

Aide-mémoire : intervenant-pivot

Cet aide-mémoire présente les incontournables de la fonction d'intervenant-pivot. Il a été conçu pour soutenir les personnes qui sont appelées à exercer cette fonction dans l'appropriation de leur rôle.

Ce document s'ajoute aux autres informations essentielles partagées lors de l'accueil de nouveaux employés dans chacun des établissements.

Qui est l'intervenant-pivot?

L'intervenant-pivot est une personne de référence pour l'utilisateur et ses proches ainsi que pour tous les intervenants et partenaires qui gravitent autour d'eux. Son rôle est déterminant pour le bon déroulement et pour la qualité des soins et services offerts.

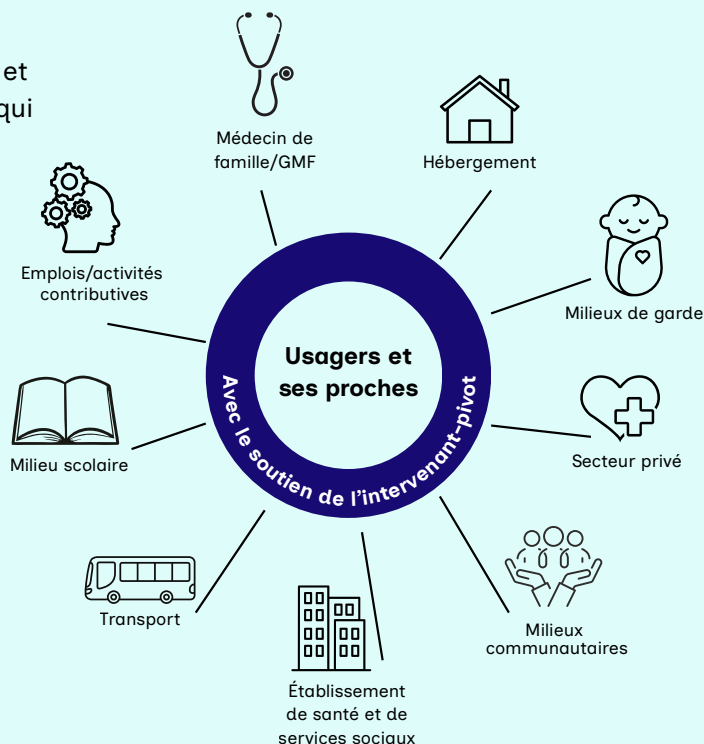
Ce rôle se décline en deux grandes dimensions :

• Accompagnement et soutien

- L'intervenant-pivot a un lien significatif avec l'utilisateur et ses proches.
- Il veille à ce que ces derniers soient accompagnés, soutenus et informés tout au long de leur parcours de soins et de services.
- Il les aide à communiquer efficacement leurs besoins, leurs préférences, et à les faire valoir, sans devoir répéter leur histoire.
- Il les encourage à collaborer activement à la démarche de soins et de services.

• Intégration et continuité des soins et services

- L'intervenant-pivot établit le plan d'intervention et facilite les arrimages, la concertation et la cohésion entre les intervenants et/ou les partenaires pour assurer un parcours de soins fluide pour l'utilisateur.
- Il joue par ailleurs un rôle clé lors des périodes de transition pour l'utilisateur (ex. : changement de milieu de vie, transition scolaire, sortie de centre hospitalier, etc.).



Pour en savoir davantage



Formation ENA (14082)
Intervenant-pivot : accompagner les usagers et leur famille dans leur parcours de soins et de services

Feuillet destiné à l'utilisateur et ses proches

Annexe 1 : Affiche promotionnelle
Valeur ajoutée de l'intervenant-pivot

Comment est-il désigné? Comment est-il consigné dans nos systèmes d'information?

L'intervenant-pivot est une personne clé de l'équipe multidisciplinaire qui, en plus de jouer son propre rôle d'intervenant selon sa discipline, devient l'interlocuteur principal pour l'utilisateur et ses proches et pour le reste de l'équipe clinique lorsque les soins et services impliquent différentes disciplines, services ou partenaires. La fonction d'intervenant-pivot peut être assurée par différentes professions.

