

---

## Réseau de services intégrés destiné aux jeunes âgés de 12 à 25 ans

Document de soutien ministériel RSIJ

Version de travail du 6 février 2018

---

## Description du réseau de services intégrés

---

La mise en place d'un modèle de réseaux de services intégrés pour les jeunes de 12 à 25 ans, représente un changement de paradigme important quant à l'approche d'intervention privilégiée. Il s'agit de repenser l'organisation des services de manière à ce qu'elle puisse :

- assurer la continuité des services au sein du secteur jeune ainsi qu'entre le secteur jeune et le secteur adulte;
- privilégier une approche d'intervention et des pratiques professionnelles qui doivent mettre l'accent sur l'identification des besoins et une réponse à ceux-ci et non sur un problème ou un diagnostic;
- miser sur des partenariats entre les différentes entités appelées à offrir des services et des ressources;
- favoriser la mise en place des services intégrés et d'un continuum de services intersectoriels;
- tenir compte de l'accès aux ressources qui sont peu ou pas disponibles dans certains territoires;
- utiliser les technologies de communication;
- poursuivre la priorisation des questions de confidentialité et de partage d'informations.

### Définition

*Le réseau de services intégrés constitue l'articulation concrète d'un continuum de services pour une clientèle commune coalesçant vers un lieu géographique spécifique dans la communauté. Il s'agit de l'ensemble des mécanismes et des processus permettant le développement d'une gamme complète et disponible de soins et de services de qualité, organisée et coordonnée sur un territoire donné par un ensemble d'organisations et d'acteurs interreliés et complémentaires. Ces modalités visent à assurer la mise en place de conditions et d'un environnement favorables à la prestation d'un continuum de services de manière personnalisée, équitable, efficace et efficiente en réponse aux besoins des personnes, de leur famille et de leurs proches.*

Les jeunes devraient être desservis dans un lieu d'accueil de façon efficace par des ressources et des services situés dans leurs milieux de vie de manière à :

- faciliter la recherche d'aide;
- identifier de façon précoce les besoins du jeune;
- faciliter l'accès aux différents services;
- assurer une intervention appropriée et en temps opportun;
- soutenir et accompagner le jeune dans la recherche de services associés à des programmes communautaires et gouvernementaux;
- contribuer à la prévention des problèmes de santé physique et psychosociale.

**Objectifs généraux :**

- Rejoindre l'ensemble des jeunes dans leurs milieux de vie, notamment les jeunes en contexte de vulnérabilité ;
- Intervenir en prévention et promotion auprès des jeunes ;
- Favoriser l'accès aux jeunes à des services cliniques intégrés adaptés ;
- Assurer la qualité et la continuité des services ;
- Favoriser la poursuite ou le maintien des services au-delà de 18 ans.

**Mission**

Offrir des services intégrés afin de répondre aux besoins biopsychosociaux des jeunes âgés de 12 à 25 ans.

**Vision**

Contribuer, en collaboration avec le milieu, à l'amélioration de l'état de santé globale et au bien-être des jeunes.

**Objectifs spécifiques:**

- Identifier les enjeux et défis liés au profil des jeunes de 12 à 25 ans ;
- Permettre une meilleure compréhension du modèle de réseau de services intégrés ;
- Identifier les critères de qualité des services adaptés aux jeunes ;
- Définir des balises encadrant les services de type clinique qui soient communes à l'ensemble du Québec, à partir d'un consensus sur les concepts, les caractéristiques souhaitées de l'intervention et la clientèle des jeunes de 12 à 25 ans, ainsi que sur les finalités poursuivies ;

- Définir les paramètres permettant de guider l'organisation des services et les exigences rattachées aux activités et aux services ;
- Favoriser le développement des pratiques professionnelles et soutenir le réseau de la santé et des services sociaux.

## **Critères de qualité d'un réseau de services intégrés**

---

### **Critère 1. L'implication des jeunes**

Ce premier critère est préalable et incontournable à tous les autres critères. En effet, la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des services aux jeunes DOIVENT se faire AVEC les jeunes. Ceux-ci doivent être partie prenante du processus menant aux décisions, notamment en tant que patients-partenaires. Chaque CISSS ou CIUSSS doit ainsi mettre en place des mécanismes de consultation auprès des jeunes de leur territoire.

