

The background is a solid dark blue rectangle. Overlaid on this are several white, thin-lined geometric shapes: a large arc on the left side, and two overlapping circles on the right side. The text 'Les services' is centered in the space between these shapes.

Les services



LES SERVICES

Pour favoriser l'atteinte de nos objectifs et l'accomplissement de la mission, nous offrons une gamme de services allant de l'intervention téléphonique à l'intervention à domicile, en passant par des entrevues externes de décompression, d'évaluation et de référence, jusqu'à l'hébergement pour des périodes de durée variable. Tous ces services sont offerts dans la perspective de résorber la situation de crise qui a été identifiée avec la personne elle-même ou son référent. Il faut voir dans tous les outils utilisés par les intervenants des moyens et non des fins en soi. Le moyen proposé est toujours relié directement à une situation de crise à résoudre. Bien sûr, il est difficile d'utiliser les services du Centre de crise de Québec s'il n'y a pas de situation de crise. Le cas échéant, les intervenants réfèrent aux autres ressources qui dispensent le service recherché, soit par exemple l'écoute téléphonique ou l'hébergement dépannage.

L'INTERVENTION ET L'HÉBERGEMENT DE CRISE

Le volet «Intervention de crise» accueille les personnes de 14 ans et plus qui vivent une situation de crise en favorisant le maintien ou le retour dans le milieu naturel de ces personnes le plus rapidement possible. À cette fin, les principaux services offerts au volet «Intervention de crise» consistent en de l'intervention téléphonique, des entrevues d'évaluation/décompression et, si nécessaire, une courte période d'hébergement dont la durée s'échelonne entre 24 heures et sept jours.

L'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE COMPREND:

- | | | |
|---|--|---------------------------------|
| -L'accueil; | -L'évaluation de l'urgence et de la dangerosité; | -Le support; |
| -L'évaluation de l'état de crise et la référence au besoin vers la ressource appropriée ou à l'équipe mobile; | -Le désamorçage; | -L'orientation et la référence. |

Dès que l'intervenant évalue que la situation ne peut être résolue au téléphone, le client est invité à venir nous rencontrer. La rencontre servira à évaluer le besoin et à proposer une intervention plus ciblée. Selon le cas, les services de l'équipe mobile peuvent aussi être utilisés.



L'hébergement de crise permet d'accompagner la personne de façon plus soutenue pendant son séjour à la Résidence thérapeutique de l'Ouest (RTO) ou la Résidence thérapeutique de l'Est (RTE). Trois places sont réservées au CHUL pour de l'hébergement de crise. Ce projet s'inscrit dans une série de mesures visant à désengorger cette urgence. Nous avons, pour ce faire, amélioré notre capacité d'accueil en augmentant le degré d'encadrement et de support des personnes hébergées. Ce projet donne les résultats escomptés. De plus, cet élargissement de notre capacité d'accueil profite à l'ensemble de nos partenaires. Nous espérons que cette mesure deviendra permanente.

L'ÉQUIPE MOBILE

Le Centre de crise répond à la population, aux organismes communautaires et aux établissements de la santé dans le cadre de l'application de l'article 8 de la Loi P-38.001, soit la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui. Il y a eu 566 déplacements dans la communauté au cours de cette année.

Les proches d'une personne, les intervenants du réseau de la santé et du communautaire ou la personne elle-même peuvent faire appel à nous pour recevoir les services de l'équipe mobile. L'objectif de l'équipe mobile est d'éviter l'application de l'article 8 de la Loi et de proposer une alternative autre que l'hospitalisation d'urgence, par exemple en utilisant un hébergement au Centre de crise, un suivi au Centre de prévention du suicide, au Centre de santé et de services sociaux, etc.

Ce service vient répondre aussi à une demande importante d'intervention à domicile qui était constante depuis les débuts du Centre de crise. Nous sommes fiers de pouvoir offrir pleinement ce service qui est de toute première nécessité. Les interventions extérieures demeuraient plus limitées avant l'arrivée de l'équipe mobile, faute de moyens et d'effectifs. La venue de cette équipe a équilibré notre offre de services.

