

L'infoCAAP

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie et Centre-du-Québec
vous informe...

Décembre 2012

La santé mentale une préoccupation pour tous !

Bien qu'au Québec les troubles de santé mentale touchent une personne sur six, et que notre province détienne le triste record du plus haut taux de suicide au pays, les personnes aux prises avec ce problème ne reçoivent pas tous les traitements dont elles ont besoin. Voilà ce qui est ressorti des témoignages d'usagers des services, de familles, de cliniciens et d'experts qui se sont prononcés sur le sujet. Devant ce constat, un plan d'action en santé mentale (2005-2010) a été élaboré afin d'améliorer l'aide offerte et de mobiliser les acteurs concernés.

Dans le cadre de cette édition sur la santé mentale, nous avons voulu faire le bilan de ce qui a été réalisé dans notre région depuis le lancement de ce plan d'action. Pour ce faire, nous avons rencontré madame Véronique Arès et monsieur Guy Godin, de l'Agence de santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, tous deux conseillers au programme santé mentale.



Quelles ont été les orientations du Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) en santé mentale?

En 2005, le MSSS déposait un Plan d'action en santé mentale. Il s'agit d'un travail à long terme qui s'est poursuivi après 2010, afin de s'assurer que les mesures proposées soient mises en place.

Un des éléments charnières de ce plan d'action est la participation de la personne souffrant de maladie mentale. Il s'agit d'une orientation fondamentale, soit de travailler avec les forces de la personne pour l'amener à se prendre en charge et devenir fonctionnelle. Les interventions doivent viser le rétablissement.

Un des constats soulevés par le Plan d'action est la sous-utilisation de la 1^{ère} ligne (CLSC) et la surutilisation de la 2^{ème} ligne (hospitalisation). Alors que 70% des services devraient être donnés en 1^{ère} ligne (CLSC) et 30% en 2^{ème} ligne (hôpital), le portrait actuel démontre que 37% sont donnés en 1^{ère} ligne et 63% en 2^{ème} ligne. La consolidation de la 1^{ère} ligne est donc à poursuivre.

Quelles ont été les réalisations régionales à ce jour?

Concernant les services spécifiques en santé mentale, pour une personne qui n'a pas de suivi, la porte d'entrée

est le Guichet d'accès (spécifique à la santé mentale), qui est un service de 1^{ère} ligne. La personne se présente au CLSC, à l'accueil, où l'on procède à l'évaluation et à l'orientation des demandes. Ainsi, pour accéder à la 2^{ème} ligne, on doit passer par la 1^{ère} ligne.

Parmi les autres services, nous retrouvons :

- ☞ Les services de l'équipe de base en santé mentale offerts par des intervenants du CLSC qui rencontrent les personnes sur place.
- ☞ Le soutien d'intensité variable (SIV), un service donné par des intervenants du CLSC qui vont dans le milieu de vie de la personne. Chacun des intervenants peut avoir entre 2 et 7 rencontres par mois avec la personne et l'accompagne selon ses besoins.
- ☞ Le suivi intensif dans le milieu, un service offert par le Centre d'intégration communautaire (CIC). Les intervenants se présentent chaque jour au domicile de la personne, et ce, jusqu'à 4 fois par jour. Dans notre région cette mesure était déjà en place depuis les années 90.

Si nous parlons plus spécifiquement d'itinérance, deux projets pilotes sont en cours. Un premier projet se déroule présentement à Trois-Rivières et Drummondville. Il s'agit de mettre en place une table intersectorielle qui vise la prise en charge de la personne le plus rapidement possible. Un second projet pilote est en cours avec l'équipe « itinérance » de Trois-Rivières, composée d'intervenants du Havre, de Domrémy, du CSSS et de l'organisme Point de rue.

Pour l'année à venir, quelles sont les priorités?

