



Projet vitrine d'ACCÈS en aide à domicile : Démonstration de deux trajectoires par les EÉSAD

MSSS – Direction Soutien à domicile
Présentation aux partenaires RAMQ

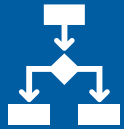
9 juin 2025



Plan de la présentation

- Les axes du projet
- Les étapes
- La structure de gouvernance
- Les rôles des parties prenantes
- Annexe:
 - La sélection des participants
 - Les types de services visés
 - Les modalités d'octroi de services

Proposition de projets vitrine pour inclure SAP et répit dans l'offre de services des EÉSAD du QC



Nous proposons 2 axes au Projet vitrine pour augmenter l'accès aux services :



Axe 1- Usagers **provenant** des EÉSAD, **ayant fait eux-mêmes** leur demande de SAP et répit



Axe 2- Usagers **référés** par les établissements (connus et évalués sans service SAP et répit par les ASSS)

Axe 1

Usager ayant fait lui-même une demande de SAP et répit à l'EÉSAD

Trajectoire demande de service

- L'utilisateur fait sa demande à l'EÉSAD

- L'EÉSAD procède à son inscription

- L'EÉSAD planifie et dispense le service selon les balises d'octroi de service déterminées

- L'EÉSAD transfère les dossiers complexes selon le protocole convenu avec les établissements et les EÉSAD

- Elle applique la tarification du coût de revient déterminé pour le projet

- Elle complète la reddition de compte déterminée au projet pour recevoir le financement (Indicateurs à déterminer)

Axe 2

Usager évalué et référé par l'établissement à l'EÉSAD

Trajectoire demande de service

- L'utilisateur ou son proche procède à une demande de soutien à domicile au guichet d'accès SAD;
- Prise en charge par un professionnel SAD pour l'évaluation des besoins;
- Identification des besoins à prioriser, en partenariat avec l'utilisateur et ses PPA;
- Accompagnement de l'utilisateur à choisir son prestataire de service;
- Si choix de l'EÉSAD, référencement avec cote de priorité vers l'entreprise de son secteur;
- Prise en charge par l'EÉSAD (suivi clinique de la condition de l'utilisateur, mécanisme de collaboration convenus dans le PARC);
- Prestation du service requis;
- Tarification à l'établissement selon le coût de reviens.

Étapes des projets vitrines

Identification:
de régions socio-
sanitaires participantes se
démarrant par leur
partenariat avec les
EÉSAD de leur territoire

Identification:
des établissements et
des EÉSAD en voie de
conclure leur entente de
coopération précisant les
processus convenus à
l'intérieur du P.A.R.C.

Délimitation:
des processus
administratifs et cliniques
pour les deux axes du
projet vitrine

Planification:
printemps/été 2025
Démarrage:
automne 2025
Évaluation/déploiement:
hiver 2026

Le projet vitrine nous permettra de:



Créer un ensemble d'outils cliniques et administratifs, de trajectoires, d'ententes, de critères d'accès, de priorisation et de qualité des services rendus



Évaluer les aspects qualitatifs et quantitatifs (accès et satisfaction de la clientèle)



Un déploiement provincial harmonisé et facilité résultant des bonnes pratiques observées dans le projet vitrine



Adopter une clause grand père pour les usagers bénéficiant du projet vitrine et pour les usagers ayant des services défrayés avant le nouveau décret du PEFSAD

Structure de gouvernance

	Rôle/Imputabilité	Composition	
Comité stratégique	- Suivi des indicateurs stratégiques et tactiques du projet - Gardien et Mobilisateur de la vision et des orientations - Structure de soutien au déploiement - Escalade des enjeux	- MSSS Josée Chouinard - Santé QC Paul Guyot et Isabelle Caron 2 établissements : directions SAD - Réseau de coop. : Benoit Caron/Luka Aubin-Jobin - RAMQ Patrice Boudreault	- Animation à convenir - Scrums mensuels
Comité tactique	- Responsable de l'implantation de la trajectoire - S'assure de la cohérence des orientations dans le déploiement - Gouverne de projet agile - Suivi du Plan d'action et de communication - Soutien clinique et administratif au projet - Identifier la clientèle incluse et exclue du projet - Préciser les services inclus dans le projet Vitrine - Plan de communication	- MSSS: Caroline-Anne Routhier/Céline Allard /Andrée-Anne Rhéaume - Santé QC: Isabelle Caron et Johana Alvarez - Réseau de coop : chargée de projet - Établissements: à définir - EÉSAD: à définir - RAMQ: à définir	- Animation à convenir - Scrums hebdos
2 Comités de déploiement opérationnels 2 trajectoires vitrines	- Actualise la nouvelle trajectoire - Préciser les conditions liées au projet: ex. confidentialité, entente de coop., gestion des risques, etc. - Produire la reddition de compte et le suivi des indicateurs - Élaborer le processus de remboursement pour les EÉSAD et les établissements pour les services rendus; - Produire un bilan financier du projet - Rédiger un bilan de projet incluant les recommandations pour le déploiement provincial	- EÉSAD: à définir - Établissement: à définir - Soutien au déploiement : chargée de projet EÉSAD - RAMQ: à définir (SCAF)	Animation : chargée de projet

