

# APPROCHE VISAGES © — STANDARD DE SOINS

## Étape 1 : Identification de la personne

1.1 Identification des plus grands utilisateurs de l'urgence par le CISSS ou le CIUSSS, idéalement de façon régulière.

- Prioriser ceux qui ont le plus grand nombre de visites à l'urgence.

### Pour l'intervention-pivot seulement :

Dans la situation où il n'y a pas de gestionnaire de cas au CISSS ou CIUSSS, travailler avec des membres de l'équipe clinique pour identifier les personnes qui pourraient bénéficier de l'approche. Les médecins de famille et infirmières praticiennes spécialisées sont souvent bien positionnés pour identifier les personnes et les informer de l'approche, mais les infirmières et les autres membres de l'équipe clinique peuvent également prendre un rôle de leadership à l'étape de l'identification.

Les personnes à cibler devront être considérées par des membres de l'équipe clinique comme :

- de grands utilisateurs des services de soins (urgence, hospitalisation, soins de première ligne);
- ayant des besoins de santé complexes basés sur : le nombre et la sévérité des problèmes de santé chroniques, les besoins sociaux, la situation économique et l'isolement social.

## Étape 2 : Vérification de l'admissibilité

2.1 Consulter le dossier clinique informatisé (pour la gestion de cas) ou le dossier médical (pour l'intervention-pivot) de la personne pour déterminer s'il y a une grande utilisation liée à des besoins complexes dans les 12 derniers mois :

- regarder les visites récentes à l'hôpital et/ou à la clinique;
- identifier les problèmes de santé physique, mentale et sociale;
- porter attention aux indices suggérant ou non une grande utilisation liée à des besoins complexes (multiples problèmes de santé physique et/ou mentale avec suivi dans différents programmes, présence de douleur chronique, défavorisation matérielle et sociale, etc.);
- déterminer si la personne est déjà connue du programme de gestion de cas (services en cours, terminés ou déjà offerts et refusés), si un professionnel pratiquant l'intervention-pivot en première ligne (GMF ou autre) participe déjà à la coordination des soins et services de la personne ou si un gestionnaire de cas ou professionnel pratiquant l'intervention-pivot d'un autre programme participe déjà à la coordination des soins.

Si des besoins complexes sont probables et qu'il n'y a aucun programme déjà en place ou pouvant répondre aux besoins : passer à la prochaine étape. Si un gestionnaire de cas ou un professionnel pratiquant l'intervention-pivot participe déjà à la coordination des soins et services, communiquer avec ce professionnel pour évaluer la pertinence d'offrir l'approche VISAGES, selon les normes de confidentialité en vigueur.

## Étape 3 : Confirmation de l'admissibilité

3.1 Contacter la personne par téléphone pour confirmer si elle a : 1) des besoins complexes; 2) de l'intérêt pour participer à l'approche :

- déterminer si la personne exprime un besoin et/ou une ouverture à recevoir des services supplémentaires;
- verbaliser à la personne la possibilité de lui offrir des services supplémentaires.
  - Si la personne est intéressée : administrer le CONECT-6 pour confirmer qu'elle a des besoins complexes.
    - ◊ Si deux «oui» ou plus, le résultat est positif pour la complexité : lui proposer l'approche.

### Pour la gestion de cas seulement :

- Si elle accepte, lui demander l'autorisation de communiquer avec sa clinique médicale (valider le nom du médecin ou de l'infirmière praticienne spécialisée et de la clinique).

## Étape 4 : Analyse du dossier

4.1 Consulter le dossier clinique informatisé de l'hôpital (pour la gestion de cas) et/ou le dossier médical (pour l'intervention-pivot) de la personne (dans les 12 derniers mois) pour documenter les éléments pertinents en vue de votre rencontre d'évaluation avec la personne et le développement du plan de services individualisé (PSI) :

- regarder les visites récentes à l'hôpital et à la clinique;
- identifier les problèmes de santé physique, mentale et sociale;
- préciser si la personne est déjà connue par d'autres programmes ou services.

Contactez les professionnels de la santé et intervenants concernés si besoin de renseignements supplémentaires en respectant les normes de confidentialité en vigueur.

## Étape 5 : Identification des services/ressources

5.1 Faire une liste des professionnels de la santé et intervenants qui sont présentement impliqués avec la personne et ceux qui pourraient éventuellement être impliqués. Noter les noms, les rôles et les coordonnées, ne pas oublier les organismes communautaires.

## Étape 6 : Évaluation de la situation avec la personne

6.1 Rencontrer la personne pour évaluer ses besoins en matière de services et de ressources.

Déterminer si un proche est impliqué dans ses soins et informer la personne de la possibilité d'inviter ce proche aux rencontres et de l'impliquer dans l'approche.

6.2 Demander l'autorisation de la personne pour communiquer des informations aux intervenants et ressources qui ont été identifiés. Obtenir le consentement à :

- 1) la communication d'informations personnelles entre les professionnels de la santé et intervenants;
- 2) la présence des professionnels de la santé et intervenants cités au plan de service individualisé (PSI).

