

Guide pour une intervention *participative*

Protocole d'accueil

et

Protocole de sortie

Proposé par la
Fédération des familles et amis de la personne
atteinte de maladie mentale

PRÉSENTATION

La Fédération des familles et amis de la personne atteinte de maladie mentale (FFAPAMM) regroupe 38 associations à travers le Québec. Ces groupes offrent des mesures de soutien aux membres de l'entourage des personnes qui ont des troubles mentaux. Les services offerts prennent la forme d'interventions psychosociales, d'activités d'information, de formation, de sensibilisation, de groupes d'entraide et de mesures de répit-dépannage.

Peu importe le point d'origine, nous sommes à même d'observer que les besoins des familles sont similaires d'une région à l'autre. Par ailleurs, au fil des ans et en fonction des nombreux témoignages recueillis, nous avons pu observer un phénomène répandu et fort inquiétant lorsque les familles accompagnent leurs proches dans le réseau hospitalier. Lorsqu'une personne atteinte de troubles mentaux ou de troubles suicidaires se présente à l'urgence d'un hôpital et/ou lorsqu'elle est hospitalisée, il existe actuellement de très grandes lacunes reliées au suivi des soins, mais également à l'attention qui est portée aux membres de l'entourage.

Tous en conviennent, le manque de cohésion entre les services de santé mentale, les courts séjours en salle d'urgence, les brèves périodes d'hospitalisation et le manque de suivi font en sorte que les personnes en détresse se retrouvent souvent laissées à elles-mêmes lorsqu'elles se retrouvent en communauté. Aux dires des familles, les risques inhérents au suicide sont sous-jacents à ces situations. En période de crise, les accompagnateurs sont de très précieuses sources d'information; ils peuvent guider les intervenants tout en apportant du réconfort à la personne qui est en crise ou en décompensation. Cependant, quoiqu'ils soient présents avant, pendant et après la crise, force nous est de constater qu'encore aujourd'hui, trop peu d'intervenants se soucient de leur présence.

À cet effet, en fonction de notre réalité et de notre souci de travailler de façon proactive afin d'apporter des éléments de solution aux problèmes soulevés par les membres de l'entourage, la FFAPAMM a développé des outils de travail que vous retrouverez dans ce **Guide pour un intervention participative**. Il s'agit tout d'abord d'un modèle de **protocole d'accueil** (la première phase d'entrée au CSSS) qui pourrait servir de balises aux intervenants qui travaillent dans le milieu hospitalier. Un guide d'accueil qui prend en considération la présence des proches et qui permet une meilleure transmission de l'information.

Par ailleurs, nous avons aussi conçu un modèle de **protocole de sortie** (la deuxième phase inhérente au séjour) qui implique également les accompagnateurs. Le tout dans un objectif de prévention, de sorte que les membres de l'entourage ne soient plus tenus à l'écart, qu'ils soient respectés dans leur rôle d'accompagnateur et que la personne atteinte de troubles mentaux puisse, à sa sortie de l'urgence ou de son séjour hospitalier, avoir l'assurance qu'elle ait des ressources à sa portée. Il faut tout mettre en oeuvre pour éviter qu'elle s'enfonce dans sa détresse, voire même qu'elle porte atteinte à sa vie.

Par l'entremise de toutes les associations-membres de la FFAPAMM, ces outils sont actuellement en circulation dans toutes les régions du Québec. Nous espérons qu'avec la récente venue du Plan d'action en santé mentale, ces pistes de solution seront prises en considération par les Centres de santé et de services sociaux (CSSS), et ce, au plus grand bénéfice des personnes atteintes de maladie mentale et leurs proches.

PROTOCOLE D'ACCUEIL

Phase I

À l'attention du professionnel qui assume l'accueil et/ou la fonction de liaison au CSSS

À utiliser pour vous guider dans le cas d'une urgence, d'une hospitalisation ou d'une sortie de fin de semaine visant la clientèle personnes atteintes de troubles mentaux et/ou de troubles suicidaires et leurs accompagnateurs.

Lors de l'accueil :

1. Vérification de la présence et identification d'un accompagnateur répondant.
2. Prise en considération des commentaires des accompagnateurs dans l'évaluation de la situation.
3. Dans le cas où la personne se rend seule ou est amenée par les policiers/ambulanciers, vérifier la possibilité de prendre contact avec une personne significative.
4. Explication des modalités des services à l'urgence.
5. Suite à l'évaluation médicale et sociale, informer l'accompagnateur répondant du déroulement des étapes à venir. Sans bris de confidentialité, divulguer les informations d'ordre générale et technique **OU** obtenir le consentement du patient pour divulguer des informations confidentielles à une personne significative.
6. Lorsqu'il y a présence d'accompagnateurs, proposition d'une mise en contact ou de référence avec l'association-membre de la FFAPAMM qui assure le soutien aux membres de l'entourage du territoire.

PROTOCOLE DE SORTIE

Phase II

À l'attention du professionnel qui assume la fonction de liaison au CSSS

À utiliser pour vous guider dans le cas d'une urgence, d'une hospitalisation ou d'une sortie de fin de semaine visant une personne atteinte de troubles mentaux et/ou de troubles suicidaires et leurs accompagnateurs.