Rôles du MSSS

- Soutient la vision du projet en lien avec les orientations émises ;
- Voit au financement des nouvelles offres de services dans les trajectoires vitrines ; Estimer les coûts et réaliser un montage budgétaire pour la réalisation des 2 trajectoires du projet Vitrine
- Informe les autorités de l'état d'avancement du projet , enjeux et bons coups;
- Suivi des indicateurs de projets;
- Gardien de l'échéancier ;
- Assure les liens avec la RAMQ (administrateur du programme PEFSAD)

Personnes impliquées au projet :

Volet stratégique: Josée Chouinard

Volet tactique: Caroline-Anne Routhier/Céline Allard/Andrée-Anne Rhéaume



Rôles de Santé Québec

- Joue un rôle de facilitateur et de soutien pour les établissements impliqués;
- Coordonne le projet (pour les 2 établissements impliqués)
- Généralise les outils et le processus développés pour un éventuel déploiement provincial (harmonisation des pratiques) ;

Personnes impliquées :

Volet stratégique : Paul Guyot

Volet tactique: Isabelle Caron

Volet opérationnel: Johana Alvarez

Rôles de la RAMQ

- Ajout et traitement des demandes SAP et répit dans le système informatique du PEFSAD existant;
- Assure une coordination des éléments administratifs et technologiques liés au PEFSAD (avec le MSSS et les EÉSAD);
- Informe les autorités de l'état d'avancement du projet , enjeux et bons coups;
- Suivi des indicateurs de projets (indicateurs à déterminer);
- Assure les liens avec le MSSS; les EÉSAD

Personnes impliquées au projet :

Volet stratégique: Josée Chouinard

Volet tactique: Caroline-Anne Routhier/Andrée-Anne Rhéaume/Céline Allard

Partenaire RAMQ: Patrice Boudreault



Rôles du Réseau de coopération des EÉSAD

- Joue un rôle de facilitateur et de soutien auprès des EÉSAD impliquées;
- Soutien à la coordination du projet (pour les EÉSAD impliquées)
- S'assure de généraliser les outils et le processus développés pour un éventuel déploiement provincial (vigie de la vision) ;

Personnes impliquées :

Volet stratégique: Benoit Caron/Luka Aubin-Jobin

Volet tactique : chargée de projet

Rôles des établissements et des EÉSAD impliqués :

- Participent à développer la trajectoire et l'ensemble des outils et processus; (Utilisation des outils développés dans le cadre des PARC, ex: formulaires de référencement, trajectoires de communications, contribution des EÉSAD aux processus d'appréciation clinique des besoins, trajectoire de référencement vers le SAD pour la clientèle non connue)
- Actualisent pendant les mois d'exécution les nouvelles façons de faire, ajustent et escaladent les bloquants et les bons coups ;
- S'assurent de procéder à la reddition de compte attendue et à l'évaluation du projet.

Critères généraux pour le pairage EÉSAD-Établissement

14

- Le Plan d'action régional concerté (PARC) doit être avancé; les processus opérationnels et de communications sont élaborés afin de faciliter la transmission d'informations entre l'établissement de santé et votre EÉSAD;
- Intérêt et capacité à investir du temps pour la réalisation du projet;
- EÉSAD: Considère qu'elle a les ressources nécessaires pour répondre à la demande selon une offre élargie et des processus qui répondront aux besoins signifiés par l'utilisateur (Ex: heures atypiques);
- Une entente est établie entre l'établissement et l'EESAD dans le cas de la trajectoire AXE 2 pour être en phase avec la réglementation en vigueur;



ANNEXE

Informations importantes à considérer sur le plan opérationnel

Sélection des régions socio sanitaires - Établissements

Disponibilité à contribuer à l'expérimentation des 2 projets par les gestionnaires, les intervenants et les usagers pour:

- Faire de l'enseignement spécifique selon les besoins de l'utilisateur référé au personnel de l'EÉSAD;
- Réviser l'organisation du travail et améliorer les processus;
- Consolider les partenariats;
- Harmoniser les pratiques d'achat de services;
- Déterminer les indicateurs de suivi des 2 projets (qualité, satisfaction des usagers et des intervenants, des processus, d'amélioration, volumétrie usagers/hres de service pour la clientèle référée et non référée, etc.);
- Accompagner les usagers dans le choix de leur prestataire de service, si besoin accompagnement au changement;
- Appliquer la tarification horaire pour les 2 projets;
- Convenir de la facturation spécifique aux 2 projets.

