

Demande d'un usager pour un changement d'intervenant			
Direction(s) responsable(s)	Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	Approuvé	2024-02-14
		Révisé	s.o.
Personne(s) concernée(s)	Tout le personnel en centre de réadaptation en dépendance		
Outils cliniques associés	Code d'éthique du CISSS de la Montérégie-Ouest Droits et responsabilités de l'usager CRD		

Contexte

Le présent document présente les étapes à suivre lorsqu'un usager du CRD demande un changement d'intervenant.

Comme mentionné dans le document *Droits et responsabilités de l'usager CRD*, mis à jour en janvier 2023, l'usager peut « demander un changement d'intervenant, selon une modalité déterminée (sachant que le CISSS de la Montérégie-Ouest doit tenir compte aussi des ressources dont il dispose et des besoins des autres usagers.) »

Comme mentionné à l'article 6 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (2006, c. S-4.2) :

« Toute personne a le droit de choisir le professionnel ou l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux. »

Étapes à suivre

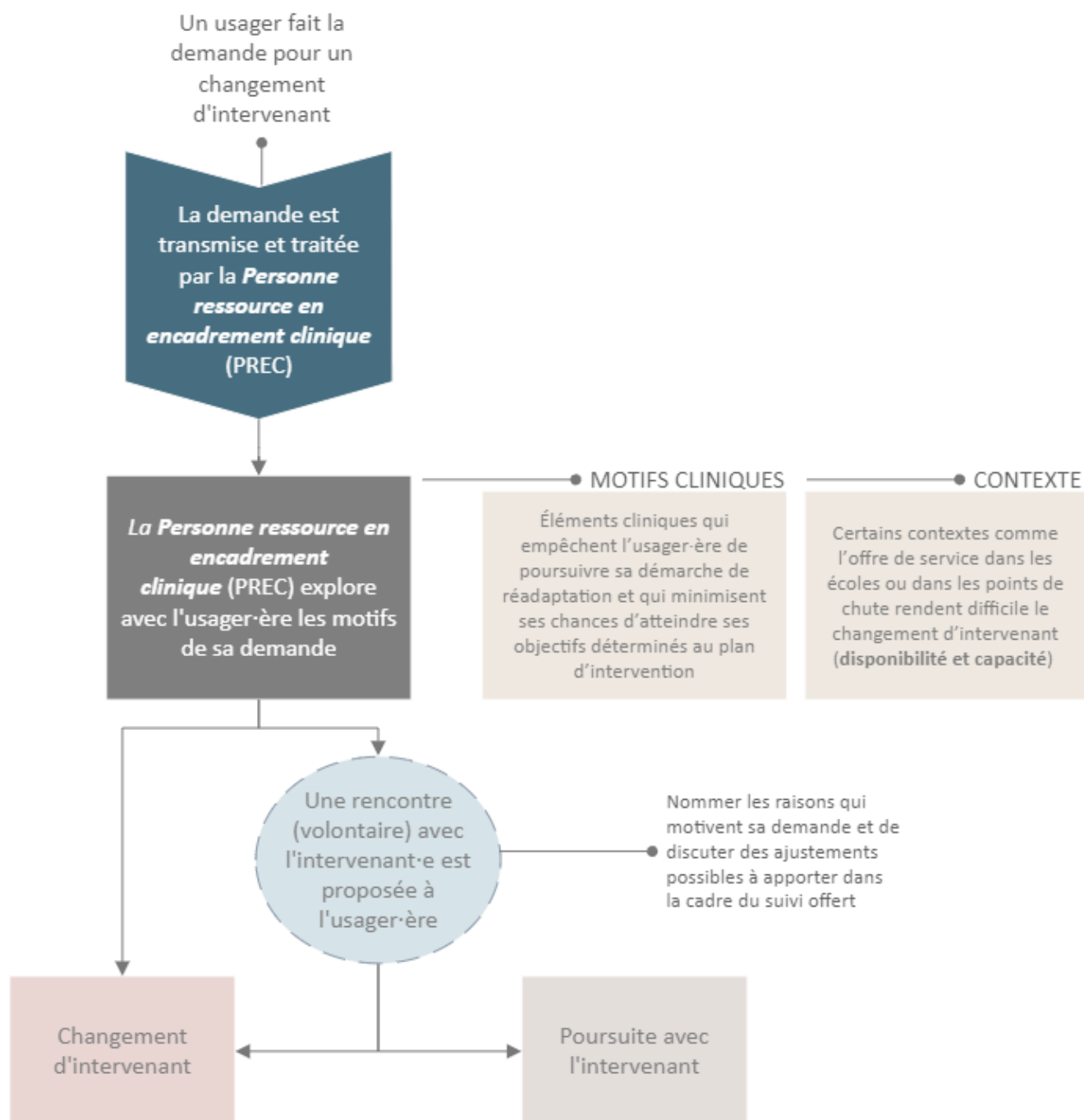
Le Centre de réadaptation en dépendance (CRD) du CISSS de la Montérégie-Ouest respecte le droit aux usagers de demander un changement d'intervenant selon les étapes suivantes :

