

Unir nos forces pour soutenir et reconnaître les membres de l'entourage



Hélène Fradet, directrice générale sortante, Réseau Avant de Craquer

Jean-Paul Huard, directeur, La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent

Frédéric Audibert, coordonnateur des services spécifiques et du réseau résidentiel en santé mentale et dépendance, CISSS du Bas-Saint-Laurent

Objectif de l'atelier

- ▶ Faire la démonstration que le milieu communautaire et le réseau public peuvent travailler « ensemble » et « efficacement » dans la reconnaissance de leur expertise, et ce... pour le grand bénéfice des membres de l'entourage qui accompagnent un proche atteint de maladie mentale.



Présentation du Réseau Avant de Craquer

- ▶ Connu anciennement sous la dénomination FFAPAMM.
- ▶ 39 associations membres (12 régions).
- ▶ 8 000 familles membres.
- ▶ 125 intervenants.
- ▶ Budget provincial de 6,5 M\$.
- ▶ Manque à gagner de 7,1M\$.

Un parcours à paliers

1960 à 1970	Désinstitutionnalisation.
1970 à 1980	Apparition de groupes d'entraide familles.
1989	Première Politique de santé mentale : famille dispensatrice de services.
1990 à 2000	Lobbying et implication dans les projets de recherche.

Un parcours à paliers

2003

Promotion du modèle CAP et des revendications associées (Client - Accompagnateur - Partenaire).

2005 à 2010

Premier Plan d'action en santé mentale et reconnaissance officielle des principes :

- la détresse des familles impose une offre de services; [CLIENT]
- leur rôle d'ACCOMPAGNATEUR implique un meilleur accueil au sein du réseau de la santé;
- l'expertise de la FFAPAMM et de ses groupes membres est établie. [PARTENAIRE]

Un parcours à paliers

2015 à 2020

Deuxième Plan d'action en santé mentale : des principes, on passe à l'action !

Les CISSS-CIUSSS doivent implanter la mesure 1.4, soit d'assurer :

- l'implication des membres de l'entourage dans le processus clinique;
- le renseignement et l'orientation systématique vers les associations de familles;
- une attention particulière à l'endroit des enfants qui ont un parent atteint de maladie mentale.

Un parcours à paliers

2016 Le Réseau Avant de Craquer prend les commandes :

- élaboration d'un prototype de protocole d'entente (validation par les gestionnaires du CISSS de Chaudière-Appalaches);
- élaboration d'un guide d'implantation;
- diffusion provinciale aux groupes membres;
- soutien aux régions (associations et établissements).

Un parcours à paliers

2018 67% des groupes membres ont signé le protocole avec leur établissement et 33% sont en voie de signature.

Travaux en cours et à venir

- ▶ Soutien à l'implantation des protocoles d'entente.
- ▶ Collaboration avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale : élaboration d'un guide de bonnes pratiques visant l'implication des membres de l'entourage dans le processus clinique.
- ▶ Élaboration et diffusion d'une formation destinée aux membres de l'entourage leur permettant de jouer un rôle actif dans les lieux de décision.
- ▶ Démarche politique visant une augmentation du financement des groupes membres.

Bref, le meilleur est à venir !

- ▶ À preuve, voici l'expérience terrain de la région du Bas-Saint-Laurent.



Portrait du territoire de La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent

- ▶ Le territoire du BSL s'étend sur 300 km de long par 100 km de profond.
- ▶ Il comprend 8 territoires de MRC avec 2 villes importantes : Rimouski et Rivière-du-Loup.
- ▶ Il compte près de 200 000 habitants. ¹



¹ http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/profils/region_01/region_01_00.htm



- ▶ L'équipe de La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent est composée de :
 - ▶ 3 intervenantes
 - ▶ 1 poste de directeur
 - ▶ 1 poste d'adjointe administrative

Le protocole d'entente pour une référence systématique

- ▶ A été signé entre le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent et La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent en septembre 2016, représenté par le directeur des programmes santé mentale et dépendance du CISSS-BSL, **Frédéric Gagnon** et le directeur de La lueur de l'espoir du BSL, **Jean-Paul Huard**.

Nous avons convenu dans ce protocole

- ▶ De mettre sur pied un comité de suivi pour l'application du protocole qui se réunit deux fois par année et sur demande de l'une ou l'autre des parties.

Objectifs du comité :

- identifier les secteurs référents et non référents;
- identifier les irritants, s'il y a lieu;
- déterminer les stratégies pour activer la référence;
- rendre compte au CISSS-BSL et à La lueur de l'espoir des résultats du protocole d'entente.

Nous avons convenu dans ce protocole

- ▶ De rencontrer l'ensemble du personnel en santé mentale, soit les équipes de base, les équipes spécialisées, l'AAOR, les intervenants SI/SIV, les intervenants de l'Info-Social.
- ▶ De présenter le protocole et de partager l'animation entre La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent et le gestionnaire responsable du CISSS-BSL (lors de ces rencontres, j'étais accompagné de l'intervenante du secteur et d'un membre de l'entourage).

