

Les compétences attendues des intervenants au SIV

Cet outil clinique rédigé par le CNESM s'inspire du « Strengths Model Core Competencies Evaluation Tool », tiré du livre de Rapp et Goscha (2012), *The Strengths Model*.

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

COMPÉTENCE 1 : LES VALEURS VÉHICULÉES PAR L'INTERVENANT

| | | |
|---|---|------------------|
| <p>1.1 L'intervenant croit que chaque personne atteinte d'un trouble mental grave peut se rétablir et reprendre du pouvoir sur sa vie :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant utilise un langage orienté vers le rétablissement, que ce soit lors des réunions d'équipe (supervision de groupe), lors de discussions avec des collègues, des partenaires ou des proches et en remplissant les outils cliniques (évaluation, plan d'intervention....). • L'intervenant n'utilise pas de termes pouvant miner l'espoir de se rétablir des personnes en suivi (ne sera jamais capable, ne pourra pas, est trop malade...) lors des rencontres de suivi avec la personne, des rencontres cliniques, des discussions avec des collègues, des partenaires et des proches ou en remplissant les outils cliniques. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>1.2 L'intervenant est habile à relever les forces de la personne au lieu de se centrer uniquement sur les déficits de celle-ci :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant met l'accent sur les forces (talents, aptitudes) et sur les passions des personnes en suivi lors des réunions d'équipe, des discussions avec des collègues, des partenaires ou des proches et en remplissant ses outils cliniques. • L'intervenant accorde plus d'importance à ce que les gens peuvent faire au lieu de se concentrer seulement sur leurs symptômes ou sur ce qu'ils ne peuvent pas faire. | <p>1 2 3 4 5</p> |

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

| | | |
|--|--|------------------|
| <p>1.3 L'intervenant favorise la prise de pouvoir de la personne en suivi par rapport au processus d'aide qu'elle reçoit :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Incite les personnes à se fixer des objectifs, à s'impliquer dans la complétion des outils cliniques (plan d'intervention) et à concevoir son plan de rétablissement. • Les personnes suivies par l'intervenant soulignent que les objectifs inscrits au plan d'intervention sont ceux qu'elles jugent les plus importants à réaliser (objectifs de la personne et non ceux de l'équipe ou de l'intervenant pivot). • Les personnes suivies par l'intervenant rapportent avoir participé à l'élaboration des différentes étapes mises en place pour atteindre leurs objectifs (le plan est fait avec la personne et non par l'intervenant seul). | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>1.4 L'intervenant accorde une place primordiale à la relation avec les personnes en suivi.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant retourne ses appels dans les 24 heures • Il se présente à l'heure à ses rendez-vous. Il communique avec la personne pour l'informer de tout retard ou report de rendez-vous si cela arrive. • L'intervenant rencontre la personne aux endroits choisis par cette dernière. • Les personnes en suivi soulignent la qualité du lien qu'elles ont avec l'intervenant. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>COMPÉTENCE 2 : LA CAPACITÉ À SUSCITER L'ENGAGEMENT CHEZ LES PERSONNES EN SUIVI</p> | | |
| <p>2.1 L'intervenant peut établir une relation de confiance avec les personnes en suivi, leurs proches et les partenaires.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant démontre de l'intérêt et de la compassion lors des rencontres avec les personnes utilisatrices. • Il est en mesure d'ajuster le style de la relation selon les caractéristiques des personnes en suivi. • L'intervenant est patient envers les personnes qui s'engagent difficilement dans la relation. • L'intervenant utilise efficacement et judicieusement son vécu ou des intérêts communs avec les personnes utilisatrices. | <p>1 2 3 4 5</p> |

| Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle. | | |
|--|---|-----------|
| 2.2 L'intervenant démontre une habileté à engager les personnes réfractaires ou non volontaires à recevoir des services : | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant utilise une diversité de stratégies d'engagement différentes comme : des appels téléphoniques, des visites à domicile, des lettres écrites ou des contacts avec les proches de la personne. • Ne favorise pas la fermeture de dossier lors d'un premier refus. | 1 2 3 4 5 |
| 2.3 L'intervenant comprend les éléments qui freinent l'engagement des personnes envers les services : | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant réagit avec empathie et compréhension envers les personnes ambivalentes ou réfractaires. • L'intervenant peut présenter le point de vue de la personne réfractaire d'une façon objective sans juger les raisons de son ambivalence. | 1 2 3 4 5 |
| COMPÉTENCE 3 : AIDER LA PERSONNE À DÉCOUVRIR SES FORCES ET SES ASPIRATIONS | | |
| 3.1 L'intervenant est habile pour relever d'une façon détaillée les désirs et les aspirations des personnes en suivi : | <ul style="list-style-type: none"> • Les outils cliniques (évaluation, plan d'intervention ou de rétablissement) énumèrent de façon claire et précise les désirs et aspirations de la personne. • Les priorités relevées dans les différents outils cliniques sont uniques à chacune des personnes en suivi (l'intervenant n'inscrit pas toujours les mêmes buts et objectifs pour tous). | 1 2 3 4 5 |
| 3.2 L'intervenant utilise le langage de la personne pour remplir les outils cliniques : | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant utilise les mots exacts de la personne à certains endroits de ses outils cliniques. • Il utilise la formulation au « je » afin de favoriser l'appropriation des outils cliniques par la personne en suivi. | 1 2 3 4 5 |
| 3.3 L'intervenant est habile à relever les talents et les habiletés des personnes en suivi : | <ul style="list-style-type: none"> • Les habiletés et talents relevés sont spécifiques à chacune des personnes suivies (pas les mêmes pour tous). • L'intervenant relève des forces pour chacun des domaines de vie de la personne. • L'intervenant évite d'inscrire des termes comme « aucun » (aucune capacité, aucune habileté sociale), « rien » (il ne fait jamais rien); bref, des termes qui peuvent éteindre l'espoir. | 1 2 3 4 5 |

| Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle. | | |
|--|--|-----------|
| 3.4 L'intervenant est habile pour aider la personne à découvrir ses forces environnementales : | <ul style="list-style-type: none"> • L'outil d'évaluation permet de relever les forces environnementales disponibles pour la personne (famille, amis, ressources dans la communauté, programme d'aide...). • L'intervenant s'implique activement en accompagnant la personne dans le développement de son « capital social ». • L'intervenant implique les proches et les partenaires à soutenir le projet de rétablissement de la personne en suivi. | 1 2 3 4 5 |
| 3.5 L'intervenant implique la personne dans l'identification de ses forces : | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant utilise un outil clinique permettant de relever les forces et les talents de la personne. • Les notes d'évolution démontrent la participation active de la personne pour la détermination de ses talents et de ses forces. • La personne en suivi reçoit une copie des forces relevées. | 1 2 3 4 5 |
| 3.6 Les forces relevées avec la personne sont utilisées fréquemment lors des rencontres de suivi : | <ul style="list-style-type: none"> • Les forces relevées sont utilisées lors de chaque révision du plan d'intervention. • Les forces relevées sont utilisées pour l'atteinte des objectifs de la personne. | 1 2 3 4 5 |
| COMPÉTENCE 4 : BIEN UTILISER LE PLAN D'INTERVENTION | | |
| 4.1 L'intervenant est en mesure de relever les objectifs prioritaires de la personne et de les insérer dans le plan d'intervention : | <ul style="list-style-type: none"> • Les objectifs inscrits sur le plan d'intervention correspondent aux priorités ciblées par la personne en suivi. • Les objectifs ciblés au plan d'intervention sont propres à chacune des personnes en suivi (pas le même PI « type » pour chaque personne avec objectifs très vagues du genre « briser l'isolement »). | 1 2 3 4 5 |
| 4.2 Les objectifs et les buts du plan d'intervention sont écrits dans le langage de la personne : | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant utilise le langage propre à la personne et non un jargon de professionnel. | 1 2 3 4 5 |

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

| | | |
|--|---|------------------|
| <p>4.3 L'intervenant est en mesure de diviser les objectifs ou les buts de la personne en actions plus petites, atteignables et mesurables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les actions à entreprendre sont concrètes et peuvent être mises en branle lors des prochaines rencontres avec la personne. • L'intervenant utilise des mots d'action clairs (appellera, fera une liste, se rendra chez...) pour décrire les prochaines actions et évitera les formules vagues (réfléchira à, va penser à, va explorer...). | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>4.4 L'intervenant écrit les actions à entreprendre de façon positive :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant écrit ce qui peut être fait au lieu de se centrer sur ce qu'il ne faut pas faire ou ne peut pas être fait. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>4.5 L'intervenant fixe des dates précises pour chacune des actions à entreprendre :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Des dates ou des moments précis sont fixés pour chacun des objectifs du plan d'intervention au lieu de mettre des moments distants (sera fait d'ici l'été, se mettra en branle cette année...). | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>4.6 L'intervenant inscrit les dates d'accomplissement des actions entreprises ou des objectifs atteints :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La date de réalisation de l'objectif ou de l'action entreprise est inscrite dans le plan d'intervention. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>4.7 L'intervenant souligne les progrès accomplis par la personne en suivi :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Le plan d'intervention permet de souligner les progrès accomplis en fonction des objectifs visés. • L'intervenant souligne les succès de la personne ou formule des encouragements sur le plan d'intervention ou de façon verbale lors des révisions du plan. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>4.8 L'intervenant inclut les forces personnelles et environnementales de la personne dans le plan d'intervention en lien avec les actions à entreprendre ou les objectifs à atteindre :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les stratégies d'action du plan font appel aux forces de la personne et de son environnement. • Le plan d'intervention permet d'inscrire les forces de la personne ou est en lien direct avec un outil qui relève les forces personnelles et environnementales de la personne. | <p>1 2 3 4 5</p> |