### **Critère 2. L'éducation à la santé**

Le CISSS ou CIUSSS doit mettre en place des mesures favorisant la connaissance du jeune envers sa santé. Il doit également faire la promotion des services du RSIJ afin que tous les jeunes, incluant les jeunes vulnérables et marginalisés, sachent où et quand faire appel au réseau de services intégrés. Pour ce faire, le lieu de dispensation des services doit privilégier des modes de communication adaptés pour attirer l'intérêt des jeunes (langage et outils) et offrir des activités d'informations ou des ateliers qui permettent aux jeunes d'être mieux outillés et plus autonomes dans la recherche de conseils et de soins et services.

Cela implique :

- Favoriser l'autonomisation ;
- Diffuser l'information relative aux droits de la personne et au respect de la confidentialité.

### **Critère 3. La création de milieux inclusifs**

Le réseau de services intégrés doit être un modèle inclusif et permettre de rejoindre tous les jeunes, sans discrimination. Une attention particulière doit être apportée afin de rejoindre les jeunes en situation de vulnérabilité, par exemple les jeunes d'orientations sexuelles diverses, ne fréquentant pas l'école, issus de milieux défavorisés, de communautés autochtones ou récemment immigrés, etc. Les modalités

d'accès au RSIJ doivent rejoindre spécifiquement ces jeunes, qui ont moins souvent recours aux services de santé et de services sociaux notamment.

Le savoir-être de l'équipe, incluant le personnel dédié à l'accueil a un impact important sur la consultation des jeunes au RSIJ. Le recrutement du personnel doit se faire selon des critères spécifiques d'embauche et miser sur un profil de personnalité ayant des aptitudes pour travailler avec des jeunes. Le personnel doit démontrer une attitude d'ouverture et de non-jugement envers les jeunes, tout en assurant la confidentialité. Pour les jeunes, le premier contact revêt une importance particulière et on doit lui apporter une grande attention. D'ailleurs, celui-ci a été identifié par les jeunes comme étant un élément important favorisant la consultation.

#### **Critère 4. L'accessibilité optimale**

Afin de bien répondre aux besoins des jeunes, une attention particulière est portée aux conditions d'accès. Le RSIJ doit présenter un environnement accueillant, respectueux de la vie privée et permettant la confidentialité. Enfin, il dispose d'équipements, de matériel, et de technologies permettant de rendre des services efficaces.

##### **Modalités d'accès et de suivi :**

- Heures d'ouverture pratiques et adaptées au milieu et à la réalité des jeunes (jour, soir, fin de semaine) ;
- plages horaires sur rendez-vous et sans rendez-vous ;
- modalités de prise de rendez-vous particulièrement simplifiées et rapides;
- utilisation des technologies de l'information (des applications mobiles, des médias sociaux, de la messagerie texte et du clavardage);
- souplesse lors de l'absence à un rendez-vous;
- référence médicale non obligatoire ;
- formes variées en fonction du lieu de dispensation et des besoins du territoire
- modalités d'accès spécifiques pour les moins de 14 ans.

##### **Confidentialité et partage d'informations :**

- Tenir compte des obligations et restrictions liées aux services aux jeunes (ex : âge de consentement, respect de la confidentialité);
- prendre des ententes formelles prises avec différents milieux permettant d'assurer la continuité des services.

**Lieux de dispensation :**

- Les services offerts, dits de **proximité**, près des milieux de vie des jeunes ;
- transport public à proximité facilite l'accès au point de service.

Lieu de passage favorable à la mise en œuvre de RSIJ idéalement dans un lieu hors des établissements (cliniques, milieux scolaires) sinon le choix du lieu doit faire consensus et recevoir l'approbation des jeunes

**Aménagement des lieux :**

- Environnement accueillant et agréable ;
- décor, l'ambiance, la disposition de l'ameublement réfléchis en fonction de la clientèle ;
- adaptation à l'ensemble des groupes d'âge de la clientèle visée ;
- ajustement en fonction de l'ensemble des services dispensés
- salle de bain dans l'environnement immédiat.

**Promotion des services**

La promotion est essentielle et doit être ajustée aux réalités des jeunes. Elle nécessite la mise en place de stratégies innovantes pour les rejoindre là où ils sont.