Les défis pour les prochaines années

- ▶ Maintenir actif le protocole de référence systématique.
- ▶ En prévision du prochain plan d'action 2020-2025, évaluer d'ores et déjà ce que nous souhaitons y voir dans l'intérêt des membres de l'entourage.
- ▶ Il faut prendre et garder contact avec la relève intervenants du CISSS.
- ▶ Être en mesure de répondre à l'afflux de demandes de suivi individuel ou encore faire autrement pour répondre à la demande (collectif, individuel).
- ▶ S'assurer de recevoir la bonne clientèle, que la référence systématique ne soit pas un fourre-tout (clientèle non diagnostiquée, alcoolisme, toxicomanie).

Bénéfices observés lors de la tournée

- ▶ Un rapprochement avec les équipes santé mentale de base et spécialisées.
- ▶ Une reconnaissance de nos services.
- ▶ Une information adéquate sur l'intervention que nous faisons auprès des membres de l'entourage.
- ▶ Un sentiment de partenariat, de relation égalitaire.
- ▶ L'engagement par la signature de la banderole.

Les constats suite à la signature du protocole d'entente

- ▶ La référence n'a pas augmenté de façon significative. Il faut revoir notre manière de faire lors de nos communications avec les intervenants en santé mentale du CISSS.
- ▶ On doit revoir la notion de référence. « Référer » n'est pas seulement de signifier aux membres de l'entourage que la ressource-famille existe, il faut amener la personne dans l'action, l'accompagner dans sa démarche, s'assurer qu'elle donne suite.



Le protocole d'entente a donné lieu à une collaboration CISSS-BSL – La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent pour le développement d'un programme jeunesse. Le CISSS-BSL finance à une hauteur de **10 000\$** un projet de recherche visant à se doter d'un programme d'intervention auprès des jeunes 12-18 ans.

Engagements du CISSS

- ▶ Défis et enjeux

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec 

La formalisation, une formalité !

- ▶ Projet clé en main offert par La lueur de l'espoir du Bas-Saint-Laurent et le Réseau Avant de Craquer.
- ▶ Avec un peu de vouloir, il s'agit juste de signer et le tour est joué !
- ▶ Reconnaissance de l'expertise.
- ▶ C'est logique.
- ▶ Nous pouvons passer à une autre étape.
- ▶ Conscience tranquille...

Le faire vivre, tout un défi !

- ▶ Nouvelle culture à implanter.
- ▶ Il faut y croire, montrer l'exemple, s'engager.
- ▶ Direction - chefs de service - chefs de département - employés.
- ▶ Le bon usager au bon endroit avec le meilleur service : facile à dire, mais...
- ▶ Collaboration = Apprendre à se connaître.

Montrer l'exemple

- ▶ Mise en place d'un comité aviseur.
- ▶ Composition :
 - 4 utilisateurs de service : santé mentale, violence conjugale et dépendance.
 - 1 membre de l'entourage.
 - 2 représentants d'organisme : Lueur de l'espoir et RPU-BSL.
 - Directeur et directrice adjointe de la DPSM-D.
- ▶ Principal rôle : consultation sur les choix organisationnels-cliniques de notre direction.

INFLUENCEUR

Sortir de notre confort

- ▶ Se remettre en question.
- ▶ Se permettre d'aller voir.
- ▶ Permettre à l'autre de nous voir.
- ▶ Entendre et écouter les préoccupations de notre personnel et de notre partenaire.

Partenaire

- ▶ Définition du Larousse :
 - Personne avec laquelle on est associé dans un jeu.
 - Personne avec laquelle on fait une prestation.
 - Personne avec laquelle on danse.
 - Personne avec laquelle on a des relations sexuelles.
 - Personne avec laquelle on discute, on converse, etc. : *trouver un partenaire à sa hauteur.*
 - Personne, groupe, pays avec lesquels on est en relation à l'intérieur d'un ensemble social, économique, etc.

- ▶ Établir une relation de confiance demande de l'ouverture.

Oser, provoquer des moments d'échange

- ▶ Suivi de l'entente : comité de suivi.
- ▶ Partager nos bons coups.
- ▶ Avouer nos lacunes.
- ▶ Peu importe le moyen, pourvu que j'accompagne l'individu, ceci fera la différence.
- ▶ Mais encore...
- ▶ Vivre un projet, une co-intervention, une coanimation...
- ▶ C'est en le vivant que nos employés seront des ambassadeurs.


Se démarquer pour le bénéfice des membres de l'entourage et des individus

- ▶ Être novateur, prendre le temps de partager les bonnes pratiques.
- ▶ Être à l'affût des besoins.
- ▶ Développer des champions.
- ▶ Succès assuré, mais prévenir la hausse des références... Il faut s'y attarder.
- ▶ Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin...

Merci de votre attention !



Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent

Québec 

SIGNATURE

Réseau
Avant de
Craquer