Aide-mémoire : intervenant-pivot

Il est visé que tous les usagers puissent compter sur le soutien d'un intervenant-pivot, particulièrement ceux des programmes DP-DI-TSA. Cette personne doit être clairement identifiée et l'utilisateur et ses proches doivent savoir comment la joindre.

Lorsque l'intervenant est seul au dossier, il est l'intervenant-pivot par défaut. Dès qu'il y a deux intervenants ou plus au dossier, qu'ils appartiennent à une ou plusieurs directions, l'identification de l'intervenant-pivot est réalisée en concertation selon les interventions principales en cours, le type de services requis par la personne, le contexte et la relation significative établie avec l'utilisateur et ses proches.

Dans la mesure du possible, l'intention est que l'utilisateur ait un seul intervenant-pivot comme personne de référence pour l'ensemble des soins et services requis en lien avec les programmes DP et DI-TSA. Il est aussi possible que l'intervenant-pivot change au cours d'un épisode de services selon l'évolution des besoins de la personne.

Lorsque la fonction d'intervenant-pivot est assurée par un autre programme de l'établissement, l'intervenant des programmes DP et DI-TSA s'implique activement dans le plan d'intervention interdisciplinaire selon le rôle qui lui est attribué. Il continue également d'assurer la concertation et les arrimages nécessaires avec les intervenants de sa propre direction.

Un outil est mis à votre disposition pour faciliter l'identification de l'intervenant-pivot dans les systèmes d'information clientèle.

Pour en savoir davantage

Annexe 2 : Guide d'identification de l'intervenant-pivot dans les systèmes d'information (procédure suggérée)

Quel est le profil de compétences spécifiques recherchées? Quelles sont les connaissances à maîtriser pour exercer cette fonction?

En plus de ses compétences de clinicien dans sa discipline, certaines autres compétences et connaissances sont davantage sollicitées pour exercer la fonction d'intervenant-pivot :

Compétences spécifiques recherchées

- Écoute, empathie, relation d'aide, résolution de conflits
- Travail d'équipe
- Leadership collaboratif

Connaissances à maîtriser

Processus clinique et outils à utiliser selon les circonstances :

- Plan d'intervention (PI) et le Plan d'intervention interdisciplinaire (PII)
- Plan de services individualisé (PSI)
- Plan de services individualisé et intersectoriel (PSII) : Deux réseaux, un objectif : le développement des jeunes (MSSS et MELS, 2005)



Aide-mémoire : intervenant-pivot

Références utiles

- Modèle de collaboration interprofessionnelle et son continuum
- Services offerts par votre direction et votre établissement
- Clientèle des programmes en DP et DI-TSA et organisation des services pour ces personnes :
 - Gamme de services pour les personnes ayant une DP, une DI ou un TSA (MSSS, 2021) 
 - Cadre de référence pour l'organisation des services en DP, DI et TSA (MSSS, 2017) 
- Approche partenariat avec l'utilisateur et ses proches :
 - Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux (MSSS, 2018) 
- Organismes communautaires et partenaires de la région

Autres ressources utiles pour vous et les personnes que vous accompagnez

- Pour connaître tous les programmes, mesures et services du Gouvernement du Québec pour les personnes handicapées et leurs proches :
 - Personnes handicapées | Gouvernement du Québec 
 - Mesures fiscales et rentes pour les personnes handicapées | Gouvernement du Québec 
- Guide en soutien à la famille (OPHQ, 2018) 
- Site Web et portail intranet de votre établissement

En quoi son rôle est-il différent de celui du coordonnateur professionnel?

L'**intervenant-pivot** est avant tout un clinicien qui assure le suivi d'usagers dans sa discipline. Il assure en plus une fonction particulière **d'arrimage et de concertation** pour faciliter **l'accès et la continuité** aux services pour les usagers dont il a la charge.

Le **coordonnateur professionnel** fait partie du personnel d'encadrement clinico-administratif. Il joue quant à lui un rôle primordial dans la **coordination et l'accès** aux soins et services et s'assure que ceux-ci sont offerts de façon sécuritaire. Il soutient les intervenants de l'équipe dans les pratiques collaboratives.

