



PHASE 2

La transformation des services en santé mentale

**Les services de soutien
d'intensité variable
et de suivi intensif
dans la communauté**

LA FORCE DES LIENS

1	Introduction	PAGE 3
2	Le soutien d'intensité variable dans la communauté	4
3	Le suivi intensif dans la communauté	7
4	Conclusion	10

LISTE DES ENCADRÉS

Composition d'une équipe idéale de soutien d'intensité variable dans la communauté	5
Le rôle et les responsabilités de l'intervenant pivot	5
Le pair-aidant	5
L'importance du réseau social	6
La contribution des organismes communautaires	6
Composition d'une équipe idéale de suivi intensif dans la communauté	8

Produit par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
3725, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3L9

Peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique
à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, mars 2009
ISBN 978-2-89510-586-2 (version imprimée)
ISBN 978-2-89510-587-9 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

Ce document est disponible :

- au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604 ;
- sur le site Internet de l'Agence : www.santemontreal.qc.ca

COUVERTURE

L'équipe de suivi intensif dans la communauté de l'Hôpital Douglas (équipe ACT) se rencontre tous les matins pour déterminer les interventions qui seront effectuées au cours de la journée.

Sur la photo :

Les agents de relations humaines, **Mary Makris** et **Sotiri Papafilis** ainsi que le psychologue **Gilbert Tremblay**.

Œuvres de la collection *Les Impatients*

Dans ce document, l'emploi du masculin est générique et désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est destiné à alléger le texte.

1 Introduction

Les services de soutien d'intensité variable et de suivi intensif dans la communauté visent à aider les personnes aux prises avec de graves problèmes de santé mentale à développer leurs aptitudes individuelles afin qu'elles soient les plus autonomes possible. Ces services sont dispensés directement dans le milieu de vie des personnes suivies et sont habituellement offerts pour une période de temps limitée.

Les personnes qui peuvent bénéficier des services de soutien d'intensité variable ou de suivi intensif dans la communauté présentent habituellement l'une des pathologies suivantes :

- schizophrénie ;
- troubles psychotiques ;
- troubles schizoaffectifs ;
- troubles bipolaires.

D'ici 2010, on retrouvera une équipe de soutien d'intensité variable dans la communauté dans chacun des 12 CSSS de l'île de Montréal. Quant aux services de suivi intensif dans la communauté, ils seront plus structurés et accessibles à un plus grand nombre de personnes.



Les troubles mentaux sont qualifiés de graves lorsqu'ils sont associés à un niveau d'incapacité qui interfère de façon significative dans les relations interpersonnelles, les compétences sociales de base et la capacité fonctionnelle dans la production d'un travail. Une incapacité (suivie, prolongée ou durable) dans au moins l'un de ces trois domaines majeurs de la vie constitue un indice pour reconnaître ce que nous entendons par troubles mentaux graves.¹

1. *Plan d'action en santé mentale 2005-2010: La force des liens*, MSSS, 2005.

2 Le soutien d'intensité variable dans la communauté

Le soutien d'intensité variable dans la communauté est un service de 1^{re} ligne offert par les CSSS directement dans le milieu de vie des personnes suivies. Que ce soit à la maison, à l'école, au travail ou dans les loisirs, les interventions visent à aider les personnes à développer leurs aptitudes individuelles afin d'accroître leur autonomie. Ce type de soutien permet de s'assurer que l'état de la personne suivie reste stable et d'intervenir rapidement en cas de besoin.

La clientèle

Les personnes susceptibles de recevoir des services de soutien d'intensité variable sont aux prises avec de graves problèmes de santé mentale. Leurs difficultés de fonctionnement sont moindres que celles qui nécessitent un suivi intensif (voir page 7), mais leur condition fait en sorte qu'elles doivent recevoir des services continus à moyen ou long terme (habituellement entre deux et cinq ans, parfois plus longtemps).

