

6. Pistes d'intervention lors d'une situation de crise

Une situation de crise, peu importe sa cause ou le moment où elle survient, nécessite généralement d'échanger le plus rapidement possible avec un proche significatif, idéalement choisi par la personne. Que ce soit lors d'une crise survenant dans la communauté ou dans un contexte spécifique du tableau ci-dessous, cet échange avec un proche vise à :

- Offrir de l'écoute et mettre à contribution le savoir des proches pour dresser le portrait de la situation.
- Éviter de laisser les proches avec l'entière responsabilité du soutien de la personne.
- Convenir des actions à mettre en place à court terme.
- Proposer une référence systématique vers les organismes de soutien pour les proches (voir Encadré 12 : La référence systématique).

Tableau 6 : Pistes d'intervention lors de situations spécifiques liées à une situation de crise

À L'URGENCE	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir à la personne la possibilité que les proches qui l'accompagnent soient présents lors de l'évaluation et/ou prendre le temps de considérer l'information que ces derniers ont à transmettre sur la situation • Offrir un soutien et un accompagnement directement à l'urgence (ex. : pair-aidants famille) • Rassurer les proches sur le fait que la personne est en sécurité, qu'elle est prise en charge par des intervenants compétents • Si la personne n'est pas prise en charge à la suite de son évaluation, mettre en place un système de communication afin que les proches sachent à qui s'adresser si la situation se détériore
LORS DE L'HOSPITALISATION	<ul style="list-style-type: none"> • Informer les proches des règles entourant les visites, les appels téléphoniques ou la possibilité d'amener des effets personnels à la personne • Créer rapidement, et malgré la présence de symptômes, un lien de confiance avec la personne qui permettra d'aborder l'implication des proches • En l'absence de consentement concernant le partage d'informations, mettre en place un système de communication avec les proches en mentionnant les limites et les possibilités du partage • Identifier un intervenant auprès de qui les proches peuvent s'adresser pour répondre à leurs questionnements ou transmettre de l'information • Permettre les visites pendant l'hospitalisation en fonction de la volonté de la personne

Tableau 6 : Pistes d'intervention lors de situations spécifiques liées à une situation de crise

LORS DE LA PRISE DE MESURES LÉGALES	<ul style="list-style-type: none">• Valider le rôle et la position des proches par rapport à la situation. Si les proches souhaitent être impliqués, il faut les soutenir en les incitant à mettre leurs limites et en rappelant leur position sensible• Outiller les proches pour expliquer à la personne les raisons de la prise de mesures légales• Démontrer de l'ouverture à ce que les proches vous transmettent des observations ou des informations pour documenter la situation• Informer directement les proches de la prise de mesures légales pour éviter que cela soit fait uniquement par l'entremise d'une lettre transmise par le huissier¹¹ et les accompagner pour en comprendre les raisons
--	--

Encadré 22 : Informer les proches lorsque la personne est transférée d'un établissement à un autre

Il est difficile pour les proches de ne pas être informés du transfert de la personne hospitalisée vers un autre établissement ou encore d'être sans nouvelles relativement aux soins que la personne reçoit lors d'une situation de crise. Les sentiments d'inquiétude et d'impuissance sont d'autant plus présents chez les proches lorsque ces derniers ont un rôle de soutien important auprès de la personne. En ces circonstances, valider précisément auprès de la personne son consentement pour établir un lien avec un proche qu'elle aura ciblé et partager avec celui-ci des informations factuelles selon lesquelles la personne reçoit les soins dont elle a besoin et le lieu de son hospitalisation.

¹¹ Les articles 395 et 396 du Code de procédure civile (145) prévoient que la demande qui concerne une autorisation judiciaire de soins ou encore la garde d'une personne dans un établissement de santé ou de services sociaux en vue ou à la suite d'une évaluation psychiatrique doit être notifiée soit au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur si la personne est mineure, soit au tuteur, au curateur ou au mandataire du majeur ou, s'il n'est pas représenté, à un membre de sa famille ou à la personne qui en a la garde ou qui démontre un intérêt particulier à son égard. Cette notification doit avoir lieu au moins deux jours avant que la demande ne soit présentée devant le tribunal.