Tout projet de sortie qui implique la collaboration d'un accompagnateur doit en tout temps être validé auprès de ce dernier.

En lien avec un retour dans la communauté, planification de la sortie (patient et accompagnateur(s), s'il y a lieu) :

1. Prise de contact avec l'accompagnateur répondant (idéalement, au minimum 6 heures avant la sortie).
2. Évaluation de la collaboration potentielle de l'accompagnateur.
3. Explication du plan de sortie.
Préciser les rôles et baliser les responsabilités, les modalités de services prévus à l'externe et la confirmation de la mise en contact avec l'infirmière de liaison en ambulatoire, s'il y a lieu.
4. Référer l'(les) accompagnateur(s) à l'association-membre de la FFAPAMM qui assure le soutien aux membres de l'entourage du territoire.
5. Pour les personnes sans ressources et/ou présentant des troubles suicidaires, établir des ententes avec un dispensateur de services qui accompagnera et soutiendra la personne pour son retour à domicile.
6. Remise d'une pochette au patient* comprenant:
 - la liste des médicaments et leurs effets secondaires ;
 - l'identification et les coordonnées de la pharmacie d'attache ;
 - un numéro de contact en cas de problèmes (24 h/7 jours) et/ou démarches à suivre ;
 - des dépliants des ressources du milieu.

*Avec l'accord du patient, remettre un double de la pochette à l'accompagnateur répondant.

LISTE DES ASSOCIATIONS-MEMBRES DE LA FFAPAMM

BAS-SAINT-LAURENT

- La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent [Rimouski]
Tél.: (418) 725-2544

SAGUENAY / LAC-SAINT-JEAN

- Centre Nelligan [Roberval]
Tél.: (418) 275-0033

CAPITALE-NATIONALE

- La Boussole [Québec]
Tél.: (418) 523-1502
- Cercle Polaire [Québec]
Tél.: (418) 623-4636
- La Marée [La Malbaie]
Tél.: (418) 665-0050
- L'Arc-en-Ciel [Donnacona]
Tél.: (418) 285-3847

MAURICIE / CENTRE-DU-QC

- APAME Centre-du-Québec [Drummondville]
Tél.: (819) 478-1216
- Le Périscope [Grand-Mère]
Tél.: (819) 729-1434
- La Lanterne [Trois-Rivières]
Tél.: (819) 693-2841
- Association Le P.A.S. [Victoriaville]
Tél.: (819) 751-2842
- Le Gyroscope [Louiseville]
Tél.: (819) 228-2858
- La Passerelle [Bécancour]
Tél.: (819) 233-9143

ESTRIE

- APPAMM-Estrie [Sherbrooke]
Tél.: (819) 563-1363

MONTRÉAL

- Parents et amis du bien-être mental du Sud-Ouest de Montréal [Verdun]
Tél.: (514) 368-4824
- La Parentrie [Montréal]
Tél.: (514) 385-6786
- Les Amis de la Santé Mentale Friends for mental health [Dorval]
Tél.: (514) 636-6885
Services offerts aux communautés francophone et anglophone
- AMI-Québec [Montréal]
Tél.: (514) 486-1448
Services offerts à la communauté anglophone

OUTAOUAIS

- L'Apogée [Gatineau]
Tél.: (819) 771-6488

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

- VALPABEM [Val d'Or]
Tél.: (819) 874-0257
- La Rescousse [Amos]
Tél.: (819) 727-4567
- Le Portail [Rouyn-Noranda]
Tél.: (819) 764-4445
- La Bouée d'espoir [La Sarre]
Tél.: (819) 333-1184

CÔTE-NORD

- APAME de l'Est de la Côte-Nord [Sept-Îles]
Tél.: (418) 968-0448
- APAME Baie-Comeau [Baie-Comeau]
Tél.: (418) 295-2090

GASPÉSIE / ÎLES-DE-LA-MADELEINE

- Centre comm. l'Éclaircie [Îles-de-la-Madeleine]
Tél.: (418) 986-6456

CHAUDIÈRE-APPALACHES

- Le Contrevent [Lévis]
Tél.: (418) 835-1967
- L'Ancre [Montmagny]
Tél.: (418) 248-0068
- Le Sillon [Saint-Georges]
Tél.: (418) 227-6464
- La Croisée [Thetford Mines]
Tél.: (418) 335-1184

LAVAL

- ALPABEM [Laval]
Tél.: (450) 688-0541

LANAUDIÈRE

- La lueur du phare de Lanaudière [Joliette]
Tél.: (450) 752-4544

MONTÉRÉGIE

- APAMM Rive-Sud [Greenfield Park]
Tél.: (450) 766-0524
- Le Vaisseau d'Or [Sorel-Tracy]
Tél.: (450) 743-2300
- OASIS Santé mentale Granby & Région [Granby]
Tél.: (450) 777-7131
- Éclusier du Haut-Richelieu [Saint-Jean-sur-Richelieu]
Tél.: (450) 346-5252
- L'Accolade Santé mentale [Châteauguay]
Tél.: (450) 699-7059
- Le Phare, Saint-Hyacinthe & Régions [Saint-Hyacinthe]
Tél.: (450) 773-7202
- Le Pont du Suroît [Salaberry-de-Valleyfield]
Tél.: (450) 377-3126