Sélection des régions socio sanitaires – EÉSAD

Ouverture à contribuer à l'expérimentation des 2 projets par les gestionnaires, les aides à domicile et les usagers pour:

17

- Réviser l'organisation du travail (Mise en place d'un référencement spécifique, gestion des listes d'attente (AVD et AVQ), gestion de la priorisation de prise en charge, déterminer une passerelle de communication pour transférer usagers vers les établissements si besoins ou complexité, etc.);
- S'assurer d'avoir des aides à domicile formés ayant reçus intégralement la formation FAPAQE ou une formation équivalente;
- Appliquer la formation connue et ainsi que les recommandations des intervenants en SAD selon les besoins des usagers;
- Repérer et référer la clientèle non connue ayant des besoins spécifiques pour qu'une évaluation soit faite par l'équipe SAD;
- Consolider les partenariats avec l'établissement;
- Réaffirmer les mécanismes de communication entre le personnel des EÉSAD et les intervenants SAD;
- Déterminer les indicateurs de suivi des 2 projets (qualité, satisfaction des usagers et des intervenants, des processus, d'amélioration, volumétrie usagers/hres de service pour la clientèle référée et non référée, etc.);
- Appliquer la tarification horaire déterminée pour les 2 projets;
- Établir une facturation spécifique aux 2 projets.

Types d'activités pour les 2 projets

18

Les soins d'assistance personnels :

Le terme regroupe les soins et services de soutien à l'accomplissement des activités de base par l'utilisateur, y compris les activités de stimulation, d'autonomisation et d'enseignement.

Assistance à l'accomplissement des AVQ :

- Soins d'hygiène (toilette partielle, toilette complète, lavage des cheveux);
- Soins liés à l'habillement;
- Soins liés à l'entretien de la personne (ongles, dents, prothèses dentaires, barbe, cheveux);
- Soins liés à l'alimentation et à l'hydratation;
- Soins liés à l'élimination par les voies naturelles (fonctions vésicale et intestinale);
- Soins de confort (vérification du niveau de confort, positionnement, etc.);
- Activités d'entraînement et de stimulation pour le développement des capacités nécessaires à l'accomplissement des AVQ.

Types d'activités pour les 2 projets - suite



19

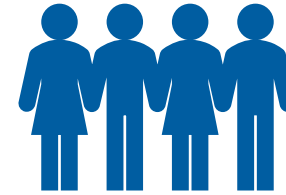
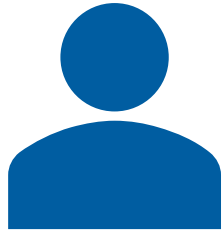
Assistance à l'accomplissement de la mobilité :

- Transferts et déplacements;
- Installation et entretien d'orthèses, de prothèses ou d'équipements pour l'immobilisation et la réadaptation;
- Utilisation du matériel : aides techniques à la marche, lève-personnes, etc.;
- Activités d'entraînement et de stimulation pour le maintien et le développement des capacités physiques (équilibre, force musculaire, rééducation, etc.).
- Assistance à l'accomplissement de la communication :
- Positionnement et entretien de prothèses (auditives, visuelles).

*Source: Orientations en soutien à domicile, p.51, 2023

Profil clientèle Projet Axe 1

Usager ayant une condition biopsychosociale stable ou peu problématique ou personne proche aidant nécessitant soutien auprès de son aidé



Profil d'usagers ciblés:

- Usagers* ayant déjà des services AVD de l'EÉSAD qui demande à recevoir SAP ou répit
- Nouvel usager* qui demande SAP et répit à l'EÉSAD

Profil d'usagers exclus:

- Usager recevant une indemnité d'un agent payeur(SAAQ, CNESST, Anciens combattants, etc.)
- Usagers nécessitant des soins invasifs d'assistance aux AVQ

*clientèle visée: usagers, sa personne proche aidante ou son représentant légal



Passerelle et référencement à déterminer

Exemple de situations à discuter ou à référer aux établissements :

- Indices de négligence ou de maltraitance (grille d'observation des comportements)
- TNCM avec tr. de comportements et agressivité (grille d'observation des comportements)
- Usagers avec problème de déglutition /dysphagie

Validation avec les EÉSAD qui donnent déjà ces services ont-ils déjà des grilles de repérage et des outils développés dans leur équipe.

