



# **Services mobiles d'intervention en cas de crise – Traitement des dépendances et Santé mentale – Réseau de santé Horizon et Réseau de santé Vitalité**

Denise Fortin, gestionnaire, Réseau de santé Vitalité

Anne Losier, gestionnaire, Réseau de santé Horizon

Janvier 2019

# Services mobiles d'intervention en cas de crise

## Crise de santé mentale

- Une **crise de santé mentale** n'exige pas nécessairement une évaluation en milieu hospitalier; des fournisseurs de services de santé mentale et de traitement des dépendances peuvent offrir des services dans la collectivité de façon efficace.
- On parle de crise de santé mentale quand la personne est dépassée et a besoin d'un soutien immédiat. Les Services de traitement des dépendances et les Services de santé mentale offrent du soutien pour permettre à la personne de gérer la crise sans quitter son milieu de vie. Exemples de crise : idées suicidaires, pensées psychotiques, anxiété intense, dépression, incapacité de faire face à une situation, etc.

## Urgence psychiatrique

- On parle d'une urgence psychiatrique lorsqu'une personne représente un danger pour elle-même ou les autres en raison de troubles de la pensée ou du jugement. Une urgence psychiatrique exige des services de traitement en milieu hospitalier.

# Services mobiles d'intervention en cas de crise

- **Qui peut obtenir nos services?**
  - Tous les enfants, adolescents et adultes qui vivent une crise de toxicomanie ou de santé mentale
  - La personne elle-même
  - Les proches de la personne en détresse et les organismes communautaires qui la soutiennent
- **Services offerts**
  - Soutien et triage initiaux par téléphone
  - Rencontre avec un membre de l'équipe des services de traitement des dépendances et de santé mentale au besoin
  - Évaluation du risque et intervention axée sur la recherche de solutions
  - Soutien à court terme lors d'une crise
  - Aiguillage vers les services les plus appropriés
  - Aide pour accéder aux services de traitement des dépendances et de santé mentale

# Accès aux services mobiles

- **7 jours sur 7, de midi à 22 h**
- **1-866-771-7760**
- **2 à 3 travailleurs sociaux par relais**
- **Nos services :**
  - Soutien et aide aux enfants, aux jeunes et aux adultes en crise de détresse affective grave à cause d'un problème de toxicomanie ou de santé mentale
  - Soutien aux proches, aux amis, aux organismes communautaires, etc. pour les aider à gérer les crises de toxicomanie et de santé mentale
  - Renseignements pour aider à comprendre les crises de toxicomanie et de santé mentale et à reconnaître les signes d'une crise psychiatrique
  - Faciliter l'accès à nos services
  - Renseignements sur les ressources offertes dans la collectivité

# Accès aux services de traitement des dépendances et de santé mentale

- Heures régulières des Centres de santé mentale communautaires : 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.
- Moncton – Réseau de santé Vitalité : 506-862-4144/ Réseau de santé Horizon :506-856-2444
- Richibucto : 506-523-7620
- Sackville : 506-364-4082

# Continuité des soins

- **Les deux réseaux de santé ont créé des outils pour assurer la communication et la continuité des services pour mieux répondre aux besoins de la personne.**

# Partenariat entre les services mobiles de crise et la GRC

## Codiac

- Partenariat avec la GRC
  - Objectifs
    - Réduire le nombre de visites aux urgences des hôpitaux par la GRC
    - Offrir des services de proximité (*outreach*) à la clientèle qui n'a jamais fait appel à nos services
  - Processus
    - 1 travailleur social assure chaque jour la liaison avec la GRC
    - Le répartiteur coordonne les appels entre la GRC et le travailleur social
    - Le travailleur social rejoint le policier sur le terrain pour résoudre la situation
  - Résultats
    - 83 % des interventions conjointes ne nécessitent pas une visite à l'Urgence
    - Augmentation du nombre de clients ayant obtenu des services à long terme
    - Nette diminution des heures passées à l'urgence par des agents de la GRC

# Histoire qui finit bien



- La GRC se rend au domicile d'une personne pour lui faire signer des documents
- L'homme est sous l'effet de stimulants et délire
- Il s'enferme dans la maison avec un couteau
- Appelé sur les lieux par la GRC, le travailleur social des services mobiles d'intervention intervient par la fenêtre
- Le client est évalué et finit par accepter de signer les documents
- Résultat : la crise est désamorcée sans que personne ne soit blessé ou inculpé



# Histoire qui finit bien



- Personne âgée
- Sourde de naissance, sans soutien familial dans la région
- Vit seule dans une vieille maison; n'a pas d'argent pour le chauffage, la nourriture et les autres biens essentiels
- Présente des marques de morsures au visage car la maison est infestée de rats
- Paranoïaque, elle refuse d'aller voir le médecin ou d'aller à l'hôpital
- La GRC s'est déjà rendu plusieurs fois chez cette personne à la demande de résidents préoccupés
  - Signalement fait au Service de protection des adultes
- Personne amenée à l'hôpital à la suite de l'intervention des services mobiles de crise et de la GRC
- Client maintenant en attente de placement dans un foyer de soins spéciaux

# Défis

- Service mobile d'intervention offert 10 heures/jour seulement
- Ressources : équipe de 5 travailleurs sociaux, soit seulement 2 à 3 par relais
- Les services mobiles de crise offrent des services dans toute la Zone 1, incluant les comtés Westmorland et Kent = 10 020 km<sup>2</sup>
- Visites à l'hôpital: longue attente avant de voir un médecin
- Deux régies régionales de la santé et deux différents hôpitaux

# Statistiques

Zone 1	2015 *MOU start July*	2016	2017	2018 *Until Nov*
<b>Nombre total d'intervention s par l'EMIU</b>	1089	3191	3035	2765
<b>Total Nombre total d'intervention s GRC- SMIC****</b>	229	492	628	549
<b>Nombre total de clients amenés à l'urgence à la suite des interventions conjointes</b>	58 (25 %)	117 (23%)	114 (18 %)	102 (18 %)
EMIU: Équipe mobile d'intervention d'urgence				

# Collaboration avec la GRC Codiac

- Réunions mensuelles entre les gestionnaires de programme et la GRC
- Communication régulière entre les deux services à propos des rôles, des responsabilités, des améliorations à apporter et des réussites
- Rapport annuel

OTRO POSIBLE FINAL:

