une classification, les opérants doivent joindre à leur formulaire de demande une grille de transmission des observations.

Pour chacune des phrases qui composent chacun des 17 descripteurs, posez-vous la question suivante :

- Est-ce que l'utilisateur a une difficulté avec ce descripteur ?

Si oui, vous devez vous poser ces trois questions :

- Quel est la difficulté ?
- Quel est le besoin de l'utilisateur en lien avec le service attendu ?
- Quelle(s) intervention(s) dois-je faire pour répondre à son besoin ?

Une fois l'exercice complété pour les descripteurs remis en question, vous devez transmettre cette grille d'observation ainsi que le formulaire de demande officielle. Il sera alors plus aisé pour le gestionnaire de circonscrire la demande et pour l'opérant de la ressource de faire valoir ses observations.

IMPORTANT : *N'oubliez jamais que la classification doit servir **les besoins de l'utilisateur et vient déterminer les services attendus par l'établissement à votre égard.** Elle ne doit en aucun temps être utilisée comme outil de gestion budgétaire, autant du côté de l'établissement que de celui de la ressource.*

ANNEXE : COORDONNÉES

Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat
Coordination RI-RTF-RNI

Fonction	Nom	Coordonnées
Service / Évaluation de l'utilisateur et Instrument de détermination et de classification		
Gestionnaire responsable	Martine Houle Chef de service Évaluation de l'utilisateur et Instrument de détermination et de classification Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat	B : 819 346-8471, p. 58145 Courriel : Martine.houle.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca <hr/> Adresse: 1621, rue Prospect Sherbrooke, Qc J1J 1K4



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec 