



**RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE MONTRÉAL-CENTRE**

*Cadre de référence des services de soutien
et d'hébergement du Centre Sida Secours*



Plan régional VIH/sida



Préparé par :

*Hélène Legaré, Directrice générale,
Centre de Services Sida Secours du Québec*

Collaboration :

*Claire Blais, Conseillère, Direction de la programmation et coordination,
Régie régionale Montréal-Centre*

Juin 2000

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
LE CENTRE SIDA SECOURS.....	2
1. OBJECTIFS GÉNÉRAUX.....	2
2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES.....	2
3. MOYENS	3
4. CLIENTÈLE VISÉE.....	3
5. SERVICES OFFERTS.....	4
Volet 1 - Accueil et évaluation 24/7	4
Volet 2 - Services d'hébergement.....	4
Volet 3 - Soutien posthébergement	7
Volet 4 - Soutien au réseau	7
6. PARTENARIAT	7
7. GESTION DU CENTRE SIDA SECOURS.....	9
8. CONCLUSION	11

INTRODUCTION

Le Centre de services sida secours du Québec (CSSSQ) a vu le jour en 1989. Les fondateurs du CSSSQ ont alors énoncé la mission de l'organisme comme étant celle de :

- fournir des réponses originales aux besoins de toute personne ayant des difficultés à vivre à leur domicile. Ces réponses originales peuvent aller du support au domicile existant, à l'hébergement pour personnes en très grande perte d'autonomie;
- fournir aux personnes vivant avec le VIH/sida un environnement sécurisant et calme qui favorise leur autonomie et leur épanouissement au-delà de la maladie et des difficultés inhérentes à celle-ci;
- tenter d'identifier les besoins des clientèles spécifiques pour lesquelles aucun service d'hébergement n'est actuellement en place et élaborer différentes pistes de solution.

Depuis son ouverture, le CSSSQ a été témoin d'importants changements dans la situation des personnes vivant avec le VIH/sida. Plus récemment, les nouvelles thérapies médicamenteuses ont réussi à stabiliser de façon considérable la santé des personnes vivant avec le VIH/sida. Ces thérapies ne sont toutefois pas accessibles à tous et, pour de multiples raisons, les personnes démunies et désorganisées en sont souvent exclues.

À Montréal, malgré les nombreux services offerts aux personnes vivant avec le VIH/sida, on observe une clientèle marginale pour laquelle il est difficile d'offrir les soins et les services adéquats.

Dans sa réflexion sur la réorientation de ses services, le conseil d'administration du Centre de services sida secours du Québec a rapidement cru en l'importance de mettre sur pied une ressource d'hébergement spécifique pour la clientèle exclue des services actuels.

Il nous fait plaisir ici de présenter le plan de l'organisation de cette nouvelle ressource, des services qui seront offerts pour répondre aux besoins de cette clientèle et des liens que nous souhaitons établir entre les différents partenaires du réseau sida et des réseaux complémentaires au sida afin d'assurer une meilleure continuité dans les services.

LE CENTRE SIDA SECOURS

Actuellement, une personne vivant avec le VIH/sida qui présente des problèmes de toxicomanie, de santé mentale ou d'itinérance et qui vit une situation d'instabilité psychosociale peut très difficilement avoir une place en hébergement, et cela, même si sa condition de santé le requiert.

D'une part, les places sont limitées. D'autre part, il est souvent difficile pour les milieux d'hébergement d'accueillir cette clientèle. En effet, la présence de personnes très désorganisées, aux comportements jugés inacceptables pour la majorité d'entre nous, peut perturber de façon considérable le climat d'une maison. De plus, ces personnes ont souvent négligé depuis longtemps leur santé et leur hygiène et plusieurs n'ont ni suivi médical ni thérapeutique. Malgré les difficultés d'offrir et d'adapter des services à ces personnes, il est important que celles-ci puissent recevoir les soins et les services que leur condition de santé requiert. Pour ce faire, des mécanismes d'accueil souples, des services adaptés et des liens privilégiés avec certains partenaires-clés du réseau de la santé et des services sociaux et communautaires doivent être établis. Enfin, puisque l'ensemble des autres maisons d'hébergement sida de Montréal accueillera de plus en plus des personnes toxicomanes, le CSS apportera un soutien à l'intervention pour les aider à mieux intégrer cette clientèle marginale dans leur organisme.

Le Centre sida secours s'appliquera à fournir un lieu d'hébergement temporaire à ces personnes en difficulté et, en collaboration avec l'ensemble des acteurs, à favoriser leur maintien dans la communauté.

1. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux fixés par le CSSSQ pour accomplir sa mission au Centre sida secours sont les suivants :

- assurer une prise en charge rapide des personnes vivant avec le VIH/sida toxicomanes ou non qui vivent une détresse psychologique ou sociale temporaire qui risque d'affecter la condition globale de santé de la personne;
- favoriser l'accessibilité, l'adaptation et l'utilisation adéquate des services offerts par le réseau de la santé et des services sociaux et communautaires aux personnes vivant avec le VIH/sida et qui souffrent de multiples problèmes (toxicomanie, santé mentale, itinérance, etc.);
- favoriser une intervention multisectorielle avec les différents acteurs qui travaillent auprès des personnes vivant avec le VIH/sida et qui souffrent de multiples problèmes (toxicomanie, santé mentale, itinérance, etc.).

2. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Plus particulièrement, le Centre sida secours a comme objectifs spécifiques :

- d'accueillir les personnes vivant avec le VIH/sida et répondre aux besoins biopsychosociaux engendrés par la situation de crise;

- de contribuer à préserver la stabilité de l'état de santé globale des personnes vivant avec le VIH/sida qui vivent une détresse psychosociale;
- de développer des mécanismes efficaces de références et d'orientation vers d'autres ressources pour assurer un suivi adéquat après le séjour;
- de sensibiliser les différents acteurs qui interviennent auprès des personnes vivant avec le VIH/sida qui souffrent de multiples problèmes à l'approche de réduction des méfaits.

3. MOYENS

Pour atteindre ses objectifs, le Centre sida secours se donne comme moyens :

- d'offrir une disponibilité d'accueil téléphonique 24 heures par jour/7 jours par semaine;
- d'évaluer les éléments prédisposants à la situation de détresse, le niveau de dangerosité et les besoins de la personne;
- d'offrir une assistance biopsychosociale et un support qui répondent aux besoins de la personne et qui sont adaptés à sa réalité;
- d'établir avec la personne concernée et son référent, un plan de services individualisé pour assurer une prise en charge efficace lors de la sortie;
- d'offrir de l'hébergement temporaire aux personnes vivant avec le VIH/sida qui présentent de multiples problèmes et dont le comportement ou la condition générale ne permet pas une prise en charge rapide par le réseau des services réguliers;
- d'orienter et d'accompagner les personnes vivant avec le VIH/sida et qui présentent de multiples problèmes vers les ressources qui répondent adéquatement à leurs besoins;
- de soutenir les partenaires qui accueillent les personnes vivant avec le VIH/sida et qui présentent de multiples problèmes lors d'une situation de crise en leur offrant une assistance à l'intervention.

4. CLIENTÈLE VISÉE

Les services du Centre sida secours s'adressent aux personnes vivant avec le VIH/sida âgées de 18 ans et plus, résidant sur l'île de Montréal qui ont difficilement accès aux réseaux habituels de services (santé, sociaux, institutionnels ou communautaires).

Cette clientèle regroupe des personnes qui toutes, présentent de nombreux problèmes chroniques tels :

- les personnes aux prises avec des problèmes de toxicomanie dont plusieurs sont des utilisateurs de drogues injectables (UDI);

- les personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou des troubles de la personnalité souvent associés à des comportements sociaux déviants;
- les personnes qui ont des profils d'itinérance, de prostitution, de violence ou des démêlés avec la justice ou provenant des milieux carcéraux.

Outre les caractéristiques précitées, les services seront disponibles à toute personne qui pour différentes raisons, vit une détresse psychosociale importante ou inhabituelle ou traverse une crise d'adaptation sociale laquelle risque d'aggraver son état de santé globale et sa condition «sida» et dont une intervention rapide est nécessaire. La priorité sera toutefois accordée aux personnes qui n'ont aucun suivi médical récent lié au sida ou qui en n'ont jamais eu.

