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

Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat

Aide-mémoire pour les ressources RTF et RI

Site internet : https://www.santeestrie.qc.ca/soins-services/specialises/hebergement-residence

Avec qui communiquer en cas d'urgence	
Clientèle jeunesse : Intervenant usager ou Urgence sociale 24/7 1-800-463-1029	**Clientèle adulte :** Intervenant pivot ou Info-social-urgence psychosociale 811 option 2
Questions sur l'entente spécifique (contrat) Question sur : le nombre ou type de places, fermeture de la ressource ou mouvements de l'usager, début ou fin de placement d'un usager en famille d'accueil PFAP-FAP-RTF, changement d'adresse, de # téléphone, compte bancaire, confirmation de statut ou tutelle	**Équipe Gestion contractuelle des RI-RTF-RNI** 819 346-8471 poste : 58456 (option 2 ou 5) **Clientèle Jeunesse :** contratsri-rtf-cje.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca **Clientèle adulte** contratsrirtfrni.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Demande d'allocation ou de remboursement des dépenses de transport et d'accompagnement Questions sur les réclamations et les remboursements	**Équipe Gestion contractuelle des RI-RTF-RNI** 819 346-8471 poste : 58456 (option 3) **Clientèle Jeunesse :** contratsri-rtf-cje.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca **Clientèle adulte** contratsrirtfrni.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
Paiement : Facturation, Relevé 29, Entente de recouvrement	**Équipe Gestion contractuelle des RI-RTF-RNI** 819 346-8471 poste : 58456 (option 2) **Clientèle Jeunesse** contratsri-rtf-cje.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca **DITSA - DP (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme - déficience physique):** contratsrirtfrni.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca **Équipe direction des ressources financières** **SAPA - SM : (soutien à l'autonomie des personnes âgées, santé mentale)** 819 780-2220 poste 47273 ou poste 42541

Intervenant qualité Prévention et vigie de la qualité des services communs et particuliers, responsable des critères généraux du ministre et normes de sécurité, responsable des mesures Covid-19 **Expert IDC** Plan de travail pour la ressource via IDC, responsable mesures particulières (RQS-MSSAE), suivi des changements de conditions des usagers, détermination de la rémunération avec l'outil IDC	**Équipe Partenariat RI-RTF - Instrument de classification :** Pour toute question, SVP vous référer directement à votre **intervenant qualité** ou à votre **expert IDC** selon le besoin. Vous pouvez également joindre l'équipe à partir des adresses génériques suivantes : **Intervenant qualité RTF :** dqeppqualite.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca 819 780-2220 poste 51218 **Intervenant qualité RTF (Adulte)** dqepp.partenariatadulte.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca 819780-2220 poste 58542 **Instrument de détermination de classification (IDC):** idcrirtf.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca **Intervenant qualité FAP (Famille d'accueil de proximité)** dqepp.fapqualite.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca 819 780-2220 poste 52319
Gestion des écarts : Processus d'écart, gestions lors de signalement dans une ressource **Recrutement, Pré-sélection, (la formation, les enquêtes administratives)** : Promotion, séance d'information RTF et PFAP, liste d'attente, d'évaluation, formation RTF-Intervenants cliniques **Évaluations des postulants** : Évaluation des ressources en attente d'être évalué, comité d'accréditation	**Équipe recrutement, évaluation et gestion des écarts qualité** Agente administrative : 819 780-2220 poste 52327 Gestion des écarts : APPR poste 51325 Pré-sélection : poste 58318 **Intérêt pour devenir famille d'accueil :** poste 58318 **Courriel :** recrutementrtf.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca **Site Web :** https://www.santeestrie.qc.ca/soins- services/theme/famille-parents-et-enfants/famille-daccueil **Équipe des évaluateurs :** Spécialiste en activité clinique (sac) poste 51211
Questions qui concernent l'usager hébergé : Demande d'autorisations, interventions recommandées, informations sur l'usager, difficultés avec les proches de l'usager, services que reçoit l'usager, changements dans la condition de l'usager, etc.	**Directions cliniques (Jeunesse, DI-TSA-DP, Santé mentale et dépendance, SAPA):** Contacter l'intervenant responsable du suivi de l'usager (intervenant pivot/intervenant usager)
Couverture et certificat d'assurances (pour les RTF seulement)	Site internet : www.darsss.ca
Associations représentatives selon le type de clientèle hébergé	**RTF-FAP Jeunesse** : ADREQ www.csd.qc.ca **RI Jeunesse** : FRIJQ www.frijq.org **RI SAPA – DI-TSA** : ARIHQ www.arihq.com **RTF DI-TSA** : RESSAQ www.ressaq.com

Mise à jour 2023-06-27
DQEPE\15-RI-RTF-RNI-Qualite\Aide-mémoire\Aide-mémoire ressources DQEPP RTF-RI_2023.pdf