Outils clinico-administratifs à développer

AXE 1

- Rédiger une communication écrite sur les deux projets vitrines (Établissement, intervenants SAD, EÉSAD participantes, employés des EÉSAD)
- Préciser le mode de saisie statistique pour tous les usagers non connus (FORMS?)
- Formulaire de référencement à l'établissement, pour usager non connu par le SAD et une autorisation de communiquer des renseignements personnels
- Algorithmes décisionnels:
 - pour valider admissibilité au projet Vitrine
 - pour aider le choix du type d'hygiène
 - pour aider le choix du type d'équipement au bain (ex. Hygiène 2.0)
- Formulaire simple d'appréciation de l'autonomie fonctionnelle et des incapacités pour l'EÉSAD et lien à faire avec la RAMQ pour créer dossier et calculer exonération financière de l'usager

AXE 2

- Préciser le processus d'enregistrement des usagers connus par le SAD sur la base de données ICLSC; (6531) trouver un moyen d'isoler cette donnée pour le projet
- Définir les indicateurs de suivi avec les pilotes de systèmes
- Rédiger une communication écrite sur les deux projets vitrines (Établissement, intervenants SAD, EÉSAD participantes, employés des EÉSAD..)
- Formulaire de référencement à l'EÉSAD
- Formulaire d'autorisation à communiquer des renseignements avec l'EÉSAD

Outils clinico-administratifs à développer suite

23

- Entente de coopération incluant :
 - La Précision des rôles et responsabilités entre les établissements et les EÉSAD;
 - La participation à la réévaluation des actes confiés à l'EÉSAD inscrits au Plan d'intervention;
 - La communication et transmission d'information pertinente bidirectionnelle entre l'EÉSAD et l'intervenant pivot SAD

Modalités d'octroi de services Projet - Axe 1

Gamme de services provenant des *Orientations
en soutien à domicile Actualisation de la Politique
Chez soi le premier choix*, MSSS, 2023, p. 51



Modalités d'octroi de services - Projet Axe 1

Assistance à l'accomplissement des AVQ	Attribution par jour/par semaine
Soins d'hygiène (toilette partielle, toilette complète, lavage des cheveux)	Toilette complète (incluant lavage cheveux): 1 x semaine Aucune toilette partielle sans évaluation prof.
Soins liés à l'habillement	1 service par jour (matin ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA
Soins liés à l'entretien de la personne (ongles, dents, prothèses dentaires, barbe, cheveux)	Ongles, barbe, cheveux inclus dans la toilette complète : 1 x semaine
Soins liés à l'alimentation et à l'hydratation	1 service par jour (déjeuner, dîner, souper selon le besoin du PPA)
Soins liés à l'élimination par les voies naturelles (fonctions vésicale et intestinale, changement de protection)	1 service par jour (matin, midi ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA
Soins de confort (vérification du niveau de confort, positionnement, etc.)	Inclus avec un autre service de l'EÉSAD

Modalités d'octroi de services - Projet Axe 1

Assistance à l'accomplissement de la mobilité	Attribution par jour/par semaine
Transferts et déplacements	1 service par jour (matin ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA
Installation et entretien d'orthèses, de prothèses ou d'équipements pour l'immobilisation et la réadaptation	1 service par jour (matin ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA, doit être inclus avec un autre service
Utilisation du matériel : aides techniques à la marche, lève-personnes, etc.	Aucune utilisation du matériel sans évaluation professionnelle
Assistance à l'accomplissement de la communication	Attribution par jour/par semaine
Positionnement et entretien de prothèses (auditives, visuelles)	Inclus avec un autre service de l'EÉSAD

Modalités d'octroi de services - Projet Axe 1

27

Services aux personnes proches aidantes	Attribution par jour/par semaine
Appui aux tâches quotidiennes	Inclus dans le PEFSAD
Répit et gardiennage /surveillance et présence	Bloc de 4 heures x semaine en complément avec les autres services offerts par la communauté
Dépannage	Bloc de 24 heures annuelles pour besoin temporaire