Selon sa disponibilité, le Centre sida secours pourra également accueillir des personnes vivant avec le VIH/sida présentant des problèmes chroniques (toxicomanie, itinérance, santé mentale) qui vivent dans la communauté mais qui ont besoin d'un répit.

Clientèle exclue

Les personnes référées qui ne présentent pas une majeure «sida» mais qui sont considérées comme dangereuses pour elles-mêmes ou pour autrui et qui nécessitent une supervision médicale ou psychiatrique continue ou qui sont lourdement intoxiquées, seront référées à d'autres ressources plus spécialisées. Dans ce cas, un support à l'intervention en lien avec la spécificité «sida» pourra être offert aux intervenants de la ressource d'accueil.

5. SERVICES OFFERTS

Volet 1 – Accueil et évaluation 24/7

Dans le but d'assurer une prise en charge rapide de la clientèle référée, un service de réponse et d'évaluation téléphoniques sera disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Des mécanismes d'évaluation seront développés afin de bien identifier les besoins de la personne, d'assurer une réponse adéquate et de planifier l'organisation des services nécessaires. Cette évaluation se fera selon des critères spécifiques, objectifs et mesurables.

Suite à l'évaluation téléphonique, on pourra terminer l'intervention, référer la personne à un autre organisme ou poursuivre l'évaluation sur place dans le but d'un hébergement au Centre sida secours.

Volet 2 – Services d'hébergement

Le Centre sida secours sera situé au Centre-ville, près des principaux hôpitaux et de la clientèle. Il aura une capacité maximale de 10 lits. Un lit sera en permanence disponible pour répondre aux situations d'extrême urgence. Sauf exception, l'hébergement au Centre sida secours sera gratuit.

La personne qui viendra au Centre le fera sur une base volontaire et devra, a priori, être référée et accompagnée du référent lors de son arrivée au Centre.

La nature des services

Les services offerts répondront aux différents besoins psychosociaux créés par la situation de détresse des personnes dont l'état de santé dû au sida est fragile et leurs conditions de vie précaires.

Le Centre offrira aux résidants :

- les services d'accueil, d'évaluation et de référence;
- un soutien dans les activités de la vie quotidienne (alimentation, hébergement, etc.);
- les soins «nursing»;
- la gestion des médicaments;
- un soutien psychologique (relation d'aide, résolution de problèmes, etc.)
- un soutien spirituel;
- l'accès aux soins médicaux et psychosociaux;
- l'hébergement de répit;
- l'accompagnement dans les différentes démarches.

L'organisation des services d'hébergement

Après le premier contact téléphonique, la personne en détresse accompagnée du référent sera admise en période d'observation pour une durée de 12 à 48 heures. Ensuite, une évaluation plus exhaustive de la condition globale de santé sera faite avec la personne concernée et le référent. Les objectifs à poursuivre dans le développement du plan d'intervention spécifique seront alors précisés. Enfin, la durée de séjour sera établie et pourra varier entre un et 90 jours selon les besoins. Un intervenant du Centre sera désigné pour accompagner la personne tout au long de son cheminement.

L'approche préconisée

À la lumière de nombreuses études et en tenant compte de notre expérience auprès de la clientèle desservie, le Centre sida secours s'inscrira prioritairement dans une approche de réduction des méfaits.

Le Comité permanent de lutte à la toxicomanie du Gouvernement du Québec définit la réduction des méfaits ainsi :

« L'approche de réduction des méfaits est une démarche de santé collective visant, plutôt que l'élimination de l'usage des psychotropes (ou d'autres comportements à risque ou addictifs), à ce que les usagers puissent développer des moyens de réduire les conséquences négatives liées à leurs comportements ».

La réduction des méfaits est donc à la fois une politique de santé publique et une pratique d'intervention construites autour de deux principes fondamentaux :

- un objectif résolument pragmatique,
- une éthique professionnelle basée sur une totale acceptation de l'utilisateur de drogues injectables comme un citoyen capable d'effectuer des choix.