L'équipe mobile et les intervenants du Centre de crise interviennent aussi en situation de crise post-traumatique, auprès de la famille ou des collègues de travail, par exemple, à la suite d'un décès ou après un sinistre, comme un incendie ou un vol de banque.

Un protocole d'entente a été signé avec Loto-Québec pour offrir un service rapide d'intervention dans leurs locaux ou au Ludoplex.



Par ailleurs, un protocole nous lie avec les policiers de la Ville de Québec et les maisons de femmes pour offrir l'évaluation du besoin de services d'hébergement et de services de crise auprès des victimes de violence conjugale à leur domicile à la suite de l'arrestation du conjoint violent.

L'HÉBERGEMENT THÉRAPEUTIQUE

Plus connu sous l'appellation d'Hébergement temporaire, l'hébergement thérapeutique est un autre volet de service. L'équipe offre à des adultes bénéficiant déjà d'un suivi professionnel et qui vivent une période de crise comportant un risque élevé de désorganisation ou de perte de leur autonomie fonctionnelle, l'aide et l'encadrement nécessaires pour traverser cette période de vie tout en demeurant le plus actifs et autonomes possible dans la communauté.

L'hébergement thérapeutique vise à prévenir l'hospitalisation. Les services offerts par ce volet sont un hébergement d'une durée maximale de trente jours pendant laquelle la personne est encadrée dans ses activités de la vie quotidienne et supportée dans ses démarches d'intégration sociale. Ces services sont fort appréciés et plusieurs intervenants du milieu de la santé mentale en déplorent la rareté. Une liste d'attente presque permanente en est la conséquence la plus regrettable.

L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES EN TRAITEMENT DANS UN HÔPITAL DE JOUR

Cet hébergement est offert aux personnes qui fréquentent activement l'Hôpital de jour de l'Est ou le Centre de traitement dans la communauté de l'Ouest. Ces personnes utilisent la maison comme lieu d'hébergement parce qu'elles sont dans l'impossibilité de demeurer chez elles pendant le traitement offert par les hôpitaux de jour. Nous accueillons aussi les personnes référées par l'Unité de traitement bref du CHUL.

En plus de l'hébergement, les personnes peuvent compter sur l'encadrement de nos intervenants pour les accompagner pendant leur séjour. Ce type d'hébergement donne la possibilité d'offrir le support nécessaire en période de crise et de participer à la démarche de rétablissement entreprise par la personne. Sept places sont dédiées à cette forme d'hébergement.



LA FORMATION : UNE EXPERTISE APPRÉCIÉE

Encore cette année, un public varié a fait appel à notre expertise pour bénéficier des modules de formation que nous avons élaborés sur la crise, ses manifestations et son accueil à travers diverses problématiques de santé mentale.

Gestionnaires, professeurs, personnel de soutien, agents correctionnels, enquêteurs, aumôniers, intervenants, éducateurs de centres de la petite enfance, personnel de centres hospitaliers, voilà autant de participants d'horizons divers qui ont exprimé leur nette satisfaction à l'égard d'un contenu qualifié d'excellent, de pertinent, de concret, de pratique et d'utile.

Pilotée avec constance, rigueur et application par Mme Marie-Josée Bégin dont la compétence pédagogique et clinique, l'énergie débordante et le dynamisme créatif en formation sont une véritable marque de commerce, l'équipe était composée cette année par Mmes Christiane Allard et Claire Pelletier.

Grâce à ses 22 années d'expérience clinique, son irréprochable éthique et sa disponibilité sans réserve, Christiane reste le pivot incontesté pour tout ce qui a trait aux orientations, aux ajustements et à la bonification des contenus. Quant à Claire et à ses qualités professionnelles et de coeur, elle a su trouver sa place aux côtés de Marie-Josée. La complicité qui unit les deux formatrices est d'ailleurs une force appréciée et souvent soulignée par les participants.

En début d'année, l'équipe a été sollicitée pour participer à un blitz de formation mis au point à l'intention du personnel de première ligne de centres hospitaliers afin de prévenir la pandémie H1N1. Ce fut une expérience stimulante et l'occasion de réitérer l'expertise du Centre de crise de Québec qui a aussi, par ailleurs, été présentée lors d'un colloque sur la psychose à l'Université de Montréal.