Ces personnes présentent généralement une ou plusieurs des problématiques suivantes :

- grandes périodes de fragilité ;
- risque significatif de détérioration clinique ou sociale en l'absence de liens avec les professionnels d'une équipe de soutien d'intensité variable ;
- difficultés sur le plan des habiletés personnelles, sociales et relationnelles ;
- difficultés d'intégration et d'adaptation à la vie en communauté.

La composition de l'équipe de soutien d'intensité variable dans la communauté

L'équipe de soutien d'intensité variable dans la communauté est composée d'intervenants spécialisés en santé mentale. Il s'agit d'une équipe multidisciplinaire qui compte un minimum de quatre membres. Même s'il ne fait pas partie de l'équipe, un psychiatre est accessible au besoin pour soutenir les intervenants et offrir des consultations.

L'encadré qui suit illustre la composition d'une équipe idéale de soutien d'intensité variable dans la communauté. Dans les faits, le type d'intervenants qui feront partie de l'équipe sera déterminé par les CSSS, en fonction du profil des clientèles à desservir, de la nature et de l'ampleur de leurs besoins et des ressources disponibles.

COMPOSITION D'UNE ÉQUIPE IDÉALE DE SOUTIEN D'INTENSITÉ VARIABLE DANS LA COMMUNAUTÉ

Intervenants de base	<ul style="list-style-type: none">■ Infirmière■ Travailleur social■ Éducateur spécialisé■ Omnipraticien■ Psychiatre (consultant)
Autres intervenants suggérés pour compléter l'équipe de base	<ul style="list-style-type: none">■ Psychologue■ Ergothérapeute■ Récréologue■ Agent de relations humaines■ Pair-aidant
Personnel de soutien	<ul style="list-style-type: none">■ Secrétaire

LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DE L'INTERVENANT PIVOT

La « gestion de cas » est la méthode la plus utilisée par les équipes de soutien d'intensité variable. Selon ce modèle, un intervenant pivot est assigné à chaque personne desservie par l'équipe. Il est en quelque sorte un compagnon de voyage qui oriente la personne tout au long de son cheminement et qui assure la continuité et la stabilité de traitement. Il est la personne avec laquelle l'utilisateur de services crée des liens très étroits basés sur la confiance, la collaboration et le respect.

L'intervenant pivot effectue l'évaluation des besoins de la personne, développe son plan de service individualisé (PSI) (en concertation avec elle) et dispense certains traitements et activités de réadaptation. Au besoin, il coordonne les services prévus au PSI (rendez-vous chez le médecin, rencontres avec la famille ou les proches, visites à un organisme communautaire ou du réseau, etc.). Enfin, l'intervenant pivot a la responsabilité de prendre les mesures de sécurité nécessaires si la personne présente un danger pour elle-même ou pour les autres en raison de son état mental.

Le nombre de clients suivis par l'intervenant pivot varie de 12 à 25 personnes.

LE PAIR-AIDANT

Un pair-aidant est une personne qui s'est rétablie d'un problème de santé mentale et qui, grâce à son expérience, peut aider d'autres personnes à se rétablir et à vivre dans la communauté.

Les interventions et la fréquence

L'intervenant pivot effectue de deux à sept interventions par mois, selon les besoins et le degré d'autonomie des personnes.

La participation active de la personne aux décisions qui la concernent est essentielle et fait partie intégrante de la philosophie du soutien d'intensité variable. Les interventions offertes sont donc déterminées en fonction de ses objectifs personnels. Elles comprennent notamment :

- l'évaluation des besoins pour l'élaboration du PSI ;
- la réponse aux besoins de subsistance (nourriture, logement, vêtements, etc.) ;
- le traitement (psychothérapie et médication) ;
- la réadaptation (réinsertion sociale, services d'intégration à l'emploi et de soutien aux études, etc.) ;
- le soutien aux activités de la vie quotidienne (préparation des repas, entretien ménager, accompagnement à l'épicerie ou à la buanderie, aide à la gestion du budget, etc.) ;
- la protection (si la personne présente un potentiel de dangerosité) ;
- l'intervention en situation de crise ;
- la liaison avec les partenaires (accompagnement dans les diverses démarches : soutien au revenu, organismes communautaires, etc.) ;
- la promotion des droits.