- œ Développer l'équivalent de 13 postes pour la 1^{ère} ligne dans les équipes de base: 3 à Trois-Rivières; 2 à Drummondville, Shawinigan et Victoriaville, et 1 dans chacun des autres territoires.
- œ Faire une consultation en ce qui concerne les orientations régionales sur l'arrimage des services de 1^{ère} ligne avec la 2^{ème} ligne, finaliser le tout et par la suite, en faire la diffusion au printemps 2013.
- œ Développer des services spécialisés sur le plan des troubles alimentaires. Il s'agit de soutenir les psychiatres-répondants qui conseillent et accompagnent les équipes de 1^{ère} ligne (équipes de base et équipes de soutien intensif variable en CLSC), les groupes de médecine familiale et les cliniques médicales.

Le Protecteur du citoyen a émis un rapport concernant les difficultés d'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (L.R.Q. P-38). On y relate le manque de formation et d'information des intervenants concernant la Loi, qui mène à des divergences d'application. À votre connaissance, qu'est-ce que le MSSS a mis en place pour remédier à ces difficultés?

Le MSSS a lui aussi émis un rapport dont les constats sont complémentaires à ceux du Protecteur du citoyen. Par la suite le MSSS a formé un comité de travail d'experts au niveau provincial afin de se pencher sur ces 2 rapports.

Les principaux écarts constatés sont l'estimation de la dangerosité de la part des différents intervenants et le respect du délai de la Loi. La Loi P-38 est une mesure d'exception qui n'est pas nécessairement appliquée comme telle.

Dans ce même rapport, le Protecteur du citoyen recommande aux agences de la santé et des services sociaux de consolider la gamme de services de crise offerte sur leurs territoires et d'assurer un travail de partenariat entre les divers intervenants de leur région. Qu'est-ce que l'Agence prévoit en rapport à cette recommandation en Mauricie et Centre-du-Québec ?

Dans notre région, l'Agence a déjà consolidé la gamme de services de crise prévue au plan d'action, afin d'assurer des services d'intervention de crise 24 heures/7 jours, dont:

- œ **L'intervention téléphonique de crise:** l'Info-social est accessible 24 heures/24, 7 jours/7 depuis 2010.
- œ **Service mobile face à face:** chaque CSSS possède une équipe disponible pour intervenir en cas d'urgence 24 heures/24.

Dans les faits, selon la notion d'urgence, si les policiers sont appelés à intervenir et que la personne refuse de recevoir des services en santé mentale, le policier devrait dans un premier temps téléphoner à Info-social, qui évaluera la situation et fera appel ou non au service mobile face à face. Dans la région, un outil décrivant la procédure à suivre a été conçu. Tous les policiers de Trois-Rivières ont déjà été rencontrés à ce sujet. La Sûreté du Québec a reçu l'outil de gestion et des rencontres avec les équipes de gestion sont à venir.

En terminant, le MSSS rédige actuellement une mise à jour du Plan d'action. Les nouvelles orientations relatives à la santé mentale devraient être disponibles au cours des semaines à venir ou au début de la prochaine année.



Promotion du CAAP toujours près des gens !



Afin de mieux réaliser sa mission auprès de la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec, le CAAP doit se faire connaître. Dans ce contexte, en septembre dernier, l'agente de promotion est allée rencontrer une quinzaine de personnes à La Ruche Aire ouverte, un groupe d'entraide en santé mentale de Nicolet. Certains constats découlent de cet entretien. Sans pour autant avoir identifié spécifiquement des insatisfactions concernant les services reçus en santé mentale, certains participants ont partagé au groupe des situations vécues qui ont suscité des questionnements. Quels sont les droits des usagers? Porter plainte, comment cela se passe-t-il? Pourquoi faire cette démarche? Qu'est-ce qu'on peut en retirer? Autant de questions qu'il y a de réponses. Il faut donc adapter l'information à transmettre aux besoins des personnes rencontrées. Le fait de s'approprier cette information et de connaître leurs droits, notamment celui de porter plainte, comporte une dimension personnelle valorisante et devient une occasion d'affirmer leur participation comme citoyens à part entière.



Les plaintes en santé mentale

Madame Suzanne Lévesque, commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services au CSSS de l'Énergie, nous entretient sur les plaintes en provenance de la clientèle qui reçoit des services en santé mentale.