UN CONTRAT BIEN CONSTRUIT!

Quatre cents «intermédiaires» (pairs aidants) de l'industrie de la construction, disséminés aux quatre coins du Québec, recevront une formation adaptée du Centre de crise de Québec à compter de l'automne prochain. C'est dire que du temps a été investi avec succès pour «construire» cette formation adaptée, en collaboration avec le groupe Pro-Santé et la ligne téléphonique «Construire en santé». Les cinq syndicats de l'industrie se coordonnent actuellement pour annoncer cette formation attendue sur les manifestations de la crise et sur les habiletés de base en intervention de crise.

L'exécution de ce nouveau contrat nécessitera évidemment du renfort. Aussi, l'équipe sollicitera du sang neuf pour enrichir ses rangs et son expertise.

À bon entendeur, salut !

AUTRES PERSPECTIVES

Le succès des formations passe non seulement par la performance des «actrices», mais aussi par la robustesse et la qualité des outils. Il est donc prévu d'acquérir un iPad dédié à l'équipe de formation, afin que tous les contenus soient réunis à une même adresse de qualité !

Enfin, dans les mois à venir, l'équipe souhaite sensibiliser les écoles à la possibilité de faire subventionner une formation sur la crise conjointement par l'Agence de la Santé et des services sociaux et par le Ministère de l'Éducation.



TABLEAU SYNTHÈSE

«Une image vaut mille mots», voici donc un tableau synthèse qui illustre les principales composantes du Centre de crise de Québec et permet au lecteur de visualiser l'organisation de nos services.

<p>CENTRE DE CRISE DE QUÉBEC <i>(Administration)</i> 418 687-2747 <i>www.centredecrise.com</i> <i>ecrivez-nous@centredecrise.com</i></p>	
<p style="text-align: center;">VOLET INTERVENTION DE CRISE (I/C) <i>Québec: 418 688-4240</i></p> <p>Toute personne vivant une situation de crise de nature psychiatrique ou psychosociale, âgée de 14 ans et plus, résidant sur le territoire de Québec métro. Les services sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil et évaluation - Intervention post-traumatique - Décompression - Hébergement de courte durée. <p>Les personnes ont accès aux services directement en faisant une demande ou en ayant été référées par un intervenant du réseau public, communautaire ou privé.</p>	<p style="text-align: center;">MAISON D'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE (H/T) <i>Sillery: 418 527-6594</i></p> <p>La maison d'hébergement temporaire offre neuf places d'hébergement;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cinq places d'hébergement thérapeutiques pour séjours pouvant s'étendre sur une période de 30 jours. Les personnes doivent être référées par un intervenant du réseau public, communautaire ou privé et le référant doit assurer le suivi des personnes référées. - Quatre places sont réservées pour les personnes qui fréquentent le Centre de traitement dans la communauté.
<p style="text-align: center;">RÉSIDENCE THÉRAPEUTIQUE DE L'OUEST (RTO) <i>Québec, pour références: 418 688-4240</i></p> <p>La résidence thérapeutique offre neuf places d'hébergement pour des personnes aux prises avec des situations de crise de nature psychosociale ou psychiatrique.</p>	<p style="text-align: center;">RÉSIDENCE THÉRAPEUTIQUE DE L'EST (RTE) <i>Limoilou, pour références: 688-4240</i></p> <p>La résidence thérapeutique offre neuf places d'hébergement:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Trois places réservées pour les personnes qui fréquentent l'Hôpital de jour de l'Est. -Six places sont réservées pour les personnes aux prises avec des situations de crise de nature psychosociale ou psychiatrique du secteur Est de Québec.
<p style="text-align: center;">ÉQUIPE MOBILE (E/M) 418 688-4240</p> <p>Article 8 de la Loi P-38,001 sur la «protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui.» L'équipe se déplace dans la communauté 24h sur 24, 7 jours sur 7, là où la situation de crise se vit.</p>	<p style="text-align: center;">FORMATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervention de crise; - Loi P-38.001; - Comment transiger avec une clientèle hostile; - Crise et santé mentale - Et bien d'autres thèmes adaptés.