La notion de pragmatisme dans la réduction des méfaits prône l'observation de réalités concrètes, identifiables et mesurables comme point de départ de toute action. Le problème posé ne se situe donc plus au niveau du toxicomane et de son fonctionnement individuel mais au niveau de certains comportements dommageables liés à l'usage des drogues.

Le respect du libre choix et du style de vie des utilisateurs de drogues injectables (UDI) prône l'acceptation des usagers. De ce fait, les intervenants sont plus près d'eux. En permettant d'être plus près des problèmes concrets et des modalités de consommation des populations les plus en danger, la réduction des méfaits parvient non seulement à faire évoluer positivement les pratiques à haut risque mais elle joue aussi un rôle de médiation avec l'environnement social direct.

Les principes fondamentaux de la réduction des méfaits faisant référence principalement aux valeurs que sont le pragmatisme, l'humanisme et la tolérance vis-à-vis la consommation de psychotropes, le Centre sera en quelque sorte, une "*zone de tolérance*". Toutefois, la tolérance ne signifie pas l'encouragement de la consommation. Bien que tolérée, celle-ci sera encadrée dans une intervention qui vise à diminuer les impacts négatifs reliés à la consommation. Pour ce faire, nous favoriserons des mesures universelles d'accessibilité au matériel de préparation et d'injection, l'éducation de l'injection à risque réduit, l'encadrement et la gestion de la consommation.

Les principaux référents

Les principaux référents seront les intervenants qui travaillent de près avec la clientèle visée :

- les intervenants des milieux communautaires sida et autres;
- les intervenants de l'Équipe mobile toxico-sida de l'Unité hospitalière de recherche et d'enseignement en soins sida (UHRESS) du Centre hospitalier de l'Université de Montréal;
- Les intervenants du réseau institutionnel (CLSC, hôpitaux, cliniques privées, équipes spéciales régionales);
- Les intervenants des milieux carcéraux.

Il est bien évident que par la nature même de cette ressource, le Centre sera également ouvert à évaluer toute situation urgente quel que soit le référent (famille, entourage, personne elle-même).

Enfin, les personnes qui auront déjà bénéficié des services du Centre pourront, si nécessaire, recevoir des services spécifiques dans le cadre d'ententes particulières.

Volet 3 – Soutien posthébergement

Les séjours au Centre sida secours seront courts et la plupart des personnes qui y seront hébergées auront encore besoin de services à leur sortie. À ce moment, une évaluation des acquis et des besoins à combler sera réalisée, des démarches et un accompagnement seront effectués auprès d'autres ressources, si nécessaire, pour assurer un suivi posthébergement et une prise en charge afin de maintenir la stabilité de la santé de la personne. Ce plan de sortie sera établi en collaboration de la personne hébergée, du référent, de l'intervenant du Centre et des intervenants extérieurs. Des mécanismes clairs de collaboration avec certains partenaires-clés seront définis afin d'assurer une continuité dans les services.

Si la personne est référée vers une autre ressource (hébergement sida ou autres), le Centre sida secours offrira une assistance à la ressource d'accueil si cette dernière le souhaite. Ce soutien peut être d'ordre technique ou clinique.

Volet 4 - Soutien au réseau

Le Centre sida secours souhaite que la clientèle à laquelle il s'adresse reçoive les services les mieux adaptés à leurs particularités. Dans cette optique, le Centre souhaite devenir un agent facilitateur auprès des autres ressources dans l'accessibilité, la prise en charge des personnes et dans l'adaptation des services.

Par ailleurs, les personnes vivant avec le VIH/sida se retrouvent aussi dans d'autres réseaux que le réseau sida. Au besoin, le Centre sida secours offrira le soutien à ces ressources, ce qui permettra de mettre en place des services plus complets et adaptés aux personnes tout en partageant l'expertise inter-réseau.

6. PARTENARIAT

Les quatre volets du Centre sida secours font partie du continuum de services offerts aux personnes atteintes. Le Centre sera ainsi pour plusieurs la porte d'entrée aux services. De plus, nous comptons travailler avec de nombreux partenaires et établir des liens de services étroits avec certains d'entre eux.

