

SERVICES SOCIAUX GÉNÉRAUX OFFRE DE SERVICE

PROGRAMME-SERVICES
SERVICES GÉNÉRAUX
ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE

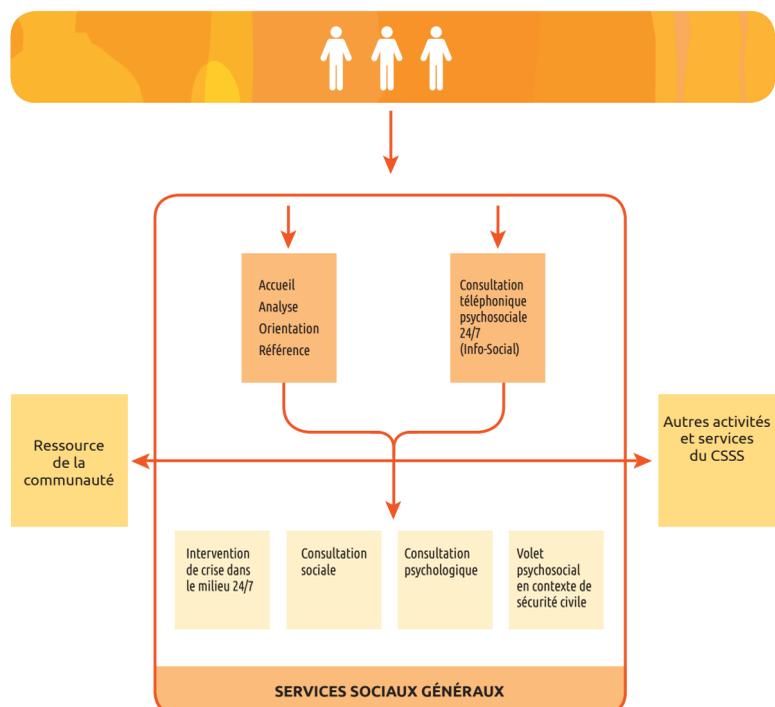
UN
QUÉBEC
POUR TOUS

Québec 

SERVICES

- Accueil, analyse, orientation et référence (AAOR)
- Consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social)
- Intervention de crise dans le milieu 24/7
- Consultation sociale
- Consultation psychologique
- Volet psychosocial en contexte de sécurité civile

TRAJECTOIRE DE SERVICES POUR LES SERVICES SOCIAUX GÉNÉRAUX



SYNTHÈSE DES ORIENTATIONS RELATIVES AUX STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ, DE QUALITÉ, DE CONTINUITÉ, D'EFFICACITÉ ET D'EFFICIENCE DES SERVICES SOCIAUX DU PROGRAMME-SERVICES – SERVICES GÉNÉRAUX – ACTIVITÉS CLINIQUES ET D'AIDE

STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ	FICHE 1 Accueil, analyse, orientation et référence	FICHE 2 Consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social)	FICHE 3 Intervention de crise dans le milieu 24/7	FICHE 4 Consultation sociale	FICHE 5 Consultation psychologique	FICHE 6 Volet psychosocial en contexte de sécurité civile
ACCESSIBILITÉ GÉOGRAPHIQUE						
Service accessible à la population de l'ensemble du territoire	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Service accessible dans les locaux du csss (en personne)	SF	S.O.	S.O.	SF	SF	SF
Service accessible à domicile	RR	S.O.	S.O.	SF	SF	SF
Service accessible dans d'autres lieux	RR	S.O.	SF	SF	SF	SF
Service accessible par téléphone	SF	SF	S.O.	S.O.	S.O.	SF
Service accessible dans plusieurs installations	SF	S.O.	S.O.	SF	SF	SF
Particularités du service	70 h/sem en personne et 70 h/sem par téléphone	RR	RR	RR	RR	Adapté aux besoins du contexte de sinistre
ACCESSIBILITÉ TEMPORELLE						
Service accessible de jour la semaine	SF	S.O.	S.O.	SF	SF	Jusqu'à 24/7
Service accessible de soir la semaine	SF	S.O.	S.O.	SF	SF	Jusqu'à 24/7
Service accessible certaines heures la fin de semaine	SF	S.O.	S.O.	SF	SF	Jusqu'à 24/7
Accessibilité totale (24/7)	RR	SF	SF	RR	RR	Jusqu'à 24/7
Particularités du service	RR	D'ici 2015, le service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social) sera accessible par le numéro 8-1-1	RR	RR	RR	Adapté aux besoins du contexte de sinistre
ACCESSIBILITÉ PROFESSIONNELLE						
Service accessible sans rendez-vous	SF	SF	SF	RR	RR	SF
Service accessible avec rendez-vous	SF	S.O.	S.O.	SF	SF	S.O.
Service n'exigeant pas de référence	SF	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Service exigeant une référence externe ou interne	S.O.	S.O.	SF	SF	SF	S.O.
Délai maximal avant qu'un intervenant établisse le premier contact avec la personne qui se présente pour formuler une demande de rencontre	2 H	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Délai maximal avant qu'un intervenant établisse un retour d'appel à la suite de la présentation de la demande par téléphone	24 H	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Délai maximal pour compléter la demande suivant la réception de celle-ci par téléphone ou en face à face	10 JOURS	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Délai maximal avant qu'un intervenant établisse le premier contact à la suite de l'acceptation de la demande dans le cadre des services sociaux généraux	S.O.	S.O.	S.O.	7 JOURS	7 JOURS	S.O.
Délai maximal avant que l'intervenant débute le suivi avec la personne à la suite de l'acceptation de sa demande dans le cadre des services sociaux généraux	S.O.	S.O.	S.O.	30 JOURS	30 JOURS	S.O.
Délai maximal avant que l'intervenant traite toute situation considérée urgente	24 heures selon le degré d'urgence	S.O.	Immédiat	24 heures selon le degré	24 heures selon le degré	Immédiat
Particularités du service	RR	D'ici 2015, 90 % des appels devront obtenir une réponse dans un délai de < 4 min.	RR	RR	RR	Offert durant les phases d'intervention et de rétablissement

STANDARDS DE QUALITÉ (ces critères ne constituent pas des indicateurs de l'évaluation de la qualité des services ni des critères de performance. Ils ne se substituent pas non plus aux codes de déontologie qui encadrent les diverses pratiques)	FICHE 1 Accueil, analyse, orientation et référence	FICHE 2 Consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social)	FICHE 3 Intervention de crise dans le milieu 24/7	FICHE 4 Consultation sociale	FICHE 5 Consultation psychologique	FICHE 6 Volet psychosocial en contexte de sécurité civile
PRATIQUES CLINIQUES						
Utilisation d'approches cliniques reconnues efficaces	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Utilisation d'outils cliniques validés et adaptés au contexte d'intervention (ex. : guide d'intervention, protocole d'intervention médicosociale pour les victimes d'agressions sexuelles, évaluation de la dangerosité, etc.)	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Disponibilité du plan d'intervention (PI) au dossier de chaque personne	S.O.	S.O.	S.O.	SF	SF	S.O.
Respect de la durée du service	S.O.	Durée moyenne de l'appel 25 min.	S.O.	12 rencontres ou moins	12 rencontres ou moins	Adapté aux besoins du contexte de sinistre
Particularités du service	RR	RR	RR	RR	RR	RR
FORMATION ET MISE À JOUR DES COMPÉTENCES						
Application d'un programme structuré de formation du nouveau personnel	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Application d'un programme structuré de formation continue et d'activités de mise à jour des compétences axées sur les différents problèmes éprouvés dans le service et les nouveaux modes de pratiques	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Application du programme provincial de formation	S.O.	SF	S.O.	S.O.	S.O.	SF
Particularités du service	RR	RR	RR	RR	RR	RR
ENCADREMENT CLINIQUE						
Application d'un processus de supervision en période probatoire	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Application d'un processus de supervision après la période probatoire	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Accessibilité à de la consultation clinique suivant les besoins du contexte d'intervention du service	SF	24/7	24/7	SF	SF	Accessible jusqu'à 24/7 selon les besoins du contexte de sinistre
Particularités du service	RR	RR	RR	RR	RR	RR
DISPONIBILITÉ ET QUALITÉ DES OUTILS ET INSTRUMENTS DE TRAVAIL						
Le répertoire des ressources en santé et services sociaux (RRSS), actualisé régulièrement, est mis à la disposition des intervenants	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Des outils cliniques reconnus et adaptés au contexte d'intervention sont mis à la disposition des intervenants (guide d'intervention, protocole d'intervention médicosociale pour les victimes d'agressions sexuelles, évaluation de la dangerosité, etc.)	SF	SF	SF	SF	SF	SF
L'offre de services des différents programmes du CSSS et des partenaires du réseau de même que les politiques et procédures pertinentes sont mises à la disposition des intervenants	SF	SF	SF	SF	SF	SF
L'équipement technologique adéquat est mis en place (informatique, téléphonique, etc.)	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Particularités du service	RR	Accessibilité aux Guides d'intervention Info-Social (GIS)	RR	RR	RR	RR