## Critère 5. L'offre d'une gamme de services élargie et adaptée

Le réseau de services intégrés doit répondre aux besoins des jeunes en offrant la gamme de services la plus complète possible et ce, toujours en fonction de la réalité du milieu. Ces services de proximité devraient couvrir tout le continuum de soins de la promotion et la prévention à la référence en passant par l'évaluation et le traitement. La continuité des soins et services nécessite que l'offre soit bien coordonnée et que des ententes définissent des corridors de services vers la 1<sup>re</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> lignes. De même, des ententes de collaboration officielles avec tous les partenaires nécessaires dans la communauté doivent être conclues dans un objectif de complémentarité.

### Offre de service de base

L'offre de service minimale comprend la gamme de services obligatoires que doit offrir le RSIJ. Ces services incluent :

Réseau de services intégrés	
<b>Clientèle cible</b>	12 à 25 ans
<b>Services de base</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• promotion de la santé</li><li>• santé physique, y compris santé sexuelle</li><li>• saines habitudes de vie</li><li>• violence/suicide</li><li>• santé mentale et dépendances</li><li>• soutien à la formation et à l'emploi</li><li>• soutien au logement</li><li>• accompagnement à l'aide financière</li><li>• problèmes de développement et de comportement</li><li>• difficulté d'adaptation sociale</li></ul> Tout autre service répondant aux besoins de la clientèle cible.
<b>Lieu de dispensation</b>	Dans la communauté, lieu distinct accessible facilement par les jeunes.
<b>Structure</b>	Services intégrés dans une équipe interdisciplinaire grâce à la collaboration de différents réseaux (santé et services sociaux, secrétariat de la jeunesse, emploi, éducation, justice, sécurité publique, etc.) et du communautaire.

Exclusions :

- problèmes de santé mentale, de dépendances ou d'adaptations sociales vécues chez les jeunes de moins de 12 ans;
- services offerts dans les centres de réadaptation en dépendances (CRD), services spécialisés offerts aux jeunes dans les établissements de santé et de services sociaux ou par l'entremise des organismes communautaires comme ceux déployés par exemple par les Services intégrés de dépistage et de prévention des infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS). Toutefois, le fonctionnement des projets de réseau de services intégrés doit s'assurer que les modalités soient mises en place pour les jeunes qui doivent y être orientés et accompagnés;
- recensement des ressources et services disponibles en santé mentale.

#### **Offre de service facultative**

Un projet peut aussi proposer une offre de services intégrée bonifiée au-delà de l'offre de services minimale. Par contre, cette bonification doit répondre aux mêmes exigences simplification et d'accessibilité.

#### **Critère 6. Le soutien de la communauté et des ressources du milieu**

Puisqu'il offre des services de proximité de 1<sup>re</sup> ligne, le RSIJ doit s'assurer d'obtenir le soutien de la communauté, du quartier, de la ville, où elle est située. Il doit s'enraciner dans la communauté afin d'être soutenue par les partenaires et être complétée par les autres ressources présentes sur le territoire.

Des liens étroits doivent être développés et maintenus dans le temps avec les ressources du milieu, tels que le milieu scolaire, les organismes communautaires tels le carrefour jeunesse emploi, les groupes de médecine de famille, les pharmacies, les maisons des jeunes, les travailleurs de rue, etc. Pour ce faire, la mise en place d'ententes formelles est nécessaire.

Des corridors de services clairement définis devraient être mis en place afin d'assurer la continuité des services aux jeunes et d'assurer un continuum de service. Les processus de référence doivent être revus afin d'être simplifiés et personnalisés.



## Critère 7. Les ressources professionnelles

### L'équipe

L'équipe RSIJ est une équipe interdisciplinaire. En fonction de la gamme de services offerte par le RSIJ (voir le critère 5), la composition de l'équipe interdisciplinaire et donc le type de professionnels que l'on y retrouve peut varier. Le personnel doit avoir accès au soutien d'autres professionnels, dans un esprit collaboratif, et ne doit pas être isolé. Les rôles et responsabilités des divers professionnels doivent être clairement définis.