Les partenaires-clés

Puisque les besoins des personnes visées par nos services sont multiples et complexes, nous envisageons offrir un ensemble de services intégrés particulièrement avec trois partenaires.

L'Équipe mobile toxico-sida de l'Unité hospitalière de recherche et d'enseignement en soins sida (UHRESS) du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)

L'Équipe mobile toxico-sida de l'UHRESS sera en lien étroit avec le Centre sida secours puisque la plupart des suivis professionnel et médical de deuxième et troisième ligne des personnes toxicomanes hébergées dans cette ressource, seront sous la supervision des professionnels de cette équipe. Pour ce faire, les intervenants «mobiles» de cette équipe et ceux du Centre

travailleront de concert pour assurer un suivi adéquat et concerté aux personnes concernées. Une priorité d'hébergement des personnes référées par cette équipe sera accordée.

Le Groupe d'entraide à l'intention des personnes séropositives et itinérantes (GEIPSI)

La mission première de GEIPSI est de soutenir les personnes rejointes dans la prise en charge de leur santé. L'isolement, la pauvreté, les problèmes de santé divers, la consommation de drogues, la vie dans la rue sont les problèmes fréquents des personnes qui visitent GEIPSI. Les personnes qui seront de passage chez nous seront pour la plupart connues de cet organisme. C'est pourquoi, nous favoriserons dès leur sortie, un accompagnement par les intervenants de cet organisme. Pour ce faire, des ententes spécifiques de collaboration seront développées afin d'assurer l'arrimage et la complémentarité des services ainsi que le soutien posthébergement.

Le Centre d'action communautaire auprès des toxicomanes utilisateurs de seringues (CACTUS)

Dans le cadre de son programme d'échanges de seringues, CACTUS accueille une partie de notre clientèle. Au fil des ans, cet organisme a rejoint un important nombre de personnes toxicomanes vivant avec le VIH/sida qui ne fréquentent pas le réseau traditionnel des services. En collaboration avec CACTUS, nous désirons mieux identifier et accompagner ces personnes en favorisant l'accès et l'adhésion aux traitements, aux services de première ligne des équipes spécialisées de prévention VIH/sida des CLSC désignés et l'adoption de comportements sexuels ou de consommation à moindre risque.

Les autres partenaires

En plus de ces partenaires-clés, il est essentiel, pour réaliser pleinement les objectifs du Centre sida secours, de travailler de concert avec d'autres acteurs des réseaux de la Santé et des Services sociaux et communautaires. Les personnes qui utiliseront les services du Centre vivent de nombreux problèmes et sont régulièrement suivis par des intervenants de d'autres secteurs, notamment de la santé mentale, de la toxicomanie ou de l'itinérance. Œuvrant tous auprès de la même clientèle, nous croyons qu'il pourra être stimulant de partager nos différents champs d'expertise qui, somme toute, se rejoignent et ainsi, créer une synergie tout en évitant la duplication des services.

Toujours en vue d'une meilleure utilisation des ressources, nous souhaitons travailler avec l'ensemble des intervenants du réseau sociosanitaire. Les principaux partenaires engagés dans ce continuum de services sont le réseau communautaire-sida, l'Urgence toxicomanie du Centre Dollard-Cormier, l'Urgence psychosociale et l'équipe itinérance du CLSC des Faubourgs et l'équipe spécialisée en milieu carcéral du CLSC Ahuntsic. Une étroite collaboration devra être également établie avec les policiers. Enfin, le Centre travaillera de concert avec les équipes spécialisées en prévention du VIH/sida des CLSC puisque les actions ces dernières viseront à mieux rejoindre les personnes démunies, toxicomanes et les jeunes marginaux dans leur milieu de vie et de leur offrir un ensemble de services «nursing», de dépistage et de vaccination. Nous comptons donc partager nos expertises et favoriser l'intégration de leurs services auprès de la clientèle qui sera rejointe par le Centre.

