

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de votre intérêt à l'égard de la prestation de services en tant que gestionnaire de soins cliniques (GSC) pour Anciens Combattants Canada (ACC). Vous trouverez ci-joint un formulaire de demande conçue pour vous aider à devenir un fournisseur autorisé.

À titre de gestionnaire de soins cliniques, vous aiderez les clients qui ont des besoins cliniques complexes en matière de santé à tisser des liens avec leurs collectivités et avec les systèmes, les programmes et les services de soutien qui font partie de leur plan d'intervention.

Si vous souhaitez devenir un fournisseur autorisé, veuillez faire parvenir les documents suivants par courrier ou par télécopieur à Croix Bleue Medavie :

- le formulaire de demande dûment rempli;
- une lettre de présentation dans laquelle vous démontrez clairement que vous répondez aux critères de sélection;
- une copie à jour de votre curriculum vitae;
- une copie de tous les documents pertinents.

### CRITÈRES DE SÉLECTION POUR LES GESTIONNAIRES DE SOINS CLINIQUES

- Détenir un diplôme d'une université reconnue dans une des disciplines suivantes, avec une concentration en santé mentale : soins infirmiers (baccalauréat), psychologie (maîtrise ou doctorat – selon le niveau de scolarité exigé par la province où vous pratiquez pour vous qualifier en tant que psychologue), travail social (maîtrise) ou ergothérapie (baccalauréat).  
OU
- **Pour les fournisseurs du Québec SEULEMENT**, détenir un baccalauréat psychoéducation (si vous avez obtenu votre diplôme avant 2002) ou une maîtrise en psychoéducation (si vous avez obtenu votre diplôme après 2002).
- Être membre en règle de l'organisme de réglementation professionnelle provincial. Une confirmation annuelle sera exigée.
- Avoir cinq (5) ans ou plus d'expérience de travail récente et connexe, dont trois (3) années à temps plein supervisées. Les candidats doivent pouvoir démontrer que leur expérience est liée à leur champ d'activité proposé.

Anciens Combattants Canada exige que les fournisseurs reçoivent et demandent les évaluations en ligne. Les fournisseurs doivent compléter une formation sur la fonction du système de prestations et services de santé en direct (PSSD) d'ACC. La formation est d'une durée d'environ deux heures et demie et se fait en ligne. Le temps passé à faire la formation sera aux frais du fournisseur.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Croix Bleue au numéro sans frais 1-888-261-4033.



## ANCIENS COMBATTANTS CANADA - DESCRIPTION DU RÔLE DE GESTIONNAIRE DE SOINS CLINIQUES

### RÔLE DE GESTIONNAIRE DE SOINS CLINIQUES (GSC)

Les employés d'Anciens Combattants Canada (ACC) interagissent de plus en plus avec des anciens combattants ayant des besoins de santé complexes, qui éprouvent de nombreux problèmes dans leur vie quotidienne et qui souvent n'accèdent pas au soutien offert dans leur collectivité. Les gestionnaires de cas d'ACC sont souvent aux prises avec des situations pour lesquelles les besoins des anciens combattants requièrent un niveau très élevé de participation ou d'intervention, ou une approche clinique en matière de gestion de cas. Gérer les besoins de ces clients demande souvent un niveau de participation élevé, et le GSC peut représenter une ressource appropriée à utiliser pour aider les anciens combattants avec leurs besoins complexes en matière de santé, ainsi que les membres de leur famille (lorsque jugé approprié), afin d'atteindre les résultats souhaités.

Le rôle de GSC fait appel à l'utilisation d'une expertise clinique. Le GSC ne pose pas de diagnostic, ne fournit pas de traitement clinique et ne procède pas à des interventions d'urgence. Il utilise plutôt son expertise clinique pour aider le gestionnaire de cas (qui demeure le gestionnaire de cas principal) à mettre en œuvre le plan d'intervention d'ACC pour :

- bâtir une solide relation d'entraide avec le client ou sa famille;
- appuyer le plan d'intervention élaboré par le gestionnaire de cas d'ACC et le client;
- mettre en communication le client avec les fournisseurs et les services, et soutenir sa participation;
- aider le client à s'engager ou à se réengager dans sa collectivité;
- aider le client à acquérir ou à acquérir de nouveau ses capacités fonctionnelles;
- fournir des rapports de progrès au besoin;
- réseauter avec les autres professionnels.

Il ne s'agit pas d'un poste permanent ou contractuel au sein d'Anciens Combattants Canada. Le GSC fait plutôt partie de la liste des fournisseurs tiers rémunérés à l'acte de Croix Bleue. Le GSC offre des services, au besoin, aux anciens combattants pour le compte d'ACC et soumet les demandes de remboursement à Croix Bleue aux fins de traitement.