L'équipe interdisciplinaire doit comprendre:

- Un gestionnaire responsable ;
- du soutien administratif ;
- du soutien clinique aux intervenants ;
- un médecin (pratiquant en GMF)\* ;
- une infirmière IPS idéalement en santé mentale\* ;
- une infirmière bachelière ;
- un psychologue ;
- un conseiller d'orientation;
- un travailleur social;
- un psychoéducateur\* ;
- un nutritionniste\* ;
- un pharmacien\* ;
- un physiothérapeute\* ;
- un patient/usager partenaire ;
- un pair aidant\* ;
- un agent d'amélioration continue de la qualité.

Tous ces professionnels doivent avoir des compétences pour l'intervention auprès des jeunes de 12 à 25 ans et avoir une formation minimale en santé mentale.

Pour les professionnels qui ne peuvent être dédiés(\*) aux services minimaux, des partenariats doivent être créés sous la forme d'ententes formelles.

L'équipe doit comprendre minimalement un psychothérapeute parmi les professionnels admissibles à la psychothérapie.

D'autres professionnels peuvent également faire partie de l'équipe en fonction des besoins des jeunes identifiés sur le territoire. Par exemple, l'équipe pourrait inclure un

conseiller juridique, un sexologue, un physiothérapeute, un ergothérapeute, un neuropsychologue, un kinésiologue, etc.

### **Les collaborateurs**

Un réseau de services intégrés pour les jeunes repose sur des collaborations internes et externes essentielles :

- milieu scolaire de différents niveaux (secondaire, cégep, formation professionnelle, Services d'Accueil, de Référence, de Conseil et d'Accompagnement (SARCA));
- groupe de médecine familiale (GMF);
- organismes communautaires locaux (carrefour jeunesse-emploi, etc.);
- laboratoire, pharmacie;
- ministère de la Sécurité publique;
- services juridiques;
- services de crise;
- Info-Santé et Info-Social 811;
- autres partenaires internes et intersectoriels.

### **Mécanismes de gouverne et de coordination**

Il importe au CISSS-CIUSSS d'établir les mécanismes de gouverne et de coordination clinique et administrative et de déterminer quelles directions de l'établissement sont impliquées ainsi que celles qui sont responsables du projet. Il en est de même en ce qui a trait à la coordination à établir avec les partenaires externes.

### **Critère 8. Les compétences à développer**

Le personnel du RSIJ, incluant les professionnels de la santé et des services sociaux, mais également le personnel de soutien et les gestionnaires, fait preuve de compétences spécifiques nécessaires à une intervention qui soit adaptée aux jeunes de 12 à 25 ans. Tous les membres du personnel du RSIJ font preuve de respect envers les jeunes quant à leurs droits à la confidentialité, à la non-discrimination et au non-jugement.

#### *Compétences spécifiques essentielles :*

- Compréhension de la réalité des jeunes ;
- connaissance du milieu (milieux défavorisés, autochtones, etc.) ;
- connaissances des actions de prévention et promotion ;
- connaissances cliniques spécifiques ;
- attitude de bienveillance, d'indulgence et de non-jugement ;
- habiletés pour intervenir selon le niveau de développement ;

- habiletés à développer une alliance avec cette clientèle ;
- capacité de travailler en équipe ;
- capacité de résolution de problème ;
- capacité à apprendre ;
- ouverture d'esprit et souplesse.

### **La formation et le soutien professionnels**

Pour arriver à développer ces habiletés, le personnel est bien soutenu, a accès à du soutien clinique et professionnel ainsi qu'à de la formation continue et spécifique à l'intervention auprès des jeunes. L'intervention dans le réseau de services intégrés pour les jeunes est considérée comme étant un champ de pratique spécifique, pour lequel de la formation adaptée est rendue disponible. Le CISSS ou le CIUSSS doit prendre en charge et soutenir le changement de pratiques de ses intervenants. Le soutien professionnel peut par exemple être apporté par la direction de santé mentale, la direction de santé publique ou la direction des jeunes et des familles. Pour soutenir les professionnels, des mises à jour en continu, une offre de formations, le développement de lignes directrices ou d'une communauté de pratique peuvent être offerts. Il est important de favoriser l'appropriation des meilleures pratiques et la mise à jour de celles-ci.