7. GESTION DU CENTRE SIDA SECOURS

Les ressources humaines

Pour réaliser pleinement les objectifs du Centre sida secours, le personnel recherché devra avoir une formation académique en travail social, psychologie, nursing, toxicomanie, santé mentale ou autres domaines connexes en plus de posséder une solide expérience terrain dans la rue ou avec des clientèles aux prises avec de multiples problèmes.

La formation

La formation élaborée pour l'équipe de départ tiendra compte de nombreux volets. Elle comprendra un volet théorique qui abordera entre autres, le VIH/sida, son évolution ainsi que les principales infections et les thérapies médicamenteuses, les interventions en situation de crise, l'approche en réduction des méfaits, l'itinérance, la toxicomanie, la santé mentale, les types de personnalité ainsi que le travail d'équipe. Nous souhaitons que le volet pratique permette aux intervenants de passer quelques jours chez nos différents partenaires afin de mieux les connaître et de mieux faire connaître le nouveau centre et ses services.

La formation se donnera de manière intensive, par différents formateurs durant la période pré-ouverture de la ressource. Tout le personnel y participera. Durant cette période seront également élaborés le code d'éthique, le code vie, l'organisation interne de la ressource ainsi que tout ce qui se rapporte au bon fonctionnement de la ressource. Enfin, un processus de formation continue sera mis sur pied afin de permettre une meilleure intégration des nouveaux employés et permettre à l'équipe de rester à jour dans son intervention.

L'évaluation

Le Centre sida secours participera à un processus d'évaluation continue pour l'ensemble de son organisation et de ses activités. Il sera sujet à de très nombreux ajustements au cours de ses premiers mois d'opération du fait de son caractère novateur et de la clientèle spécifique à qui il s'adresse.

Durant cette «période de rodage», nous nous concentrerons à recueillir certaines données quantitatives et qualitatives, telles le portrait de la clientèle, la nature des services requis, la durée de séjour, les référents et les difficultés rencontrées. Ces données recueillies nous permettront d'abord d'adapter nos services et de mieux centrer nos éléments d'évaluation éventuelle. Les hypothèses de recherche seront alors mieux élaborées et un cadre conceptuel d'évaluation sera développé. Pour ce faire, nous ferons appel à un consultant externe ce qui permettra d'augmenter la validité des résultats. Avec lui, nous établirons clairement les critères sur lesquels portera l'évaluation.

Dans un deuxième temps, pour mieux apprécier la pertinence de ses services et de ses impacts auprès de la clientèle visée, un devis d'évaluation sera développé et présenté à différents bailleurs de fonds (par exemple, CQRS, FRSQ, CQCS, etc.)

8. CONCLUSION

Le Centre sida secours s'inscrit dans le Plan régional en VIH/sida de la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-centre et vise à favoriser l'accessibilité des soins et des services pour les personnes vivant avec le VIH/sida qui sont en situation de détresse et de désorganisation sociale.

Les services porteront sur quatre volets : l'accueil et l'évaluation 24/7, les services d'hébergement, le soutien posthébergement et le soutien au réseau. Le Centre sida secours travaillera avec l'ensemble des partenaires du réseau, particulièrement avec l'Équipe mobile toxico-sida de l'UHRESS du CHUM et les groupe GEIPSI et CACTUS.

La mise sur pied des services du Centre sida secours se fera graduellement et son organisation sera certainement sujette à de nombreux ajustements au cours des premiers mois d'opération. Un processus d'évaluation rigoureux visant à évaluer les résultats sera mis de l'avant afin de développer un modèle d'organisation de services qui pourrait, le cas échéant, être applicable dans différents secteurs de la santé.

Enfin, par cette organisation de services, nous souhaitons favoriser l'accès aux services de santé aux personnes marginalisées qui, jusqu'à ce jour, ne sont pas adéquatement rejointes par le réseau traditionnel de la santé et des services sociaux. De plus, par nos efforts de collaboration et d'arrimage de services et d'expertise, nous souhaitons décloisonner les services offerts aux personnes vivant avec le VIH/sida et contribuer à diminuer la chaîne de transmission de l'infection dans ce sous-groupe de la population particulièrement touchée par l'épidémie.