### QUELS ANCIENS COMBATTANTS POURRAIENT BÉNÉFICIER D'UN GSC?

Le gestionnaire de cas d'ACC pourrait considérer de faire appel aux services d'un GSC pour un ancien combattant avec des problèmes complexes, dont le cas est activement géré, lorsque la situation est telle qu'une perspective clinique est requise pour répondre à des besoins précis. De plus, l'ancien combattant doit présenter au moins un des indicateurs suivants :

- Besoins en santé nombreux ou complexes qui réduisent de façon importante sa capacité de fonctionner dans de multiples sphères de la vie quotidienne.
- Nombreuses visites aux soins de courte durée pour obtenir des services d'urgence hospitaliers ou psychiatriques dans les six derniers mois.
- Aptitudes sociales et pour la communication limitées qui réduisent de façon importante sa capacité à s'engager dans sa collectivité.
- Capacités organisationnelles et d'adaptation limitées qui affectent le fonctionnement quotidien.
- Incapacité continue à suivre les étapes établies dans le plan d'intervention.
- Absence prolongée de progrès dans l'atteinte des objectifs établis dans le plan d'intervention.
- Situations instables nécessitant un soutien ponctuel en personne.



## **TYPES DE SERVICES FOURNIS PAR LE GSC**

Le GSC aide l'ancien combattant à atteindre les objectifs de son plan d'intervention en offrant un soutien régulier. Il offre des services de courte durée (habituellement entre 6 et 12 mois) et, selon les besoins de l'ancien combattant et du programme d'ACC qui finance le service, il peut participer aux activités suivantes :

- Identifier des changements dans la santé, dans le bien-être et dans le besoin d'une évaluation spécialisée ou d'une recommandation.
- Mettre en communication l'ancien combattant avec les fournisseurs de traitement et soutenir sa participation avec ces derniers, en plus d'assurer la conformité au traitement ou au plan d'intervention.
- Aider l'ancien combattant à s'engager ou se réengager dans sa collectivité.
- Aider au développement de capacités de gestion du stress et d'adaptation.
- Aider l'ancien combattant à améliorer ses aptitudes sociales.
- Aider l'ancien combattant à comprendre et suivre les plans de traitement.
- Offrir du soutien régulier en personne.
- Faire participer les membres de la famille, au besoin, dans la mesure où cette participation aide l'ancien combattant à atteindre ses objectifs.

### **Le GSC doit aussi :**

- gérer les limites professionnelles afin de favoriser l'indépendance du client;
- collaborer avec le gestionnaire de cas d'ACC;
- tenir le dossier du client selon les normes professionnelles et fournir un rapport mensuel de progrès en ligne au gestionnaire de cas d'ACC;
- signaler les problèmes du client au gestionnaire de cas d'ACC et en discuter avec lui au fur et à mesure qu'ils surviennent;
- discuter des suggestions de ressources ou de services pour répondre aux objectifs du client avec le gestionnaire de cas.

### **Les aptitudes et les connaissances suivantes sont un atout pour ce rôle :**

- Excellentes aptitudes pour les relations interpersonnelles (y compris une forte capacité pour bâtir et conserver une relation de travail efficace avec les collègues, les clients et les membres de leur famille);
- Connaissances spécialisées et excellentes aptitudes dans le domaine des troubles mentaux, émotionnels et comportementaux;
- Expertise dans les processus de gestion de cas;
- Excellentes aptitudes pour les entrevues et la résolution de problèmes;
- Fortes compétences en gestion de crises;
- Connaissances des théories et des pratiques liées aux systèmes familiaux;
- Connaissances des théories liées à la motivation et au changement;
- Compréhension des effets du travail militaire et à la GRC;
- Connaissances des ressources en santé et en bien-être social offertes dans la collectivité, particulièrement de celles qui sont pertinentes pour la communauté des anciens combattants;
- Expérience du travail avec des équipes interdisciplinaires et aptitudes pour ce genre de travail;
- Forte capacité pour travailler de façon autonome.

## Coordonnées du fournisseur

Nom du fournisseur : \_\_\_\_\_

Nom de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Province : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

**Veillez envoyer toute correspondance en :**  Anglais  Français

## Information sur l'enregistrement et l'association professionnelle

Organisme de réglementation/d'attribution des permis : \_\_\_\_\_

Numéro d'enregistrement/de permis : \_\_\_\_\_ Valide du : \_\_\_\_\_ au : \_\_\_\_\_

Association/affiliation professionnelle : \_\_\_\_\_

Statut d'enregistrement :  Membre à part entière  Autre

Services offerts : \_\_\_\_\_

## Respect des critères d'admissibilité du fournisseur et document à l'appui

**J'ai lu et je comprends les critères d'admissibilité du fournisseur de services de gestion des soins cliniques aux anciens combattants. J'atteste par la présente que, au mieux de ma connaissance, je respecte ces critères et que j'ai joint des documents à l'appui.**

Documents joints :

- Lettre de présentation qui démontre clairement le respect des critères  Copie du curriculum vitae  
 Preuve du permis d'exercice actuel

**Preuve :**

- de la maîtrise en travail social  de la maîtrise en psychologie  du doctorat en psychologie  
 du baccalauréat en ergothérapie  du baccalauréat en soins infirmiers

**\* Pour les fournisseurs au Québec SEULEMENT**

- \* Baccalauréat en psychoéducation (si la remise des diplômes a eu lieu avant 2002) **OU**  \* Maîtrise en psychoéducation (si la remise des diplômes a eu lieu après 2002)

## Attestation

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Soumettre à :

Croix Bleue Medavie, à l'attention du Services aux fournisseurs, 644, rue Main, C.P. 220, Moncton (N.-B.) E1C 8L3  
tél. : 1-888-261-4033, télécopieur : 506-869-9673, courriel : fournisseurs@medavie.croixbleue.ca