Les motifs de plainte en santé mentale sont très variés, mais touchent principalement les 3 catégories suivantes: les soins et services dispensés, les relations interpersonnelles et les droits particuliers. L'usager qui se présente à l'urgence m'interpelle plus souvent en lien avec les procédures d'isolement, de fouilles et de mesures de contrôle. L'usager hospitalisé en

courte durée psychiatrique et l'usager hébergé au Centre régional de santé mentale questionnent davantage les décisions du Tribunal (ordonnance d'hébergement et de traitement), ainsi que les modalités de leur plan d'intervention. Fréquemment, l'usager exprime une crainte de vivre de la discrimination en lien avec sa maladie.

En tant que commissaire locale, les dernières recommandations que j'ai formulées ont touché principalement les procédures reliées aux fouilles, à l'isolement et aux mesures de contrôle. Plus précisément, les directions concernées ont été rencontrées au sujet du respect des procédures, de la formation nécessaire pour intervenir en situation d'urgence et du respect des personnes. En effet, bien que l'isolement et la contention puissent parfois être requis, j'ai estimé primordial de sensibiliser les médecins et le personnel au caractère humiliant de telles mesures, d'où l'importance de donner une bonne information à l'usager et de procéder de la façon la plus humaine possible.

En ce qui a trait aux droits, ce sont plus souvent les usagers en santé mentale, par opposition aux usagers en santé physique, qui m'interpellent sur les droits que leur reconnaît la Loi, afin de recevoir de l'information. Le droit au choix du professionnel est soulevé régulièrement, ainsi que le droit au consentement libre et éclairé, qui inclut la notion de refus de traitement.

Je tiens aussi à souligner que les proches de cette clientèle font occasionnellement appel à moi. Ils trouvent difficile de recevoir peu d'information, étant donné que la plupart du temps l'usager est majeur et apte aux yeux de la Loi.

La maladie mentale a des impacts majeurs sur les personnes qui en souffrent, mais également sur les membres de leur entourage. Ces derniers sont des acteurs de premier plan dans l'accompagnement de ces personnes. Il faut donc leur assurer tout le soutien nécessaire afin qu'ils puissent jouer ce rôle. C'est pourquoi il existe des organismes pour venir en aide aux familles ou aux proches. Afin de mieux connaître l'un de ces organismes, nous nous sommes entretenus avec madame Brigitte Côté, directrice par intérim de l'Association des Parents et Amis du Malade Émotionnel du Centre-du-Québec Inc. (APAME), située à Drummondville.

Place à nos partenaires

L'Association des Parents et Amis du Malade Émotionnel

Pouvez-vous nous faire un bref historique de l'organisme?

L'APAME de Drummondville a vu le jour il y a 28 ans. Elle est née de la volonté de parents et d'amis de se regrouper et d'unir leurs efforts face à la maladie mentale vécue dans leur famille. La priorité est de demeurer à l'écoute des parents et des proches, de les encourager à se regrouper, d'offrir soutien et information, afin qu'ils préservent leur propre santé mentale.

Quels sont les services offerts?

Les services couvrent différents volets, dont les rencontres individuelles, afin d'offrir du soutien, résoudre un problème ou encore référer. Il y a aussi les rencontres de groupe sous forme de groupe d'entraide entre pairs, de groupe de discussion ou de café-rencontre. On utilise le groupe pour venir en aide et donner du support à la personne qui vit une problématique particulière. Il existe aussi des mesures de répit-dépannage.

De plus, un centre de documentation est à la disposition des membres afin qu'ils puissent se renseigner sur diverses problématiques en santé mentale.

Parlez-nous plus spécifiquement des mesures de répit-dépannage, comment ce service est-il organisé?

Il existe 3 formes de mesures de répit-dépannage afin de permettre aux familles et aux membres de l'entourage qui offrent du soutien de se dynamiser, et ainsi prévenir une détérioration. D'abord, les répits de fin de semaine offerts aux proches. Divisés en 3 volets, ces répits ont un objectif de croissance. Puis, il y a le répit financier. Il s'agit d'une somme d'argent attribuée aux membres qui vivent des situations particulières afin de répondre à des besoins spécifiques. L'évaluation de la situation est alors faite par la directrice et l'intervenante. Finalement, des journées répit sont aussi organisées. On y offre des conférences ou des formations.