Le **tableau 1** présenté ci-après aide à comprendre la distinction entre ces deux rôles.

Aurais-je la capacité dans ma charge de cas d'assumer cette fonction?

Le temps investi à la fonction intervenant-pivot auprès d'un usager ou de ses proches est variable d'un cas à l'autre. Pour vous soutenir dans ce rôle et vous aider à dresser le portrait de votre charge de cas avec votre gestionnaire, nous vous invitons à consulter le **tableau 2** présenté ci-après qui permet d'évaluer le niveau d'arrimage et de concertation requis par l'intervenant-pivot, selon la nature et la complexité des besoins de la personne. Ce tableau vise à soutenir la réflexion des équipes cliniques quant à l'investissement requis de l'intervenant-pivot dans certains dossiers en vue d'offrir la bonne intensité de services à la bonne personne.

Tableau 1

Personnes impliquées dans l'organisation des services autour de l'utilisateur et ses proches¹

	Intervenant-pivot	Personne responsable de l'encadrement clinique de l'équipe ²
Définition générale de la fonction	- Est avant tout un clinicien qui intervient et assure le suivi des usagers en fonction de sa discipline. - Facilite les arrimages et la concertation entre plusieurs intervenants et/ou de partenaires afin d'offrir une réponse cohérente et adaptée aux besoins des usagers dont il a la charge.	- Joue un rôle primordial dans la coordination et l'accès aux soins et services et s'assure que ceux-ci sont offerts de façon sécuritaire. - Soutient les intervenants de l'équipe clinique dans les pratiques collaboratives.
Autorité au sein de l'équipe	- Aucune autorité hiérarchique ou fonctionnelle sur les autres membres de l'équipe. - Peut compter sur le soutien du personnel en encadrement clinico-administratif ou du gestionnaire lors de situations problématiques.	- A une autorité fonctionnelle sur les autres membres de l'équipe. - Veille au respect de la vision de la direction, des orientations, des normes, des standards de qualité et de pratique en vigueur. - Soutient l'intervenant-pivot sous sa gouverne dans la liaison avec les partenaires. - Peut compter sur le soutien du gestionnaire lors de situations problématiques.
Analyse des besoins	- Participe à l'analyse des besoins de l'utilisateur à travers son processus clinique d'intervenant-pivot pour favoriser la structuration des services, la réorientation et le référencement vers d'autres services ou disciplines selon les besoins. - S'assure que toutes les personnes impliquées autour de l'utilisateur et ses proches partagent la même compréhension de leurs besoins.	- Réalise une première analyse des besoins de l'utilisateur et assigne un intervenant-pivot, lorsque la situation le requiert. - S'assure que toutes les personnes impliquées autour de l'utilisateur et ses proches partagent la même compréhension de leurs besoins.
PI, PII, PSI, PSII	- Est responsable de son PI. - Est responsable du PII, PSI, PSII pour les usagers dont il a la charge.	Collabore à la réalisation et au suivi des PII, PSI, PSII et à la réponse aux exigences administratives liées lors de situations problématiques.
Rôle en coordination de services	- Représente l'interlocuteur principal de l'utilisateur et ses proches. Il est la personne vers qui ils peuvent se référer en tout temps. - Est une personne de référence pour tous les intervenants et/ou partenaires qui gravitent autour de l'utilisateur. - Veille à ce que l'utilisateur obtienne « le bon service au bon moment » en fonction de ses besoins et mobilise les partenaires pour y arriver et pour éviter les doublons de services.	- S'assure de la cohérence, de la pertinence, de la complémentarité, de l'efficacité et de l'efficacité des pratiques spécifiques à chaque discipline. - Est responsable d'impliquer au bon moment les collaborateurs et partenaires pouvant contribuer à la réponse aux besoins de l'utilisateur lorsque la situation ne justifie pas l'implication d'un intervenant-pivot. - Son implication peut augmenter en corrélation avec la complexité de la situation de l'utilisateur (indice de gravité clinique) pour soutenir la collaboration interprofessionnelle.
Portée de son rôle	Auprès d'intervenants de sa direction, des intervenants des autres directions de son établissement et/ou de partenaires externes (ex. : partenaires communautaires, milieux de garde, centre de services scolaires, etc.).	- Auprès des partenaires internes et externes de son établissement. - S'implique dans les situations complexes ou problématiques, lorsque l'intervenant-pivot a besoin de soutien.