Indiquer les consentements dans les notes au dossier.

6.3 Poser des questions sur les services reçus ou sur ceux qui pourraient être offerts.

6.4 Expliquer les prochaines étapes et encourager l'engagement de la personne dans le processus.

## Étape 7 : Planification d'une rencontre pour développer le plan de services individualisé (PSI)

7.1 Revoir la liste des professionnels de la santé et intervenants qui seront invités à la rencontre du PSI.

Communiquer avec les professionnels de la santé et intervenants ciblés pour discuter des détails de la rencontre du PSI, déterminer la date, l'heure et le lieu de la rencontre (en personne ou virtuelle).

Planifier une discussion téléphonique si impossibilité de présence en personne à la rencontre du PSI.

7.2 Toujours valider avec la personne si elle est d'accord et documenter sa réponse avant d'ajouter d'autres intervenants à la rencontre.

7.3 Préparer l'ordre du jour de la rencontre du PSI.

## Étape 8 : Animation de la rencontre

8.1 Rencontrer les professionnels de la santé et intervenants avant l'arrivée de la personne pour discuter du projet de vie de la personne, faire un bilan de la situation et s'entendre sur les ressources et les services potentiels qui peuvent être proposés.

Inviter la personne avec ou sans proche à se joindre à l'équipe à la mi-rencontre.

8.2 Faciliter la rencontre et développer un PSI avec la personne et les professionnels de la santé et intervenants (maximum 3-4 objectifs). Valider la compréhension.

## Étape 9 : Rédaction du PSI

9.1 Rédiger le PSI en assurant la présentation des objectifs identifiés et discutés lors de la rencontre du PSI, et en utilisant un langage simple.

Ce document pourra être partagé avec la personne, les professionnels de la santé et intervenants impliqués (avec le consentement de la personne) et inclus dans le dossier médical (si possible).

## Étape 10 : Coordination des services

- 10.1 Transmettre le PSI aux professionnels de la santé et intervenants en respectant la confidentialité.
- 10.2 Effectuer un suivi auprès du médecin de famille ou de l'infirmière praticienne spécialisée.
- 10.3 Établir un contact avec les services appropriés (organismes communautaires, soins à domicile, cliniques spécialisées, etc.).
- 10.4 Mettre en œuvre les stratégies spécifiées dans le PSI pour atteindre les objectifs de la personne.
- 10.5 Améliorer et faciliter l'accès aux ressources. Convenir avec la personne des modalités de contact avec nous et/ou les autres ressources. Aider activement la personne à accéder aux ressources et à surmonter les obstacles spécifiques à l'accès. Accompagner et défendre les intérêts de la personne dans sa navigation à travers les différents services offerts.

## Étape 11 : Évaluation et ajustement du PSI

- 11.1 Assurer la mise en œuvre du PSI : contacter les intervenants impliqués dans le PSI ; vérifier l'atteinte des objectifs ; favoriser l'engagement de la personne.
- 11.2 Revoir le PSI et l'ajuster au besoin en fonction de l'évolution de la situation de la personne et des problèmes qui ont pu survenir (habituellement dans les 3 mois ou en cas de changement de situation).

## À faire tout au long de l'intervention : éducation et soutien à l'autogestion

### ✓ Favoriser l'engagement dans la relation :

- éviter d'argumenter ;
- soutenir le développement de l'efficacité personnelle.

Les principes de l'entretien motivationnel peuvent s'avérer utiles en ce sens.

### ✓ Soutenir le développement de la capacité de la personne à surveiller, prendre les mesures appropriées et savoir quand et comment demander de l'aide professionnelle (plan d'action) :

- évaluer les connaissances de la personne et ses besoins d'apprentissage ;
- fournir des informations spécifiques sur les risques pour la santé, les bénéfices du changement ainsi que des stratégies d'autogestion ;
- suggérer des outils d'autosurveillance ;
- aider la personne à se fixer des objectifs réalistes :
  - revoir les expériences antérieures, surtout les succès,
  - définir des étapes intermédiaires de succès.

### ✓ Offrir des rencontres de suivi/soutien pour revoir le plan d'action et accompagner la personne dans la résolution des problèmes rencontrés et souligner les succès, complets ou partiels.

En cas d'insuccès :

- rassurer la personne en mentionnant que cela survient couramment ;
- réajuster le plan d'action.

### ✓ Aider la personne à préparer ses rencontres avec les différents professionnels de la santé et intervenants, notamment avec son médecin de famille ou son infirmière praticienne spécialisée.

### ✓ Aider la personne à aller chercher l'aide de ses proches en leur faisant connaître sa réalité et ses problèmes de santé.

Établir avec elle des moyens de communication efficaces avec ses proches pour :

- déterminer clairement les attentes envers eux ;
- établir un partage clair de tâches ;
- partager les succès ;
- préciser les attitudes attendues de la part des proches.