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

| | | |
|--|--|------------------|
| <p>4.9 L'intervenant utilise le plan d'intervention afin de mettre la personne en action et de lui redonner du pouvoir :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Le nom de la personne en suivi apparaît dans la colonne responsabilité pour la mise en action de certains objectifs. • Les notes évolutives permettent de constater que la personne en suivi a participé à la planification et à la réalisation des objectifs. • Les personnes en suivi possèdent une copie de leur plan d'intervention et l'ont consulté lors des rencontres avec l'intervenant (le plan ne reste pas seulement dans les archives de l'organisation). | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>4.10 L'intervenant utilise un plan d'intervention avec chacune des personnes en suivi :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les plans d'intervention sont complétés et à jour pour 100 % des personnes inscrites au SIV depuis plus de trois mois. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>COMPÉTENCE 5 : UNE OFFRE DE SERVICE DANS LA COMMUNAUTÉ ET L'UTILISATION MAXIMALE DES RESSOURCES DE CELLE-CI</p> | | |
| <p>5.1 L'intervenant offre le service aux endroits où la personne nécessite du soutien, que ce soit chez elle, au travail, à l'épicerie ou au bureau du médecin...</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les notes évolutives démontrent que plus de 80 % des interventions de l'intervenant se déroulent dans la communauté avec la personne. • Lors des réunions d'équipe, il ressort clairement que l'intervenant se préoccupe de soutenir la personne aux endroits où elle éprouve des difficultés et non de tenir les rencontres toujours aux mêmes endroits déterminés par lui. | <p>1 2 3 4 5</p> |

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

| | | |
|---|--|------------------|
| <p>5.2 L'intervenant aide la personne en suivi à identifier les ressources offertes dans sa communauté pouvant l'aider à atteindre ses objectifs :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les notes évolutives ou les outils cliniques relèvent une liste de ressources ou de personnes ayant été contactées avec la personne utilisatrice. • Lors des réunions de groupe, l'intervenant se renseigne auprès de ses collègues sur les ressources offertes dans la communauté. De plus, il partage avec l'équipe les nouvelles informations concernant les services et ressources offerts dans la communauté. • Le plan d'intervention et les outils cliniques dénombrent plusieurs personnes ou ressources pouvant être impliquées dans le projet de rétablissement de la personne en suivi. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>5.3 L'intervenant aide et accompagne, au besoin, les personnes en suivi à intégrer les ressources identifiées dans la communauté :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les notes évolutives permettent de souligner l'aide et l'accompagnement reçus par la personne pour intégrer des nouvelles ressources ou pour augmenter son réseau social. • Les personnes en suivi soulignent l'aide et l'accompagnement reçus pour intégrer les ressources visées. • La personne peut se tourner vers d'autres personnes que l'intervenant pour obtenir de l'aide ou du soutien. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>5.4 L'intervenant formule les objectifs de suivi de façon à inciter les personnes à utiliser pleinement les ressources offertes dans leur communauté :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les objectifs du plan d'intervention sont écrits de façon à mettre la personne en action pour intégrer de nouvelles ressources (ex. : va participer à des activités de tel endroit, va se joindre à tel groupe...). • Les objectifs du plan visent à promouvoir le développement de l'autonomie de la personne pour utiliser des ressources ou fréquenter des personnes (ex. : l'intervenant l'accompagnera la première fois, puis elle ira seule...). • Les notes évolutives documentent les différentes tentatives d'intégration des ressources naturelles et leurs résultats. | <p>1 2 3 4 5</p> |