L'IMPORTANCE DU RÉSEAU SOCIAL

Le développement d'un réseau social est de toute première importance pour les personnes atteintes de graves problèmes de santé mentale qui veulent reprendre une vie normale dans la société. L'une des tâches des intervenants d'une équipe de soutien d'intensité variable est d'aider la personne à identifier dans son environnement des personnes (un propriétaire, un voisin, etc.) qui pourront la soutenir en période difficile, s'il y a lieu. Ce réseau social contribue à aider à éviter les crises et à diminuer le recours à l'urgence psychiatrique.

LA CONTRIBUTION DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Les organismes communautaires en santé mentale offrent certains services de soutien d'intensité variable dans la communauté. Connus sous le nom de « suivi alternatif communautaire », ce sont des services d'accompagnement et de soutien. Le suivi alternatif communautaire ne vise pas nécessairement l'intégration sociale et se réalise plutôt en fonction des forces et des objectifs de la personne. Les rencontres se déroulent dans la communauté et la fréquence et la durée varient selon les besoins et les problématiques des personnes suivies. Chaque intervenant suit de 12 à 20 personnes.

3 Le suivi intensif dans la communauté

Le suivi intensif dans la communauté est un service spécialisé, généralement offert par les hôpitaux psychiatriques ou par les départements de psychiatrie des hôpitaux de soins généraux. Ce service est l'ultime recours pour maintenir les personnes atteintes de troubles mentaux graves dans leur milieu de vie. Par le biais de contacts soutenus et d'un encadrement rigoureux, il permet d'éviter les hospitalisations prolongées et de diminuer le fardeau des aidants naturels.

UNE JOURNÉE DANS UNE ÉQUIPE DE SUIVI INTENSIF DANS LA COMMUNAUTÉ

« Chaque jour débute par une réunion d'équipe au cours de laquelle nous passons en revue tous les dossiers et décidons de l'horaire des membres de l'équipe.

« L'intensité du suivi varie en fonction des difficultés de chacun des clients. La fidélisation à la médication est à la base du traitement d'une grande partie de notre clientèle ; ces personnes ont besoin d'un suivi d'une grande intensité pouvant aller jusqu'à six visites par semaine. Nous visons la stabilité de leurs symptômes dans le but d'éviter les crises et de concentrer ensuite les efforts sur d'autres objectifs de rétablissement.

« Nos interventions touchent toutes les sphères de la vie. Par exemple, nous aidons certaines personnes à gérer leur budget, d'autres pour faire l'épicerie, des tâches qui peuvent sembler simples mais qui sont à la base de la vie en société. Une fois que ces personnes sont capables de vivre de façon autonome, nous les aidons à accomplir d'autres objectifs personnels tels que se trouver un emploi, retourner aux études, renouer avec la famille. »

- Karl Beck, agent de relations humaines à l'Hôpital Douglas, membre de l'équipe de suivi intensif dans la communauté (Équipe ACT)

La clientèle

Les personnes qui requièrent des services de suivi intensif présentent habituellement des problèmes de santé mentale plus graves que celles suivies par une équipe de soutien d'intensité variable. Leur condition est instable et fragile. Elles courent un risque élevé d'hospitalisations répétées ou de rupture avec la société. Ces personnes peuvent présenter une ou plusieurs des problématiques suivantes :

- symptômes mal maîtrisés ;
- difficultés dans l'accomplissement des tâches quotidiennes ;
- toxicomanie ou problèmes de comportement qui compromettent l'intégration sociale ;
- tendance à devenir itinérant ou à avoir des démêlés avec la justice.

