

Coronavirus (COVID-19)

9 avril 2020

Fiche santé mentale

Services spécifiques de santé mentale adulte et jeunesse Niveau d'alerte 2

Documents essentiels et complémentaires au présent document

- Fiche santé mentale s'adressant aux intervenants
- Fiche santé mentale s'adressant aux usagers
- Fiche santé mentale clientèle 1^{ère} ligne — jeunesse et adulte

Le tableau suivant offre des informations sur différents types de clientèle à prioriser dans nos équipes.

Activités	Consignes spécifiques	Outils technologiques nécessaires à la réalisation de l'activité
<u>GASM /et équipe de suivi :</u> Évaluer les besoins, prioriser la clientèle et assurer le soutien requis	<u>Nouvelles demandes (GASM) :</u> • Maintenir les activités d'accès aux services, de réception et d'orientation des demandes de la population • Toutes les nouvelles demandes seront évaluées et un plan d'intervention initial sera établi en fonction des besoins et du degré d'urgence • Mobiliser tous les membres de l'équipe afin de contacter rapidement tous les usagers en attente de traitement de leur demande de services • Amorcer rapidement des interventions au besoin (voir ci-bas pour les stratégies d'intervention) <u>Usagers en attente :</u> • Mobiliser les membres de l'équipe santé mentale afin de contacter rapidement tous les usagers en attente de services	Téléphone ou autres plateformes de téléconsultation autorisées Rendre disponible un téléphone cellulaire pour le suivi téléphonique des usagers Rendre disponible un micro et une caméra sur ordinateur et licence pour plateforme ex. : Zoom

Activités	Consignes spécifiques	Outils technologiques nécessaires à la réalisation de l'activité
	<u>Usagers en suivi :</u> - Faire une relance de toute la clientèle en suivi actif dans l'équipe de santé mentale 1^{ère} ligne <u>Critères de vulnérabilité :</u> Repérer les personnes plus vulnérables, en faire une liste à jour et offrir des services selon besoins en tenant compte particulièrement des caractéristiques suivantes en contexte de pandémie : - Personnes âgées de 70 ans et plus - Parent monoparental - Personne seule, isolée - À risque suicidaire ou d'homicide - Sous médication injectable - Dynamique familiale/conjugale à risque (violence, négligence, etc.) - Historique de consommation - Situation financière précaire - Vivant avec des problèmes de santé chronique - Compréhension limitée ou à risque de ne pas suivre les mesures de confinement (allophone, analphabète, etc.) - À risque d'hospitalisation ou d'éviction - Avec niveau de détresse importante ou d'altération du fonctionnement Considérer les éléments suivants dans l'évaluation : - Présence de symptômes de la COVID19 - Le risque suicidaire et d'homicide	

Activités	Consignes spécifiques	Outils technologiques nécessaires à la réalisation de l'activité
	- La connaissance et le respect des consignes de la santé publique (<i>*selon la situation, voir à informer sur les conséquences de comportement de non-respect des consignes de santé publique</i>) - Les effets de la pandémie et du confinement actuel sur l'état de santé mentale (ex. : augmentation des symptômes et du niveau de détresse, les stratégies d'adaptation habituelles ne fonctionnent plus, sentiment d'isolement, etc.) - Les impacts psychosociaux liés à la pandémie (ex. : augmentation des tensions familiales, violence conjugale et familiale, insécurité alimentaire et financière, perte d'emploi, perte du réseau de soutien, etc.) - Les changements dans les habitudes de consommation (drogue, alcool, etc.) <i>* En tout temps, le jugement clinique est primordial dans la décision d'intensifier ou de diminuer ou suspendre les services auprès d'un usager.</i>	
Proposition de stratégies d'intervention auprès de la clientèle jeunesse et adulte	Les stratégies d'intervention proposées s'appliquent à toute la clientèle, soit : aux usagers en attente de service, aux usagers au guichet ainsi qu'à ceux en suivi régulier à l'équipe santé mentale. - Si symptômes de COVID-19 repérés, orienter vers le bon service - Privilégier les contacts téléphoniques et conserver les contacts en présence pour des situations d'exception seulement - Appel de bienveillance, prendre des nouvelles de l'usager pour voir s'il y a des répercussions liées à la pandémie dans sa vie	

Activités	Consignes spécifiques	Outils technologiques nécessaires à la réalisation de l'activité
	• Normaliser les symptômes ressentis, apporter une écoute et une réponse aux inquiétudes • S'assurer que les personnes ont une compréhension juste de l'importance de suivre les directives de la santé publique • Utiliser des outils de mesure clinique en continu pour objectiver la présence des symptômes et suivre l'évolution (ex. : GAD7, PHQ9, etc.) • Privilégier des objectifs plus court terme et axés sur les impacts de la pandémie dans le plan d'intervention • Favoriser des interventions plus courtes et plus fréquentes • Avec l'accord de la personne, impliquez son réseau significatif dans le plan d'intervention. • Évaluer le risque suicidaire et assurer le filet de sécurité • Amorcer le soutien ponctuel/court terme, proposer des stratégies d'autosoins (en ligne ou documentation), de gestion de l'anxiété, de saines habitudes de vie, etc. • En lien avec les suivis en cours (psychothérapie ou autres) : évaluer si l'utilisateur est disponible au traitement considérant le stress occasionné par la pandémie. Le cas échéant, adapter les protocoles aux consignes de la santé publique (téléconsultation, distanciation physique) • Encourager le maintien d'activités physiques • Offrir du soutien pour installer une routine quotidienne en situation de confinement (activités et hygiène de vie). • Donner de l'information sur les ressources dans la communauté (crise,	