- À noter que les services attribués seront convertis en nombre d'heures/semaine pour qu'ils puissent être comptabilisé dans l'application PEFSAD
- Les modalités d'octroi s'appliquent aux EÉSAD et les services facturables seront décortiqués en SAP et répit uniquement dans l'application PEFSAD

Modalités d'octroi de services - Projet Axe 1



Assistance à l'accomplissement des AVQ	Attribution par jour/par semaine	Temps alloué
Soins d'hygiène (toilette partielle, toilette complète, lavage des cheveux)	Toilette complète (incluant lavage cheveux): 1 x semaine	50 minutes
Soins d'hygiène partiel Le soin d'hygiène partiel comprend, en plus du lavage du visage, des aisselles, des parties génitales et du siège, notamment l'entretien de la personne (dents, prothèses dentaires, barbe, brosser les cheveux) ;	Toilette partielle	30 minutes
Soins liés à l'habillement	1 service par jour (matin ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA	30 minutes/fois
Soins liés à l'entretien de la personne (ongles, dents, prothèses dentaires, barbe, cheveux)	Ongles, barbe, cheveux inclus dans la toilette complète : 1 x semaine	
Soins liés à l'alimentation et à l'hydratation Les repas doivent être préparés à l'avance à l'exception du déjeuner (repas à réchauffer)	1 service par jour (déjeuner, dîner, souper selon le besoin du PPA)	45 minutes
Soins liés à l'élimination par les voies naturelles (fonctions vésicale et intestinale, changement de protection)	1 service par jour (matin, midi ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA	30 minutes

Modalités d'octroi de services - Projet Axe 1

Assistance à l'accomplissement de la mobilité	Attribution par jour/par semaine	Temps alloué
Transferts et déplacements	1 service par jour (matin ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA	30 minutes/fois
Installation et entretien d'orthèses, de prothèses ou d'équipements pour l'immobilisation et la réadaptation	1 service par jour (matin ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA, doit être inclus avec un autre service	
Utilisation du matériel : aides techniques à la marche, lève-personnes, etc.	Aucune utilisation du matériel sans évaluation professionnelle	
Assistance à l'accomplissement de la communication	Attribution par jour/par semaine	Temps alloué
Positionnement et entretien de prothèses (auditives, visuelles)	Inclus avec un autre service de l'EÉSAD	

Modalités d'octroi de services - Projet Axe 1

Services aux personnes proches aidantes	Attribution par jour/par semaine	Temps alloué
Appui aux tâches quotidiennes	Inclus dans le PEFSAD	
Appui aux besoins de l'aidé : Mise en jour/nuit, changement de protection/assistance à la toilette, prothèses, hygiène partielle,	1 service par jour (matin ou soir) selon le besoin de l'utilisateur ou du PPA	30 minutes
Répit et gardiennage /surveillance et présence	Bloc de 4 heures x semaine en complément avec les autres services offerts par la communauté	240 minutes/sem
Dépannage: besoin temporaire, ponctuel ou imprévu	Bloc de 24 heures annuelles pour besoin temporaire	1440 minutes/année

-À noter que les services attribués seront convertis en nombre d'heures/semaine pour qu'ils puissent être comptabilisés dans l'application PEFSAD

-Les modalités d'octroi s'appliquent aux EÉSAD et les services facturables seront décortiqués en SAP et répit uniquement dans l'application PEFSAD

Modalités d'octroi de services Projet - Axe 2

Application des lignes directrices des *Orientations
en soutien à domicile Actualisation de la Politique
Chez soi le premier choix*, MSSS, 2023



Modalités d'octroi de services - Projet Axe 2



32

Les services sont attribués à la suite d'une évaluation professionnelle en fonction des lignes directrices des *Orientations en soutien à domicile* et les critères suivants:

- ☐ Conditions d'admissibilité
- ☐ Orientations organisationnelles
- ☐ Orientations cliniques
- ☐ Gamme de soins et de services
- ☐ Services aux personnes proches aidantes

Évaluation des 2 projets vitrine



33

- La satisfaction de la clientèle confiée aux EÉSAD;
- L'évaluation de la continuité des services entre l'établissement et l'EÉSAD;
- Le partage d'informations cliniques;
- La qualité des services;
- Le délai d'attente du 1^{er} service en EÉSAD;
- La captation des statistiques à chaque période du nombre d'utilisateurs confiés (I-CLSC)
- La captation de données des EÉSAD pour les services de SAP et répit rendus chez les utilisateurs

*Prévoir un partenariat avec par ex. les Directions de la qualité, évaluation, performance et éthique de chacun des établissements pour évaluer les deux projets vitrine.