

Outil 1

Guide pour le déroulement des consultations

Phase de préparation

Étapes	Description
Prise de contact	<p>La prise de contact se fait par téléphone.</p> <p>En règle générale, elle intervient à la demande de la personne qui sollicite la consultation, après un précédent contact établi par</p> <ul style="list-style-type: none"> le renvoi du questionnaire de santé adressé préalablement à toutes les personnes âgées vivant de façon autonome d'un certain groupe d'âge dans une commune ou une région → Outil 2 Courrier et envoi du questionnaire de santé; une manifestation personnelle d'intérêt à la suite d'un événement ou d'un cours collectif; une orientation par des tiers (travailleuses et travailleurs sociaux, médecin généraliste, etc.). <p>Objectif/but: clarifier si une consultation pour la promotion de la santé est le bon moyen de répondre au besoin de la personne qui sollicite la consultation. Sinon, renvoyer vers une offre plus appropriée, par exemple un cours collectif, des travailleuses et travailleurs sociaux, Aide et soins à domicile.</p>
Convenir d'un rendez-vous	Établir le périmètre de la consultation (date, heure, lieu, durée, etc.).
Préparation de la consultation	<p>Préparer les documents nécessaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Outil 3 Instrument de screening → Outil 4a Risque de chute TUG → Outil 4b Évaluation du potentiel de prévention des chutes → Outil 5 Évaluation dépression → Outil 6 Évaluation démence → Outil 7 Évaluation état nutritionnel → Outil 8 Évaluation consommation d'alcool → Outil 9 Protection des données → Outil 10 Fiche de données de base → Outil 11 Documentation du cas <p>Préparer le contenu et le déroulement de l'entretien:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thèmes à aborder (sur la base du questionnaire de santé) Votre rôle Votre relation avec la personne qui sollicite la consultation et les implications pour l'entretien <p>Informations préalables et accords existants</p>

Entretien

Étapes	Description
Accueil, faire connaissance	La conseillère ou le conseiller accueille la personne qui sollicite le conseil, se présente, présente l'organisation qui lui confie sa mission et fait en sorte d'établir un climat de confiance.
Clarification du déroulement et du périmètre de la consultation	<p>La conseillère ou le conseiller définit le périmètre de l'entretien et son déroulement avec la personne qui sollicite la consultation. La conduite d'entretien incombe à la professionnelle ou au professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Clarifier les objectifs/la mission Coordonner le contenu et la procédure Clarifier les rôles Définir les conditions-cadres (temps disponible, pas de coûts associés, limites de l'offre de la consultation, etc.) Vérifier les conditions-cadres structurelles (positions des sièges? Distance appropriée? À la même hauteur? Conditions d'éclairage? Sources de dérangement, comme le bruit, p. ex.?) Clarifier les aspects relatifs à la protection des données → Outil 9 Protection des données, faire signer la fiche d'information Lors du premier entretien, compléter la fiche de données de base → Outil 10 Fiche de données de base