STANDARDS DE CONTINUITÉ	FICHE 1 Accueil, analyse, orientation et référence	FICHE 2 Consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social)	FICHE 3 Intervention de crise dans le milieu 24/7	FICHE 4 Consultation sociale	FICHE 5 Consultation psychologique	FICHE 6 Volet psychosocial en contexte de sécurité civile
ARRIMAGE						
Application des critères et des modalités de référence établis avec les autres services du CSSS et les partenaires de la communauté, suivant les besoins du contexte d'intervention	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Application des modalités établies pour s'assurer que la personne puisse accéder au service requis. Ces modalités peuvent se traduire par une référence personnalisée, un accompagnement, etc.	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Un PSI est élaboré dans les situations qui l'exigent	S.O.	S.O.	S.O.	SF	SF	S.O.
Application des modalités de communication et de liaison établies entre les partenaires	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Particularités du service	RR	RR	RR	RR	RR	RR
COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS						
Application des modalités établies pour protéger les renseignements personnels et communiquer à un autre établissement, organisme ou personne, un renseignement contenu au dossier d'un usager conformément aux articles 17 à 27.3 de la LSSSS	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Utilisation d'outils permettant de communiquer à un autre établissement, organisme ou personne, un renseignement contenu au dossier d'un usager conformément aux articles 17 à 27.3 de la LSSSS	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Particularités du service	RR	RR	RR	RR	RR	RR
COORDINATION						
Existence d'ententes de service conforme à l'article 108 de la LSSSS et au Cadre de référence sur les ententes relatives aux réseaux locaux de services et mise à jour régulière	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Existence d'ententes de collaboration et de partenariat conformes au Cadre de référence sur les ententes relatives aux réseaux locaux de services et mise à jour régulière	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Les ententes conclues avec les organismes communautaires sont en outre conformes aux principes et aux modalités énoncés dans le document ministériel Organismes communautaires - Les ententes à conclure avec les instances locales	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Des moyens visant à assurer le partage d'information et la complémentarité des rôles et des responsabilités sont mis en œuvre (ex. : table de concertation, comité de suivi, etc.)	SF	SF	SF	SF	SF	SF
Particularités du service	RR	RR En cohérence avec le document Balises définissant les liens de collaboration entre le volet social du service Info-Santé et l'Info-Social et les membres de l'Association québécoise de prévention du suicide, de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec et du Regroupement des services communautaires d'intervention de crise du Québec	RR	RR	RR	RR

LÉGENDE : SF : STANDARD FIXÉ RR : RÉALITÉS RÉGIONALES S.O. : SANS OBJET