[1] Dans certains établissements, un intervenant en gestion de cas pourrait être mis à contribution de manière ponctuelle et temporaire pour jouer le rôle d'expert en coordination de services dans certaines situations très complexes.

[2] Cette fonction est généralement assurée par un coordonnateur professionnel, un assistant au supérieur immédiat, etc.

Tableau 2 : Outil d'évaluation du niveau d'arrimage et de concertation requis par l'intervenant-pivot

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Besoins de l'utilisateur	Besoins ponctuels et non urgents. La situation globale de l'utilisateur est considérée stable.	Besoins récurrents nécessitant des suivis réguliers sur une durée déterminée ou non.	Besoins nombreux, persistants, complexes, difficiles à prioriser.
Caractéristiques de la situation clinique	Enjeux simples, prévisibles, ponctuels, habituels.	- Problématiques non complexes, mais la personne ou son réseau mobilise beaucoup de temps. - Épisode de réadaptation actif et qui évolue bien dans le contexte. - PII ou PSI dont la collaboration est fluide entre les services et partenaires.	- Épisode de réadaptation actif dont la condition est instable et répond moins bien aux interventions. - PII ou PSI avec facteurs de risque ou de compromission, d'enjeux de vision ou de défis de collaboration entre les intervenants et/ou les partenaires. - Usager dont la situation risque d'entraîner la perte du milieu scolaire, du milieu de garde ou de compromettre l'hébergement.
Réseau d'aidants et accès à d'autres ressources	- Réseau de soutien présent et fiable. - La personne a accès à des ressources pour compenser ses incapacités.	- Risque d'épuisement du réseau, mais celui-ci est encore impliqué. - La personne a accès à certaines ressources pouvant compenser partiellement ses incapacités.	- Réseau de soutien limité, inexistant ou problématique. - La personne a accès à des ressources limitées pouvant compenser minimalement ses incapacités.
Niveau d'arrimage et de concertation requis	L'intervenant est seul au dossier.	Situation pour laquelle plusieurs intervenants et/ou partenaires nécessitent des interventions concertées autour de l'utilisateur.	Situation requérant plus de temps et de démarches, qui nécessite des suivis serrés, fréquents et concertés entre plusieurs intervenants et/ou partenaires.
Fréquence des interventions	Contact ponctuel avec l'utilisateur et ses proches. La fréquence se module selon le besoin (1 à 6 fois par année).	Contact régulier avec l'utilisateur et ses proches (1 à 2 fois par mois).	Contact régulier avec l'utilisateur et ses proches (chaque semaine, voire plusieurs fois par semaine).

Tableau 2 : Outil d'évaluation du niveau d'arrimage et de concertation requis par l'intervenant-pivot

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Démarches et tenue de dossier	• Peu de démarches, tenue de dossier standard.	• Démarches nombreuses, mais peu complexes.	• Démarches complexes et/ou inhabituelles avec une certaine complexité. • Dossiers litigieux requérant une vigilance accrue et une rédaction rigoureuse.
Responsabilités de l'intervenant-pivot	Applicable à tous les niveaux • Effectue les demandes de services et en assure le suivi. • Effectue les démarches de nature ponctuelle en lien avec les besoins de l'utilisateur. • Oriente la personne vers les bons services lorsque l'utilisateur ou l'intervenant constate de nouveaux besoins		
		Applicable aux niveaux 2 et 3 • Rallie les partenaires autour du PII, PSI, PSII de l'utilisateur dont il est l'intervenant-pivot. • Planifie et anime les rencontres de collaboration (concertations cliniques, rencontres interdisciplinaires, etc.). • Effectue et révise les suivis au PII, PSI, PSII de l'utilisateur dont il est l'intervenant-pivot.	
			Applicable au niveau 3 seulement • L'intervenant-pivot doit avoir une plus grande capacité et aisance à jouer son rôle car la prestation des services à l'utilisateur est plus complexe et la concertation entre les intervenants et partenaires doit être plus soutenue.