1. La demande de changement d'intervenant doit est acheminée à la personne-ressource en encadrement clinique (PREC) de l'équipe ou à l'intervenant désigné en cas d'absence de la PREC¹;
2. La personne-ressource en encadrement clinique (PREC) discute avec l'usager des raisons qui motivent sa demande. Les raisons doivent être basées sur des éléments cliniques qui empêchent l'usager de poursuivre sa démarche de réadaptation ou qui minimisent ses chances d'atteindre ses objectifs déterminés au plan d'intervention, par exemple :
 - La difficulté de créer un lien de confiance significatif avec l'intervenant pivot attiré;
 - L'appariement avec un autre intervenant permettrait d'aborder plus aisément des traumatismes vécus (ex. : intervenante avec une femme victime d'abus sexuels);
 - Une faute grave de l'intervenant (comme un bris de confidentialité);
 - Le développement d'un lien significatif avec un intervenant de groupe et le souhait de poursuivre le suivi avec celui-ci.

1. Dans le cas où la demande de changement vise la personne-ressource en encadrement clinique (PREC), le gestionnaire pourra être impliqué ou se saisir de la demande.

Certains contextes comme l'offre de service dans les écoles ou dans les points de chute rendent difficile le changement d'intervenant. Dans cette situation, la personne-ressource en encadrement clinique (PREC) informe l'usager et discute des alternatives :

- Rencontrer l'intervenant afin de lui nommer les raisons qui motivent sa demande et de discuter des ajustements possibles à apporter dans le cadre du suivi offert;
 - Se déplacer au CRD afin de poursuivre la démarche avec un autre intervenant;
 - Fin du traitement (si l'usager le souhaite ou si les alternatives proposées ne conviennent pas à l'usager);
 - Référence vers un autre service d'aide qui correspond aux besoins de l'usager.
3. La personne-ressource en encadrement clinique (PREC) offre à l'usager la possibilité de rencontrer l'intervenant afin de lui nommer les raisons qui motivent sa demande et de discuter des ajustements possibles à apporter dans le cadre du suivi offert. Cette rencontre est fortement recommandée, mais ne peut être imposée;
 4. Lorsque les raisons ont été validées, la personne-ressource en encadrement clinique (PREC) informe l'intervenant au dossier (si aucune rencontre n'a lieu avec cet intervenant) du changement d'intervenant;
 5. La personne-ressource en encadrement clinique (PREC) identifie un nouvel intervenant pivot;
 6. Le nouvel intervenant pivot effectue une rencontre individuelle avec l'usager, afin de discuter des motifs de la demande de changement d'intervenant et d'établir les bases de la démarche de réadaptation;
 7. La personne-ressource en encadrement clinique (PREC) peut contacter son gestionnaire en tout temps, afin de discuter de la situation;
 8. La personne-ressource en encadrement clinique (PREC) doit aviser son gestionnaire lorsqu'il semble y avoir une faute professionnelle ou des demandes de changements répétés pour un même intervenant, etc.).



Processus d'élaboration/Révision		
Rédigé par	Guy Vermette, consultant	2015-11-10
Révisé par	Nancy Corriveau, spécialiste en activités cliniques, Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	2023-03-08
	Émilie Vézina-Poirier, technicienne en administration, Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	2024-04-05
Personnes consultées	Stéphanie Charron, cheffe de service 2e ligne dépendance Montérégie-Centre, Direction des programmes Santé mentale et Dépendance	2023-03-08
	Guylaine Sarrazin, spécialiste en activités cliniques	2023-03-08

Historique du document		
Approuvé par	Comité de coordination en dépendance	2024-02-14
Commentaires	Le document avait été rédigé par un consultant en 2015. L'instance d'approbation était alors la table de coordination professionnelle. (2016-02-25) L'instance d'approbation est dorénavant le Comité de coordination en dépendance (CCD)	