

8. Pistes d'intervention lors d'une crise liée à une situation exceptionnelle

Plusieurs besoins des proches peuvent être exacerbés lors de situations exceptionnelles, ponctuelles, parfois tragiques, et qui ne sont pas nécessairement liées aux parcours des personnes. Mentionnons à titre d'exemple la pandémie de la COVID-19, des drames familiaux, des manifestations violentes fortement médiatisées qui associent à tort des actes de violence à des troubles mentaux. La pandémie de la COVID-19 par exemple, a généré des impacts supplémentaires sur la santé des personnes ayant des troubles mentaux préexistants : augmentation des symptômes et des épisodes psychotiques, de la consommation, des hospitalisations/rechutes, tentatives suicidaires ou des comportements impulsifs et incidemment sur le rôle de leurs proches (146–150). Des études récentes ont mis en évidence les impacts suivants chez les proches de ces personnes (146–150) :

- Augmentation du soutien exigé dans un contexte de services limités alors que le RSSS était mobilisé voire surchargé momentanément.
- Distanciation forcée compliquant le soutien physique et moral offert.
- Changement dans le rôle de soutien ou encore la relation entre les parties.
- Accès plus limité au réseau social.
- Effets psychologiques tels que l'anxiété, l'anticipation, la détresse, la fatigue, l'épuisement, etc.

Lorsque cela se produit, l'ensemble des pistes d'interventions nommées dans ce guide s'appliquent au bon jugement de l'intervenant. Toutefois, parmi celles-ci, certaines peuvent être envisagées de manière plus intensive pour répondre aux besoins exacerbés des proches en ces circonstances (146–151).

- Maintenir la communication avec les proches et l'augmenter temporairement au besoin. Il peut être pertinent de revoir les méthodes de communication et de mettre à profit de nouvelles technologies.
- Établir ou revoir la manière d'intégrer les proches dans les soins et services pendant et après les situations exceptionnelles.
- Fournir de l'information en continu en lien avec l'évolution de la situation.
- Fournir de l'information sur les impacts potentiels de la situation pour la personne ayant un trouble mental et sur les stratégies d'adaptation à privilégier.

Encadré 23 : Le décès de la personne pendant un épisode de soins ou de services

Si en tant qu'intervenant, vous devez composer avec une situation où le décès de la personne se produit pendant un épisode de soins et de services, vous devrez respecter les protocoles de votre établissement avant de pouvoir contacter les proches, ce qui peut impliquer une période sans communication ou la nécessité de ne pas divulguer certaines informations aux proches. Lorsque la communication sera possible, selon le protocole de votre établissement et si les proches souhaitent avoir un échange avec vous, soyez empreint d'une attitude calme, empathique et rassurante. Lors des travaux de rédaction du guide, les proches avaient effectivement souligné l'importance que l'intervenant maintienne le lien avec eux malgré le décès de la personne à tout le moins pour leur permettre de verbaliser ou de bien comprendre ce qui s'est passé. Au besoin, diriger les proches vers les centres de crise et les centres de prévention du suicide du Québec qui interviennent auprès de l'entourage en cas de décès. Pour accéder à la liste des organismes : <https://resicq.ca/#trouver> ou <https://rcpsq.org/bottin-des-cps>