Annexe 1 : Valeur ajoutée de l'intervenant-pivot

1 Réponse aux besoins

Pour des services centrés sur la personne et ses proches, qui répondent à leurs besoins.

2 Proximité

Pour que les usagers et leur famille sachent vers qui se tourner en cas de besoin, et ainsi éviter la discontinuité des services.

3 Soutien dans l'attente

Pour offrir du soutien et de l'accompagnement aux usagers et leur famille même dans les périodes d'attente de services, qui constituent une étape de stress important.

4 Fluidité et information

Pour informer la personne et ses proches sur les services disponibles, et les aider à naviguer dans la complexité du système pour accéder aux services. Une meilleure connaissance des services offerts est susceptible de donner à l'utilisateur la possibilité de choisir le service qui lui semble le plus approprié à sa situation et de lui permettre d'anticiper son parcours de soins à travers les services.

5 Soutien et accompagnement autour du diagnostic

Pour accompagner les familles dans un contexte d'indices de difficultés significatives chez leur enfant. Le soutien offert par les proches et les intervenants pendant cette période de questionnements sera déterminant pour la suite et influencera aussi la façon de vivre le processus d'évaluation et l'annonce du diagnostic.

6 Continuité des services

Pour favoriser la circulation de l'information entre les différents intervenants et partenaires impliqués, évitant aux usagers et leur famille de devoir servir de courroie de transmission ou de devoir toujours répéter leur histoire. Sans l'aide de l'intervenant-pivot, la famille est au centre de plusieurs intervenants, de ressources et de procédures administratives inconnues. Il est souvent difficile, pour les membres de la famille, de s'y retrouver.

7 Approche de partenariat

Pour améliorer l'expérience de l'utilisateur en soutenant la participation active de l'utilisateur dans l'expression de ses besoins et préférences.

8 Lien significatif

Pour permettre à l'utilisateur de développer une relation positive et significative avec un intervenant et de maintenir ce lien au cours des différents épisodes de services.

9 Services intégrés et cohérents

Pour que les différents services soient offerts de manière coordonnée et cohérente, particulièrement lorsque plusieurs services sont impliqués ou lors des transitions.

10 Pertinence et qualité des services

Pour que les services soient révisés régulièrement avec les différents professionnels et partenaires impliqués et permettre une meilleure gestion des épisodes de services. En offrant une porte d'entrée en cas de besoin, il sera possible de diminuer la durée des épisodes de services tout en répondant au besoin de support des usagers et de leur famille.

11 Accessibilité et précocité des services

Présence d'un pivot dès la demande de services pour favoriser une gestion plus efficiente des listes d'attente et permettre une offre de services plus rapide (soutien et accompagnement dès l'entrée dans les services).

12 Lien avec les partenaires

Pour soutenir le lien avec les partenaires et favoriser une meilleure connaissance des rôles de chacun.

Annexe 2 : Guide d'identification de l'intervenant-pivot dans les systèmes d'information (procédure suggérée).

Comment inscrire l'intervenant pivot dans les systèmes statistiques ?

I-CLSC:

- Intervenant assigné au dossier
- Intervenant non assigné au dossier (ex: CADOE)

SIPAD:

- Intervenant assigné dans SIPAD
- Intervenant non assigné dans SIPAD

1. I-CLSC

a. Intervenant assigné au dossier de l'utilisateur

Dans la section « Assignations » de la fenêtre Épisode de services

Ident. CLSC

Enr. dos. temp.

Demande

Épisode

Int. Détaillée

Historique

Charge cas Int.

Pers. Res.

Allergie

Périnatalité

Inscr. Groupe

No. Doss/Usager

Profil usager

Charge cas ges.