La composition de l'équipe de suivi intensif dans la communauté

Idéalement, une équipe de suivi intensif est composée de 10 à 12 intervenants. Ces personnes détiennent, pour la plupart, une formation professionnelle reconnue et possèdent des expertises différentes. Ensemble, elles doivent être en mesure de fournir la majorité des services dont les clients ont besoin (traitement psychiatrique, réadaptation et soutien à la vie en communauté). Compte tenu des difficultés importantes vécues par les personnes suivies, le ratio intervenant-clients est relativement bas et se situe entre 1 pour 8 et 1 pour 15.

L'encadré ci-dessous illustre la composition d'une équipe idéale de suivi intensif dans la communauté. Dans les faits, le type d'intervenants qui feront partie des équipes de suivi intensif sera déterminé par l'établissement, en fonction du profil des clientèles à desservir, de la nature et de l'ampleur de leurs besoins et des ressources disponibles.

COMPOSITION D'UNE ÉQUIPE IDÉALE DE SUIVI INTENSIF DANS LA COMMUNAUTÉ	
Intervenants de base	<ul style="list-style-type: none">■ Coordonnateur (qui agit aussi comme clinicien)■ Infirmière■ Travailleur social■ Spécialiste en alcoolisme, toxicomanie et abus de substances■ Spécialiste en réadaptation professionnelle et en intégration à l'emploi■ Omnipraticien■ Psychiatre
Autres intervenants suggérés pour compléter l'équipe de base	<ul style="list-style-type: none">■ Psychologue■ Ergothérapeute■ Récréologue■ Agent de relations humaines■ Pair-aidant
Personnel de soutien	<ul style="list-style-type: none">■ Secrétaire

Les interventions et la fréquence

Les interventions effectuées par l'équipe de suivi intensif dans la communauté prennent la forme de rencontres qui ont lieu presque exclusivement dans le milieu de vie de la personne traitée. Le nombre de rencontres entre les intervenants et les personnes suivies varie de deux à trois fois par semaine, allant parfois jusqu'à sept. En cas de besoin, des intervenants sont disponibles 24 heures par jour, sept jours par semaine.

La participation active de la personne fait partie intégrante du suivi intensif dans la communauté. Les interventions qui figureront à son PSI sont déterminées avec sa collaboration, en fonction de ses objectifs personnels. Elles comprennent notamment :

- la prise de contact proactive (pour briser l'isolement social) ;
- l'évaluation des besoins pour l'élaboration du PSI ;
- la réponse aux besoins de subsistance (logement, vêtements, nourriture) ;
- le traitement (psychothérapie, médication et psychoéducation) ;
- la supervision médicale intensive (la gestion de la médication et de la santé physique) ;
- le soutien aux activités de la vie quotidienne (préparation des repas, entretien ménager, accompagnement à l'épicerie ou à la buanderie, gestion du budget, etc.) ;
- l'intervention en situation de crise ;
- les activités de réadaptation (développement des habiletés, retour aux études, retour au travail, etc.) ;
- le soutien à l'intégration sociale (aide dans les relations sociales, accès aux loisirs, etc.) ;
- l'orientation vers d'autres partenaires (accompagnement dans les diverses démarches : soutien au revenu, organismes communautaires, etc.) ;
- la promotion et la protection des droits.



La participation active de la personne fait partie intégrante du suivi intensif dans la communauté.

4 Conclusion

Les services de soutien d'intensité variable et de suivi intensif dans la communauté complètent l'offre de services de 1^{re} et de 2^e lignes en santé mentale. Ils sont offerts dans une perspective de rétablissement et visent à favoriser l'autonomie des personnes suivies.

Pour en apprendre davantage sur ces services, les documents de référence qui ont servi à la rédaction de ce feuillet peuvent être consultés sur le Web, aux adresses suivantes :

- *Plan d'action ministériel 2005-2010 en santé mentale : Planification de la phase II à Montréal*
www.santemontreal.qc.ca, section « Grands plans régionaux »
- *Plan d'action en santé mentale 2005-2010 : La force de liens*
www.msss.gouv.qc.ca, section « Publications »

**Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal**

Québec 