



**Le savoir est la seule matière qui s'accroît quand on la partage. (Socrate)**

À la **Fédération québécoise de l'autisme**, nous croyons que pour obtenir les services auxquels vous avez droit, vous devez être bien informé. Nous avons donc produit un résumé pour vous présenter le *Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience*, qui est en place depuis 2008.



### **Qu'est-ce que le plan d'accès<sup>1</sup>?**

C'est l'avenue privilégiée par le MSSS pour soutenir les programmes services déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement dans l'amélioration de l'accessibilité et de la continuité des services.

### **Pourquoi un plan d'accès?**

Pour que les services soient accessibles dans des **délais raisonnables**

### **À qui s'adresse-t-il?**

Pour le dossier autisme, aux gestionnaires et aux équipes professionnelles des centres de réadaptations en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement (CRDITED) et les centres de santé et de services sociaux (CSSS). Il peut aussi être consulté par les partenaires de ces établissements et par les **personnes auxquelles les services sont destinés**, leur entourage et, au premier chef, **les parents**, quand il s'agit de jeunes.

### **Quels sont les principes qui sous-tendent le plan d'accès?**

- La satisfaction des besoins des personnes (services variés, disponibles à différents moments de la vie, offerts sur le territoire de la personne dans des délais raisonnables).
- L'équité (accès et délais d'attente comparables d'une région à l'autre).

<sup>1</sup> Tiré du document Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience. Afin de faire mieux ensemble, MSSS, juin 2008  
<http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/publication.nsf/0/271f7db81d6ae81d85257464006ca8e6?OpenDocument>

- L'intégration et la complémentarité des services (doit s'inscrire dans une logique de complémentarité et de continuité).
- La mobilisation de tous les acteurs (les dispensateurs doivent viser l'amélioration de l'accessibilité).
- Une approche rigoureuse de gestion de l'accès (gestion systématique de l'accès aux services).
- L'utilisation des données probantes (l'amélioration doit s'appuyer sur des preuves scientifiques).

### Quels sont les services visés par le plan d'accès?

Les programmes services DP-DI-TED<sup>2</sup> sont visés par le plan d'accès, on y retrouve entre autres des services spécifiques offerts par les CSSS et les services spécialisés offerts par les centres de réadaptation.

### L'accès : comment ça fonctionne?

Une personne se présente dans un établissement pour faire une demande de service. Tant dans les CSSS que dans les CRDITED, chaque nouvelle demande, reçoit, dès sa réception, une cote de priorité à partir de critères établis pour chacun des établissements. **Il y a 3 niveaux de priorité : urgent, élevé et modéré.**

⇒ Si la demande est jugée **urgente**, les services doivent débuter dans les **72** heures.

⇒ Si elle n'est pas urgente, le CSSS doit, dans les 3 jours qui suivent sa réception (7 jours pour les CR) :

- se prononcer sur son admissibilité,
- définir la priorité (élevée ou modérée),
- l'assigner aux programmes ou services nécessaires,
- établir la date limite pour entreprendre les services,
- inscrire la personne sur la liste d'attente.

TEMPS D'ATTENTE SELON L'ÉVALUATION DE LA PRIORITÉ	
Urgent	⇒ 3 jours
Élevé	⇒ 30 jours CSSS 90 jours CRDITED
Modéré	⇒ 1 an

Une fois qu'il a statué sur le niveau de priorité, l'établissement **doit informer la personne par écrit** de l'admissibilité de sa demande (et l'orienter vers les services appropriés si elle n'est pas admissible). S'il s'agit d'une personne pour qui le niveau de priorité est élevé ou modéré et inscrite sur la liste d'attente, la lettre qui lui est adressée doit indiquer le moment probable où commenceront les services de même que les coordonnées du gestionnaire d'accès de l'établissement. La personne ou sa famille peut communiquer avec le gestionnaire d'accès pendant qu'elle est en attente pour lui signifier tout changement qui la concerne ou pour vérifier le statut de son dossier.

### Le début des services

Le **premier service** devrait toujours être le service qui répond au besoin de la personne.

Ainsi, les mesures d'appoint ou les interventions en lien avec le processus d'analyse de la demande **ne constituent pas un premier service**.

« Le **début des services** est marqué par une première intervention en présence de l'utilisateur. Cette première intervention fait partie des activités prévues pour l'**élaboration** et la **réalisation** du plan d'intervention. »<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Déficience physique, déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement

<sup>3</sup> Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience. Afin de faire mieux ensemble, MSSS, juin 2008, p. 19

## La continuité

Parce que la personne et sa famille peuvent avoir besoin de plusieurs services à la fois, il est essentiel d'assurer la **complémentarité** et la **continuité** des services. La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit d'ailleurs l'élaboration d'un plan d'intervention et, pour certains usagers, d'un plan de services individualisé.

Pour assurer la continuité des services, le plan d'accès privilégie deux modalités spécifiques :

- l'intervenant pivot, celui qui coordonne les services pour la personne et sa famille,
- la planification concertée des services offerts par les divers partenaires lors des périodes de transition de la personne.

En résumé : À quoi dois-je m'attendre à l'accès?

Je fais une demande de services -----

Le CSSS a 3 jours  
et le CR 7 jours  
pour me répondre

L'établissement doit ----

- . se prononcer sur mon admissibilité,
- . définir la priorité de ma demande (élevée ou modérée),
- . m'assigner aux programmes ou services nécessaires,
- . établir la date limite pour entreprendre les services,
- . m'inscrire sur la liste d'attente.

**Je dois recevoir ces informations par écrit,**  
accompagnée des coordonnées du gestionnaire d'accès avec  
lequel je communique si ma situation change pendant le temps  
d'attente ou si je veux d'autres précisions.

Si je ne suis pas admissible aux services, l'établissement doit me  
diriger vers les services appropriés.

## Le début des services

Si ma demande de service est urgente, je dois avoir accès à un service  
approprié dans les 72 heures.

Si ma demande de service au **CSSS** est de priorité élevée, je dois avoir  
accès à un service approprié dans un délai de 30 jours.

Si ma demande de service au **CR** est de priorité élevée, je dois avoir  
accès à un service approprié dans un délai de 90 jours.

Si ma demande de service est de priorité modérée, je dois avoir accès  
à un service approprié dans un délai d'un an.