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

COMPÉTENCE 6 : LES RÉUNIONS D'ÉQUIPE SIV (SUPERVISION DE GROUPE)

| | | |
|---|---|------------------|
| <p>6.1 L'intervenant est un participant actif lors des rencontres d'équipe :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Il se présente à l'heure à toutes les rencontres et est présent pour la durée entière des échanges (pas d'appel à faire, de retard lors des pauses ou de désintérêt lors des discussions). • L'intervenant pose des questions à ses collègues lors des rencontres afin d'améliorer sa pratique; que ce soit pour mieux remplir les outils cliniques, pour parfaire ses interventions sur le terrain ou pour mieux connaître les ressources du milieu. • L'intervenant offre des suggestions constructives à ses collègues lors des présentations cliniques. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>6.2 L'intervenant effectue des présentations formelles lors des réunions de groupe :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • L'intervenant prépare des photocopies de sa présentation de cas ou de l'outil d'évaluation par les forces. • L'intervenant présente clairement les objectifs de la personne en suivi. • L'intervenant énonce clairement ses attentes ou besoins envers ses collègues afin d'orienter leurs suggestions cliniques. • L'intervenant présente brièvement les stratégies d'action déjà utilisées. • L'intervenant répond aux questions dans un langage « porteur d'espoir » et évite les phrases du style : « il ne sera jamais capable, il n'y arrivera pas... » • L'intervenant note les suggestions de ses collègues sans les interrompre avec des « oui, mais... » • L'intervenant tient compte des suggestions reçues afin de parfaire son plan d'intervention ou ses stratégies d'intervention avec la personne en suivi. | <p>1 2 3 4 5</p> |

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

| | | |
|---|--|------------------|
| <p>6.3 L'intervenant est habile pour présenter et mettre en pratique les suggestions reçues avec la personne en suivi :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les notes évolutives démontrent que certaines suggestions faites par le groupe ont été présentées à la personne en suivi. • Le plan d'intervention a été bonifié afin d'inclure des suggestions faites par le groupe. • L'intervenant rapporte lors des réunions suivantes ce qui a été essayé et l'impact des interventions. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>COMPÉTENCE 7 : LA GESTION DU TEMPS ET DE L'HORAIRE DES RENCONTRES DE SUIVI</p> | | |
| <p>7.1 L'intervenant gère efficacement son temps et ses déplacements :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les rendez-vous sont fixés à des heures qui permettent d'optimiser le temps de l'intervenant. • Les rendez-vous sont regroupés en tenant compte de la localisation géographique des personnes en suivi afin d'optimiser les déplacements. | <p>1 2 3 4 5</p> |
| <p>COMPÉTENCE 8 : DES INTERVENTIONS CLINIQUES CLAIRES ET PRÉCISES</p> | | |
| <p>8.1 L'intervenant possède un rationnel clinique clair et utilise des stratégies d'intervention efficaces :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les notes évolutives démontrent une intention claire dans les stratégies cliniques mises en place. • L'intervenant peut expliquer le rationnel de chacune de ses interventions (buts fixés, stratégies pour les atteindre, habiletés enseignées...). • Il est possible de noter l'atteinte de certains objectifs du plan d'intervention. | <p>1 2 3 4 5</p> |

Pour chacune des sous-compétences, encerclez la lettre qui correspond le mieux à votre opinion : 1= Performance insatisfaisante, 2= Performance en dessous des attentes, 3= Performance qui répond aux attentes, 4= Performance qui va au-delà des attentes et 5= performance exceptionnelle.

COMPÉTENCE 9 : UN INTERVENANT TOLÉRANT DEVANT LES INDÉCISIONS ET INCERTITUDES DES PERSONNES EN SUIVI

| | | |
|--|---|------------------|
| <p>9.1 L'intervenant sait être mobilisateur et soutenant lors des périodes d'incertitude ou d'ambivalence des personnes en suivi :</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les notes évolutives au dossier démontrent que l'intervenant est conscient des différentes phases de changement chez les personnes en suivi. • Les notes évolutives et le plan d'intervention démontrent que des stratégies ont été utilisées afin d'aider les personnes à cheminer par rapport à leurs ambivalences et à leurs incertitudes (liste du pour et du contre, échelle de 1 à 10, arbre décisionnel...). • L'intervenant ne tente pas de prendre des décisions à la place des personnes en suivi. • L'intervenant n'utilise pas de méthodes coercitives ou des conséquences négatives pour influencer les choix de la personne (ex. : pas de rendez-vous si la personne ne veut pas appeler l'aide sociale...). | <p>1 2 3 4 5</p> |
|--|---|------------------|

COMPÉTENCE 10 : LE DÉSENGAGEMENT GRADUEL

| | | |
|--|---|------------------|
| <p>10 L'intervenant est en mesure de se désengager graduellement des personnes en suivi.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les notes évolutives soulignent les étapes instaurées afin d'aider la personne à réduire son utilisation du service SIV et des autres services formels en santé mentale. • Les buts et les objectifs au plan d'intervention sont atteints. • Les personnes en suivi sont informées que le suivi aura une fin. • L'intervenant discute en réunion d'équipe d'un plan pour se désengager et de sa façon de l'instaurer avec la personne en suivi. • Les personnes quittent le service avec succès (sans un retour dans l'année qui suit). | <p>1 2 3 4 5</p> |
|--|---|------------------|