

**Évidence : Consultation sociale  
Services psychosociaux généraux**

Numéro : **EV-DSM-001**

Présenté et adopté au Comité intégrateur le : 17 juin 2019

Date de création : 1<sup>er</sup> mai 2019

Date de mise à jour : 15 décembre 2020

Responsable : Marie-Bhavani  
Olivier

Fonction : Adjointe aux  
trajectoires

Coordonnées : 418 821-6856

Trajectoire de soins et services disponible en langue anglaise :

- Oui     Entièrement     Partiellement  
 Non

**CLIENTÈLE VISÉE**

Toute personne âgée entre 0-100 ans et son système qui présente une/des difficultés(s) du fonctionnement social de nature **SITUATIONNELLE** ou **PONCTUELLE** qui amène un déséquilibre ou une déstabilisation :

- Prévenir la détérioration de la situation, réduire les conséquences des problèmes et contribuer au rétablissement des personnes (individuel, couple, famille);
- Accompagner la personne à prendre conscience de la source de son ou ses problèmes et l'amener à entreprendre un cheminement;
- Accompagner et soutenir les échanges du couple ou de la famille dans leur recherche de solutions pour l'amélioration du fonctionnement conjugal et familial notamment dans leurs interactions, leurs actions et dans leurs comportements;
- Soutenir la personne dans les situations pouvant engendrer du stress, de l'anxiété, du découragement ou des atteintes fonctionnelles (social, fonctionnel, AVD-AVQ);
- Offert en CLSC ou en GMF (clientèle inscrite auprès d'un médecin de famille de la clinique).

**OFFRE DE SERVICE**

- La consultation sociale s'inscrit dans un continuum de services psychosociaux généraux de proximité auprès de la ou des personnes et de leur environnement. Peut être considéré comme le premier épisode de service de nature psychosociale de la personne et de son système;

- L'offre de service de la consultation sociale est assurée principalement par des travailleurs sociaux qui ont pour fonction d'offrir des services sociaux généraux en contexte individuel, de groupe, de couple ou familial.
- Détecter les impacts des problèmes sociaux et la stigmatisation auprès des populations en situation de vulnérabilité. (pour le volet des interventions de proximité)
- Visé à accompagner la personne dans l'actualisation de son besoin prioritaire et dans l'amélioration de son fonctionnement social
- Visé à développer et maximiser les mécanismes d'adaptation et à activer les ressources (opportunités, motivation et capacités) de la personne et de son système afin l'aider dans l'atteinte de son objectif de changement et dans la réponse à ses besoins sociaux et communautaires
- Le suivi s'effectue auprès de clientèles diversifiées aux prises avec des problèmes sociaux variés.
- Les interventions proposées agissent spécifiquement sur les impacts de la problématique situationnelle vécue permettant l'amélioration du fonctionnement social des personnes.
- Lorsque le client n'est pas connu et qu'une orientation vers des services spécifiques serait nécessaire, des rencontres de consultation sociale peuvent être offertes afin de favoriser une reconnaissance du problème et accompagner la personne à adhérer aux services spécialisés proposés.

### Exemples de suivi en consultation sociale:

- Soutien à un deuil ou une étape de changement;
- Situation nécessitant de s'adapter et engendrant du stress, de l'anxiété ou des problèmes de l'humeur (emploi, scolarisation, déménagement, rupture, maladie physique, parent d'un jeune adulte);
- Accompagnement dans la gestion des émotions face à un stresser;
- Séparation ou remise en question de la relation;
- Conflit relationnel situationnel (communication, résolution de conflit);
- Soutien dans un contexte de violence conjugale ou familiale ;
- Soutien dans un contexte d'agression sexuelle;
- Soutien à un proche aidant;
- Soutien face aux changements de rôles sociaux (emploi, retour aux études, réorientation de carrière, retraite);
- Acceptation de recevoir un service spécialisé ou requis dans la situation.

### OUTILS DE DÉPISTAGE ET DOCUMENTS DE SOUTIEN À L'ORIENTATION (À JOINDRE AVEC L'ENVOI)

- Outils de dépistage complémentaires selon la nature du besoin/problème
- Grille SAM – Dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire
- FABO

### OPTIONS POSSIBLES DANS LE RLS

Lorsque le recours à d'autres ressources du réseau local de services est jugé approprié selon le besoin prioritaire, la personne est dirigée vers ces ressources.

- Programme d'aide aux employés (PAE), assurance privée
- Partenaire communautaire peut répondre au besoin prioritaire de la personne :  
(Centre de crise de Québec, Centre de prévention du suicide, Autonomie, Groupe d'aide aux personnes impulsives (GAPI), maison pour femme victime de violence conjugale, Archipel d'entraide, Centre multiethnique, Service d'aide à l'adaptation des immigrante (SAAI), Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), Association de coopérative d'économie familial de Québec (ACEF), Services proximité justice, La Boussole, Le Pavois, le Cercle polaire, etc)
- Consulter le 211 pour rechercher les partenaires.

L'intervenant doit valider toutes les options qui peuvent être offertes à l'utilisateur et s'assurer que ce dernier a la capacité de faire ses démarches.