Comment les personnes vous rejoignent-elles?

Plusieurs personnes sont référées par des organismes du milieu ou par des intervenants (infirmières, travailleurs sociaux, psychiatres) du Centre de santé et services sociaux (CSSS). Par exemple, le travailleur social du CSSS qui accompagne les parents de jeunes psychotiques vient faire la dernière rencontre à notre association, afin de permettre un premier contact. Finalement, certaines personnes nous contactent directement par téléphone ou par internet.

Quelles sont les difficultés les plus fréquemment vécues de la part des parents et amis de personnes souffrant de maladie mentale?

Une des principales difficultés est l'acceptation de la maladie mentale comme telle, de faire le deuil de la personne en santé. Parmi les problèmes les plus fréquemment vécus par les proches, il y a les situations de violence, la culpabilité et le deuil d'une personne décédée par suicide.

En terminant, il est important de souligner que dans la région Mauricie et Centre-du-Québec, plusieurs organismes viennent en aide aux proches de personnes souffrant de maladie mentale. Voici la liste :

- **Le Périscope Grand-Mère**
www.leperiscope.org
- **La Lanterne d'espoir Trois-Rivières**
www.lalanterne.org
- **Association Le PAS Victoriaville**
www.lepas.ca
- **Le Gyroscopie Louiseville**
www.legyroscopie.org/
- **La Passerelle Bécancour**
lapasserelle@tlb.sympatico.ca

Pour plus d'information sur l'ensemble des organismes en santé mentale de la région vous pouvez vous adresser :

- **Regroupement des organismes de base en santé mentale des régions 04-17 Trois-Rivières.**
Trois-Rivières www.robsm.org

La défense des droits en santé mentale

Rencontre avec monsieur Raymond Leclair, directeur du SRAADD

Saviez-vous que dans chaque région du Québec il existe un organisme de promotion et de défense des droits en santé mentale? Dans notre région l'organisme Solidarité Régionale d'Aide et d'Accompagnement pour la Défense des Droits en santé mentale Centre-du-Québec-Mauricie (SRAADD) exerce ces fonctions auprès des personnes vivant ou ayant vécu des problèmes en santé mentale.

Ses objectifs? Agir au niveau individuel et viser l'accroissement des compétences de la personne à défendre ses droits, ainsi que lui faciliter l'accès et l'utilisation des recours existants; agir collectivement dans le but d'engager un processus visant à rétablir les droits des personnes qui ont subi des préjudices de même nature; mettre en place des actions à portée systémique afin d'inciter à modifier certaines pratiques qui ne respectent pas les droits de la personne et agir de manière solidaire et concertée avec les autres organismes communautaires.

Le SRAADD informe et aide les personnes vivant ou ayant vécu des problèmes en santé mentale à l'égard du respect de leurs droits, et ce, dans des champs d'intervention variés, tels la Sécurité du revenu, la Commission des normes, la CSST, la Régie du logement, les régimes de protection, les assurances, etc. Au fil des ans, l'organisme a développé des activités de formation, d'information et de sensibilisation s'adressant à une clientèle diversifiée. Des séances d'information sont aussi offertes aux jeunes de 15 à 17 ans dans les écoles secondaires de la région concernant différentes problématiques en santé mentale. Pour en savoir davantage, vous pouvez consulter le www.sraadd.com.

Nos meilleurs vœux pour Noël !

Les membres du conseil d'administration et l'équipe permanente du CAAP vous souhaitent un très Joyeux Noël, ainsi qu'une bonne et heureuse année 2013.



CAAP Mauricie et Centre-du-Québec

634, 4^e Rue, Shawinigan (Québec) G9N 1G8
Téléphone : 819 537-3911
Sans frais : 1 877 767-2227
Courriel : info@caap-mcq.qc.ca
Site internet : www.caap-mcq.qc.ca