La formation continue des professionnels de la santé et des services sociaux œuvrant au sein du RSIJ fait l'objet d'une planification soutenue par les directions de programme, notamment jeunesse, la direction des soins infirmiers, des services professionnels, services multidisciplinaires et de la santé publique. Les établissements devront inclure ceci en priorité dans leur plan de développement en ressources humaines (PDRH).

Le rôle du MSSS est de soutenir les établissements dans l'élaboration de formation et de formation continue.

### **Critère 9. L'évaluation et l'amélioration continue**

Afin d'assurer la qualité des services offerts dans le réseau de services intégrés et l'adéquation aux besoins évolutifs des jeunes, il importe de mettre en place des mesures de monitoring et d'amélioration continue. La mesure et l'évaluation des services, l'adaptation de ceux-ci et l'utilisation efficace des ressources permettront *l'amélioration du continuum de services*. Il importe de colliger des données fiables, notamment en ce qui a trait à la fréquentation.

En ce sens, la présence d'un agent d'amélioration continue de la qualité (AACQ) est souhaitée dans chaque équipe interdisciplinaire, c'est-à-dire un par site (nouveau nom). Cette personne entièrement désignée pour stimuler une pratique réflexive chez les professionnels de l'équipe portera cette mission.

Document de travail

## Facteurs clés de réussite

Facteurs clés de réussite	Critères de réussite	Sources d'information
<p><b>Participation des jeunes et de leurs parents</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• définition des services</li> <li>• modalités de prestations</li> <li>• pairs-aidants au sein de l'équipe d'intervenants</li> <li>• patient/usager partenaire</li> <li>• représentation dans la structure de gouvernance et à tous les niveaux du processus de gestion</li> <li>• conception des sites, décor, ameublement, outils de communications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comptes rendus des rencontres de suivi de l'implantation avec le réseau</li> <li>• site/portail web</li> <li>• application web</li> <li>• adresse courriel corporative</li> <li>• etc.</li> </ul>
<p><b>Compréhension et adhésion des partenaires internes et externes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• engagement formel des autres partenaires</li> <li>• mise en place d'un comité de suivi à l'interne</li> <li>• implication active de chacun dans les rencontres des partenaires</li> <li>• rigueur et respect dans la réponse aux livrables</li> <li>• présence aux différentes rencontres</li> <li>• promotion du projet par les partenaires</li> <li>• acceptation d'un leadership de projet inter-directions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• inscription et suivi des indicateurs dans chacune des salles de pilotage</li> <li>• suivi des échéanciers</li> <li>• analyse d'impacts et gestion des risques</li> </ul>
<p><b>Gestion du changement et adaptation des pratiques</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• soutien à la transformation</li> <li>• formation des intervenants et différents professionnels</li> <li>• séances d'informations auprès des instances concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• plan de communication des établissements au fil du déploiement de la phase de démonstration</li> <li>• plan de gestion du changement</li> </ul>

<b>Participation des parties prenantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comités d'experts qui effectuent de la veille scientifique en continu</li> <li>• personnes ressources bien identifiées</li> <li>• faciliter la concertation</li> <li>• rôle consultatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapports des différents comités d'experts.</li> </ul>
<b>La mobilisation des directions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rencontre de l'équipe de projet en fonction des besoins</li> <li>• rencontres du Comité directeur en fonction des besoins</li> <li>• mise en place d'un Comité de projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comptes rendus du Comité directeur et du Comité de projet.</li> </ul>
<b>Une bonne synchronisation MSSS-réseau</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rencontres de suivi fréquentes lors de l'implantation</li> <li>• rencontres statutaires avec les responsables du MSSS</li> <li>• dégager les ressources requises au projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• états de la situation périodiques de l'équipe de projet</li> </ul>
<b>Leadership et imputabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adhésion des présidents. directeurs généraux (PDG)</li> <li>• inscription du projet à la salle de pilotage du comité de direction</li> <li>• Imputabilité des directions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comptes rendus divers</li> </ul>
<b>Confidentialité et partage d'informations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• définir les modalités de consentement et de partage de l'information</li> </ul>	

## CARTOGRAPHIE DES DIFFÉRENTS VOILETS DU PROJET RSI-J