### Processus administratif

#### CRÉATION DE LA DEMANDE

Modalité d'ouverture :	Demandeur	Type de demande	Création dans le dossier de...
	Un usager	Individuelle	L'utilisateur
	Un parent	Individuelle	L'utilisateur
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les parents</li> <li>• Un parent et un ou des enfants</li> <li>• La famille</li> </ul>	Famille <i>Nécessite la présence ou le consentement des membres de la famille concernée pour créer la demande de type Famille</i>	Parent(s) demandeur(s)  Enfants(s) impliqué(s)
	Le conjoint ou la conjointe d'un couple	Individuelle <i>Qui nécessitera un plan d'intervention individuel</i>	L'utilisateur demandeur

	Un couple	Couple <i>Qui nécessitera un plan d'intervention de couple</i>	Les deux usagers qui constituent un couple
Objet :	420 Services psychosociaux généraux		
Sous-programme : <i>(porte d'entrée)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G601 AAOR/SPG</li> <li>G615 Intervenant de proximité</li> <li>G6011 811-AAOR éq.dédiée</li> <li>G620 Équipe Accès</li> <li>G621 ÉOSS</li> <li>G622 GMF/U/R</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G623 Info-Santé/Social (ISIS)</li> <li>G624 DSI/Serv. généraux santé</li> <li>G626 Pédo</li> <li>G629 SM Inf. répondantes</li> <li>G630 Accès langue anglaise</li> <li>G631 Jeunesse Charlevoix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>G633 Réfugiés</li> <li>G634 SMD Urg. psychiatrique</li> <li>G637 SMD IRSPD</li> <li>G647 SMD Serv. crise Portneuf</li> </ul>
Décision :	<b>Référence en CLSC</b>	<b>Référence au GMF de l'utilisateur</b>	
	EV-DSM_CLSC Consult. sociale	EV-DSM_GMF Consult. sociale	
Priorisation :	<b>Référence en CLSC</b>	<b>Référence au GMF de l'utilisateur</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>P1 Urgent &lt; ou = à 3 jours</li> <li>P2 Prioritaire &lt; ou = à 14e jour</li> <li>P3 Élevé &lt; ou = à 30 jours</li> </ul>	Non applicable	

### ASSIGNATION

	Référence en CLSC	Référence au GMF de l'utilisateur
Sous-programme : <i>(direction concernée)</i>	G602 Consultation sociale	Non applicable
Priorisation initiale :	Sic plus Vieille Capitale seulement : <ul style="list-style-type: none"> <li>P1 en 3 jours</li> <li>P2 en 14 jours</li> <li>P3 en 30 jours</li> <li>P4 en 365 jours</li> </ul> Autres Sic Plus : à compléter prochainement	Non applicable

## MÉCANISME D'ORIENTATION

Acheminer les documents pertinents à la référence selon le territoire de résidence de l'utilisateur pour les références au CLSC et selon le territoire du GMF pour les références en GMF à l'adresse courriel suivante :

Arrondissement Beauport-Orléans	<a href="mailto:dsm.aaor.beauport-orleans@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.beauport-orleans@ssss.gouv.qc.ca</a>
Arrondissement Charlesbourg	<a href="mailto:dsm.aaor.charlesbourg@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.charlesbourg@ssss.gouv.qc.ca</a>
Arrondissement Haute St-Charles	<a href="mailto:dsm.aaor.haute.st-charles@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.haute.st-charles@ssss.gouv.qc.ca</a>
Arrondissement La Cité Limoilou	<a href="mailto:dsm.aaor.cite.limoilou@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.cite.limoilou@ssss.gouv.qc.ca</a>
Arrondissement Des Rivières	<a href="mailto:dsm.aaor.des.rivieres@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.des.rivieres@ssss.gouv.qc.ca</a>
Arrondissement Ste-Foy	<a href="mailto:dsm.aaor.ste-foy@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.ste-foy@ssss.gouv.qc.ca</a>
Arrondissement Portneuf	<a href="mailto:dsm.aaor.mrcportneuf@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.mrcportneuf@ssss.gouv.qc.ca</a>
Arrondissement Charlevoix	<a href="mailto:dsm.aaor.mrc.charlevoix@ssss.gouv.qc.ca">dsm.aaor.mrc.charlevoix@ssss.gouv.qc.ca</a>
Service communautaire de langue anglaise (tous territoires)	<a href="mailto:gab.scla.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca">gab.scla.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca</a>

## SI VOUS N'AVEZ PAS ACCÈS À SIC PLUS EN MODE ÉCRITURE

**Pour ceux qui utilisent le FABO ou la fiche d'appel**, vous devez acheminer la demande à l'adresse courriel suivante :

[03 CIUSSSCN DSM ouverture demandes normalisées](#)

**Pour ceux qui utilisent la DSIE**, sélectionner le « Service-programme » approprié lors de la création de la DSIE :

*Agente équipe Accès\_Ouverture demandes Sic Plus*

- 1- Joindre les documents pertinents à la demande de service
- 2- Informations à inscrire dans l'objet de votre courriel : Voir la [Marche à suivre – Transmission de la demande](#)