



# INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE

## Aide-mémoire

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale



### Mise en contexte

Les circonstances exceptionnelles entourant la pandémie (COVID-19) obligent les intervenants à adapter leur mode d'intervention. Afin de maintenir une prestation de services de qualité et sécuritaire un aide-mémoire a été élaboré. Ce document suggère des questions réflexives pour chacune des étapes du processus d'intervention permettant de guider les intervenants lors d'interventions téléphoniques.

### Avant la prise de contact

- Suis-je disponible et disposé à effectuer cette intervention téléphonique?
- Est-ce un moment favorable pour rejoindre l'utilisateur?
- Est-ce que je connais déjà cet utilisateur? Si oui, quelles sont les informations pertinentes que je possède? En quoi ces informations peuvent-elles m'être utiles?
- Quelles seront les meilleures attitudes à adopter lors de l'appel?
- Comment puis-je créer et maintenir mon alliance thérapeutique au téléphone?
- Quels sont les changements au niveau de l'offre de service en contexte de pandémie?

### Étape 1 : Prise de contact

- Est-ce que j'ai expliqué à l'utilisateur le but de l'appel?
- Est-ce que mon rôle, mandat et offre de service en contexte de pandémie est compris par l'utilisateur?
- Ai-je expliqué à l'utilisateur les avantages et les limites d'une intervention téléphonique?
- Est-il consentant à recevoir un suivi par téléphone?
- Quelles sont les attentes actuelles de l'utilisateur?

### Étape 2 : Évaluation de la situation

- Quels sont les besoins actuels de l'utilisateur? (information, réassurance, ressources, autres)
- Est-ce que l'utilisateur a réponse à ses besoins de base?
- Quels sont les impacts/répercussions de la pandémie sur l'utilisateur?
- Quelles sont ses réactions face à la pandémie?
- Éprouve-t-il des difficultés à respecter les consignes de sécurité?
- Quels sont les facteurs de risque et de protection chez cet utilisateur?
- Où en est-il rendu face aux objectifs du suivi initial?
- Quelle est la composition du réseau de l'utilisateur? Quelles en sont les forces et les capacités? Est-ce que l'utilisateur est en mesure de mobiliser son réseau?
- Est-ce que l'utilisateur a accès à du soutien (ressources externes, proches, etc.)?
- Quel est le niveau de détresse?
- Est-ce qu'il y a présence des idées suicidaires/homicidaires ou des pensées négatives? Dois-je évaluer davantage cet aspect?

#### Document de référence concernant une situation de pandémie

- *Repères d'intervention psychosociale en contexte de pandémie* (Révisé mars 2020) produit par le Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP), CIUSSS du Saguenay-Lac St-Jean.

### Étape 3 : Interventions

- Quelles interventions dois-je privilégier?
- Quels sont les ressources personnelles et environnementales de l'utilisateur? De quelle façon peut-on les mobiliser?
- Quelles sont les mesures de protection à mettre en place face à certaines détresses formulées par l'utilisateur; ex. : risque suicidaire, risque homicidaire, violence conjugale, anxiété, autre.
- Quelles sont les stratégies à utiliser pour briser l'isolement en contexte de pandémie?
- Quelles sont les ressources et services disponibles répondant aux besoins de l'utilisateur?
- Dois-je faire une ou des références?
- Suis-je cohérent avec mon offre de service, mon rôle et mon mandat? Si non, qui serait en mesure de répondre aux besoins de l'utilisateur?

### Étape 4 : Résultat de l'intervention

- Quel est l'état de l'utilisateur suite aux interventions?
- Qu'est-ce que l'utilisateur a retenu de l'échange téléphonique?
- Quels moyens va-t-il mettre en place ou appliquer?

### Étape 5 : Terminaison de l'intervention (fin de l'appel)

- Quel est le niveau de satisfaction de l'utilisateur par rapport à l'appel?
- Quelles sont les démarches à effectuer? Qui en est responsable?
- Dois-je planifier un autre appel?
- À quelle fréquence se fera le suivi de cet utilisateur?
- Quels sont les facteurs/situations qui pourraient justifier un suivi plus rapide?

#### Documents complémentaires pour l'intervention téléphonique

- *Consultations téléphoniques* produit par la Direction des services multidisciplinaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- *Balises cliniques en intervention téléphonique* produit par la Direction des services multidisciplinaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- *Repères pour l'intervention téléphonique* produit par le Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP), CIUSSS du Saguenay-Lac St-Jean.
- *Aide-mémoire : terminaison de l'appel* produit par le Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP), CIUSSS du Saguenay-Lac St-Jean.

\* Ces documents sont disponibles sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale :

<https://www.ciuuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/covid19/pratiques-professionnelles/psychosociales>

#### Mise en garde

Les éléments présentés dans ce document constituent une liste non exhaustive de pistes de réflexions. En aucun cas elles ne se substituent à l'application du jugement professionnel de l'intervenant.