Activités	Consignes spécifiques	Outils technologiques nécessaires à la réalisation de l'activité
	info social, info santé, info COVID, dépannage alimentaire, les nouvelles mesures d'aide financière, etc.) • Informer les usagers ayant des suivis médicaux (ex. renouvellement de médication, arrêt de travail, etc.) à utiliser les nouvelles modalités de rendez-vous et de suivi • Assurer un soutien et un accompagnement concret en lien avec les stressors psychosociaux liés à la pandémie. • Réactiver le plus possible les ressources du réseau social et encourager des modalités de maintien des liens sociaux par le biais de la technologie. • Soutenir en prévention ou résolution des conflits en contexte de proximité avec les proches. • Offrir du soutien aux proches si besoin. • Expliquer les changements dans l'offre de service et rassurer sur le maintien de contacts réguliers au besoin. • Accompagner au besoin le parent à bien expliquer les consignes à leurs enfants. • Contact direct avec l'enfant au besoin pour soutenir le parent. • Soutenir la participation scolaire aux usagers inscrits aux études, si des modalités en ligne sont disponibles. • Assurer une fluidité et une collaboration entre les différents programmes pour les co-interventions ponctuelles au besoin. • Si rencontre en présence, respecter les consignes de santé publique.	

Activités	Consignes spécifiques	Outils technologiques nécessaires à la réalisation de l'activité
	<u>En lien avec les groupes</u> • Suspendre les interventions de groupe et favoriser leur remplacement par des stratégies d'autosoins adaptées, de même que des suivis téléphoniques ou par téléconsultation en individuel. • Assurer un soutien individuel à distance pour l'utilisation du matériel proposé dans le cadre du groupe (outils, exercices, lectures, stratégies, etc.).	
Proposition de scénarios d'optimisation de l'utilisation de ressources	• Envisager de mobiliser les intervenants de l'équipe de suivi en soutien à l'équipe GASM pour assurer un suivi en continu des nouvelles demandes (anticiper une possible augmentation des demandes) • Selon votre situation, envisager de mobiliser, si nécessaire des ressources provenant du soutien d'intensité variable (SIV) pour assister dans l'évaluation téléphonique, la mise en place de PI initial ou pour les profils plus complexes et demandant un soutien en co-intervention • Favoriser un élargissement des rôles et fonctions professionnels habituels pour permettre une réponse rapide, flexible et diversifiée aux besoins particuliers de la clientèle en contexte de pandémie • Envisager de rendre accessible le télétravail (ex. : pour les relances téléphoniques) pour le personnel, notamment pour ceux dont un isolement volontaire préventif est recommandé	

Activités	Consignes spécifiques	Outils technologiques nécessaires à la réalisation de l'activité
	Favoriser une flexibilité au niveau des horaires de travail des intervenants afin de répondre aux besoins variés des usagers	
Soutien aux partenaires internes et externes	- Identifier un professionnel répondant aux partenaires, organismes communautaires pour assurer la liaison et le soutien auprès d'eux - Prioriser le soutien des services en amont (ex. services généraux) afin de les soutenir au niveau du repérage et des premières interventions à mettre en place en lien avec la santé mentale - Bien connaître et mettre à jour en continu les services offerts dans la communauté	
Réunions administratives et cliniques	- Suspendre toutes réunions non essentielles (comité de travail non relié à la pandémie, etc.) - Éviter les rassemblements dans les salles communes - Prévoir des modalités de concertation et de réunions à distance (ex. : TEAMS, Zoom).	

Stratégies de soutien clinique et de bien-être du personnel des services de santé mentale adultes et jeunesse	
Stratégies	Consignes spécifiques
**Tant les gestionnaires que les professionnels en soutien clinique ont un rôle essentiel à jouer pour assurer le bien-être des intervenants Voir les fiches en santé mentale du MSSS : consignes destinées aux gestionnaires et aux intervenants	
Contact hebdomadaire (minimalement) avec tous les intervenants pour assurer un suivi de la situation, de leur bien-être et de leurs besoins cliniques	• Adopter une attitude de bienveillance et pragmatique auprès des intervenants (résolution de problèmes). • Assurer du soutien clinique en personne (en respectant la distanciation de 2 mètres) ou à distance auprès de tous les intervenants de façon hebdomadaire. • Assurer un soutien ponctuel et au besoin pour l'ensemble des intervenants. • Maintenir une vigilance aux signes d'épuisement des professionnels et diffuser les moyens de soutien au sein de l'établissement (PAE, allègement des tâches, délestage possible, aménagement d'horaire, etc.). • Envisager du pairage entre collègues (s'enquérir de l'état des collègues). • Organiser des activités ludiques permettant de relâcher la pression au sein de l'équipe.
Mettre en place un document commun ou regroupement pour assurer le partage rapide des informations essentielles, documents, consignes et procédure, etc.	• Tenir informés les intervenants des informations essentielles pour assurer la sécurité et le bien-être. • Mettre à jour la documentation et les consignes/recommandations en lien avec la situation de pandémie pour faciliter et organiser leur travail. • Mettre à jour une banque d'outils d'autosoins et d'intervention court terme (ex. : Aller mieux à ma façon, guide d'autosoins pour la gestion du stress [G. Lebel], etc.). Numériser le matériel afin de le transmettre facilement par courriel.

20-210-85W

À noter : Ce document a été produit par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Les éléments mentionnés dans ce document s'appuient sur la connaissance actuelle en lien avec la COVID-19 en date du 7 avril 2020. Une mise à jour de ce document sera faite au besoin.