Présentation de la situation initiale	Cette étape vise à parvenir à une compréhension mutuelle de la situation. La personne qui sollicite la consultation présente la situation de son point de vue. La conseillère ou le conseiller pose des questions et prend connaissance de la situation présentée en faisant preuve de respect.
Analyse de la situation existante	<p>Cette étape vise à concrétiser la situation (détails concrets, liens, sentiments, etc.) et à dégager les points fondamentaux et les questions urgentes. La conseillère ou le conseiller analyse la situation de vie en collaboration avec la personne qui sollicite la consultation. Selon la situation, elle ou il procède à un screening ou à des évaluations supplémentaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> • → Outil 3 Instrument de screening • → Outil 4a TUG et → Outil 4b Évaluation du potentiel de prévention des chutes • → Outil 5 Évaluation dépression • → Outil 6 Évaluation démence • → Outil 7 Évaluation état nutritionnel • → Outil 8 Évaluation consommation d'alcool
Clarification des besoins et des attentes	<p>Avec la personne qui sollicite la consultation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifier les peurs et les incertitudes; • déterminer les connaissances préalables et les expériences antérieures; • identifier la motivation, les ressources existantes, les incitations ainsi que les obstacles au changement.
Réflexion	<p>La conseillère ou le conseiller indique les possibilités et les limites. Les questions à clarifier sont les suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La consultation pour la promotion de la santé constitue-t-elle une offre appropriée pour la situation actuelle ou d'autres formes d'intervention sont-elles nécessaires (p. ex. intervention en situation de crise, thérapie)? • Que faut-il déléguer et à qui?
Rechercher des pistes de solution	<p>La conseillère ou le conseiller recherche des pistes de solution avec la personne qui sollicite la consultation. À cette fin, diverses options de solution sont mises en évidence, passées en revue, rejetées, classées par ordre de priorité, complétées. Des actions concrètes sont ensuite convenues sur la base des ressources de la personne qui sollicite le conseil.</p> <p>Avec l'aide de la conseillère ou le conseiller, la personne âgée peut se situer sur l'échelle des niveaux de motivation selon Prochaska (voir figure 3). Cela illustre la situation de la personne, l'objectif qui pourrait être atteint et les points sur lesquels il est possible de travailler ensuite.</p>
Clarifier les objectifs et les autres étapes	<p>La conseillère ou le conseiller résume l'entretien de consultation. La suite de la procédure est abordée avec la personne âgée. La conseillère ou le conseiller veille à l'accomplissement des étapes planifiées.</p> <p>Formuler des objectifs (partiels) réalistes</p> <ul style="list-style-type: none"> • La personne âgée consigne les objectifs par écrit → Outil 3 Instrument de screening. • Les objectifs sont formulés selon les critères SMART (Spécifiques, Mesurables, Ambitieux, Réalistes, Temporellement définis). Ils correspondent au besoin de la personne âgée et contiennent des actions concrètes. Des visualisations, illustrations et photos enregistrées peuvent être utilisées spontanément comme supports. <p>Définir la suite de la procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résumer les objectifs partiels et les actions concrètes. • Planifier les différentes étapes, l'horizon temporel et les contrôles, organiser d'autres discussions si nécessaire ou renvoyer vers d'autres offres. • Convenir de nouveaux rendez-vous, remettre une carte de visite et signaler la disponibilité par téléphone. <p>Clarifier le besoin de soutien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apporter de la sécurité et renforcer la confiance de la personne âgée dans ses propres capacités. • Clarifier la nécessité d'un soutien par des tiers issus de l'environnement personnel (p. ex. proches) ou par des professionnelles ou professionnels (p. ex. médecins, Aide et soins à domicile, Pro Senectute). <p>Aborder la question de la transmission des informations à des tiers</p> <p>Si des informations émanant de la consultation doivent être transmises à des tiers, la conseillère ou le conseiller clarifie la procédure avec la personne âgée, demande son consentement oral et consigne cet accord dans la documentation du cas → Outil 11.</p>
Fin de l'entretien	La conseillère ou le conseiller assure une atmosphère bienveillante, de sorte que la personne âgée se sente renforcée dans sa confiance en elle, et prend ensuite congé.

Phase de suivi

Étapes	Description
Réflexion	La conseillère ou le conseiller réfléchit à l'entretien et à son propre comportement durant la consultation (Qu'est-ce qui s'est bien passé? Qu'est-ce qui ne s'est pas bien passé? Que dois-je changer lors d'un prochain entretien? etc.). Le processus et les résultats font l'objet d'une réflexion.
Documentation	La documentation de la conversation est achevée ... → Outil 11 Documentation du cas → Outil 12 Procès-verbal de la consultation ... consignée dans le dossier et enregistrée dans la base de données électronique s'il en existe une.
Transmission d'informations	Si nécessaire, et sous réserve du consentement de la personne âgée, des informations sont transmises à des tiers → Outil 13 Informations à des tiers. Dans la mesure où la personne conseillée a marqué son accord, la conseillère ou le conseiller initie d'autres étapes en son nom. Copier le formulaire de screening complété en vue de son archivage; renvoyer l'original à la personne conseillée. Au besoin, la conseillère ou le conseiller envoie des supports d'information à la personne conseillée.
Organisation d'entretiens de suivi	La conseillère ou le conseiller prépare un éventuel entretien de suivi conformément à l'objectif et à l'accord convenus ensemble. Les questions ouvertes qui doivent être clarifiées dans le cadre d'une consultation de suivi sont notées par ses soins. Si nécessaire, des entretiens téléphoniques périodiques peuvent avoir lieu entre deux consultations à des fins de soutien et de motivation. Des courriers ou des cartes peuvent également être envoyés à cet effet.

Charge de travail liée aux consultations pour la promotion de la santé des personnes âgées

- Prendre contact par téléphone avec les personnes qui ont retourné le questionnaire peut demander beaucoup de temps, car les personnes âgées sont souvent en déplacement.
- Préparation et suivi des entretiens:
30 à 60 minutes
- Visites à domicile: 60 à 90 minutes chacune

Conseil pratique

Les expériences du programme «Vieillir en forme» (ZiA) de Pro Senectute Canton de Berne montrent que le coût total (y compris les frais de personnel, d'infrastructure, de déplacement et de documentation) est en moyenne d'environ 250 francs par consultation à domicile.