

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

Une situation de crise, quels que soient sa cause ou le moment où elle survient, nécessite généralement de discuter 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 précis mentionné dans le Tableau 5, cet échange vise à :

- offrir de l'écoute aux proches et mettre à contribution leur savoir pour dresser le portrait de la situation ;
- éviter de laisser aux proches l'entière responsabilité du soutien de la personne ;
- convenir des mesures à mettre en place à court terme ;
- proposer une référence systématique vers les organismes de soutien pour les proches (voir l'[Encadré 12 : La référence systématique](#)).

Le Tableau 5, à la page suivante, présente des pistes d'intervention applicables dans trois contextes particuliers : à l'urgence, lors de l'hospitalisation et lors de la prise de mesures légales.

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 des soins que la personne reçoit en cas 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 de telles circonstances, vérifiez explicitement auprès de la personne son consentement à ce que vous communiquiez avec un proche qu'elle aura choisi pour lui transmettre des renseignements factuels sur le fait qu'elle reçoit les soins dont elle a besoin et sur le lieu de son hospitalisation.

Tableau 5 : Pistes d'intervention lors de situations particulières liées à une crise

À L'URGENCE	• Offrir à la personne la possibilité que les proches qui l'accompagnent soient présents lors de l'évaluation ou prendre le temps de prendre en compte l'information que ces derniers ont à transmettre sur la situation. • Offrir un soutien et un accompagnement directement à l'urgence (ex. : pairs-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	• Informer les proches des règles entourant les visites, les appels téléphoniques et la possibilité d'apporter 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 de ses proches. • En l'absence de consentement concernant le partage de renseignements, mettre en place un système de communication avec les proches en mentionnant les limites et les possibilités liées à ce partage. • Nommer un intervenant à qui les proches peuvent s'adresser pour obtenir réponse à leurs questions ou transmettre de l'information. • Permettre les visites pendant l'hospitalisation en fonction de la volonté de la personne.
LORS DE LA PRISE DE MESURES LÉGALES	• Vérifier 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 délicate. • 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 un proche de la prise de mesures légales, pour éviter qu'il l'apprenne par l'entremise d'une lettre transmise par un huissier²¹, et l'accompagner pour qu'il comprenne les raisons de cette prise de mesures.

21. Les articles 395 et 396 du *Code de procédure civile* (147) 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 public 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 au tribunal.