Épisode de services

P2000003

TEST-B, TEST-B - 25 ans

Número d'épisode Date de début Date de fin C

No d'épisode

Date de début

Installation

Motif

Fin

Demands reliées

Demande Date réception Type Référent

Assignations

L'intervenant pivot a seulement à cocher la case «Pivot» puis à cliquer sur le crochet vert:

Intervenant

Date de début Intervenant Date de fin

2024/11/12 Audet Valérie

Intervenant Audet Valérie

Date de début 2024/11/12

Date de fin

Pivot

Dates d'intervention

Première

Dernière

b. Intervenant non assigné au dossier de l'utilisateur (ex: TS CADOE assigné au dossier du parent)

Inscrire le nom de l'intervenant-pivot dans la fenêtre Identification de l'utilisateur, Informations complémentaires, section Commentaires:

Ident. CLSC

Enr. dos. temp.

Demande

Épisode

Int. Détaillée

Historique

Charge cas Int.

Pers. Res.

Allergie

Périnatalité

Inscr. Groupe

No. Doss/Usager

Profil usager

Charge cas ges.

Identification CLSC

P2000003

TEST-B, TEST-B - 25 ans

Allergie

Urgence Nom Prénom Téléphone

DELAVANT ELVA (418)885-8

Père LAFRAISE RAOUL

Mère LAFRAMBOISE MURE

Conjoint(e) LETARTE FABIEN

Langues Maternelle Français Lieu de nais. Québec Occupation

Demandée Français Origine ethn. Canadienne Situation de

État civil Célibataire Nationalité Canadienne NAS

Commentaire

Identification Info. Complémentaire

Annexe 2 : Guide d'identification de l'intervenant-pivot dans les systèmes d'information (procédure suggérée).

2. SIPAD

a. Intervenant pivot est dans SIPAD: Dans l'écran «Liste des dossiers »

Liste des dossiers

Usager individu - général

+

 Assignment

+

 Évaluation et bilan

+

 Note évolution

+

 Personne lien

+

 Profil et déficience

+

 PSI

+

 PI

Usager individu - spécifique

Usager groupe

Usager collectif / partenaire

Parmi la liste des dossiers (ou en cherchant par # de dossier et/ou nom, prénom), sélectionner l'utilisateur.

Inscrire le nom de l'intervenant-pivot dans la fenêtre suivante:

DOSSIER

* Champs obligatoires

Créer Enregistrer Rafraîchir accès dossier

* Numéro de dossier

0102

Nom légal

GARCES

Prénom légal

ABDÛL

* DDN (âge)

1968-06-27

* Intervenant pivot

Raymond, Céline

* Unité admin. 3

DI 7+ ME

NAM / Date exp. / Prov.

GARA685627012028-06Québec

Type client

DI

PI/PSI

ActifAucun

* Sexe

Féminin

Au besoin, modifier l'UA3 afin qu'elle corresponde à celle où l'intervenant-pivot est assignée. Ensuite, le nom de l'intervenant-pivot demeure visible dans l'en-tête:

Dossier (Statut)	Nom légal Prénom légal	Alerte	Note	Sexe (Type clientèle)	DDN (Âge)	Interv. pivot (Unité adm. 3)	Milieu de vie (Milieu Service)
0102 (Inscrit)	GARCES , (ABDÛL)			F (DI)	1968-06-27 (57)	Raymond, Céline (DI 7+ ME)	Centre d'hébergement

b. Intervenant pivot est dans un autre système statistique:
L'agente doit inscrire le nom de l'intervenant-pivot dans la section Personne lien en sélectionnant intervenant pivot dans Type de lien

PERSONNE LIEN

Mode recherche

Créer Rechercher

Nom

Prénom

Type de lien

Date début

Date fin

Date naissance

Langue

Fréq. contact

Responsabilité légale

Occupation (50 car.)

☐ Personne significative

☐ Décédé

☐ Impliqué PI / PSI

☐ Garde physique

Remarque (2000 car.)

Mère

Père

Conjoint

Grand parent

Frère/Sœur

Fils/fille

Oncle

Tante

Autre parent

Ressource intermédiaire (R1)

Fam./dom. d'accueil (RTF)

Médecin

Gardiennage

Scolaire

Employeur

DPJ

Intervenant externe

Organisme communautaire

Audiologiste

Autre personne

Intervenant pivot

CLSC

C.R.

Il est ainsi possible de connaître l'intervenant-pivot et de le contacter si un besoin de précisions sur le dossier se fait sentir. Il est important de maintenir cette information à jour si des changements d'intervenant pivot surviennent.