

7. Pistes d'intervention lors de la fin d'un épisode de services

La fin d'un épisode de services peut provoquer des situations où les proches sont sollicités davantage ou doivent assurer seuls le soutien pendant une période plus ou moins longue. Autant que possible :

1. Planifiez la fin des services avec la personne et au moins un proche qu'elle aura ciblé plus d'une semaine à l'avance afin que le proche soit en mesure de soutenir la personne, au besoin. Si une telle approche n'est pas possible, encouragez la personne à informer ses proches de la fin des services.
2. Informez les proches des démarches à entreprendre pour obtenir à nouveau des services en cas de besoin.

« **Les transitions de services sont importantes. Le proche doit savoir où appeler, surtout s'il [doit] assurer le soutien entre les trous de services. » (Proche)**

Le Tableau 6 propose des pratiques cliniques associées à deux situations particulières où il y a une fin de services.

Tableau 6 : Pistes d'intervention associées à des situations particulières où il y a une fin de services

LA FIN DE L'HOSPITALISATION	LA TRANSITION VERS UNE NOUVELLE INTENSITÉ DE SERVICES
• Communiquer le plus rapidement possible avec les proches avant le départ de l'hôpital pour répondre à leurs questions. Ce contact est très important, surtout si un retour de la personne à la maison auprès d'eux est prévu. • Évaluer la capacité des proches à accueillir et à soutenir la personne au terme de l'hospitalisation. • Informer les proches des modalités relatives à la continuité des soins et des services à la suite de l'hospitalisation. • Proposer la référence systématique vers les organismes de soutien pour les proches (voir l'Encadré 12 : La référence systématique).	• S'assurer avant le changement que le ou les nouveaux intervenants ont l'information pertinente sur la manière dont les proches sont impliqués auprès de la personne. • S'assurer que les proches ont les coordonnées du nouvel intervenant. • S'il y a un délai dans la transition, nommer un intervenant à qui les proches peuvent se référer.

Agir en prévention

À la fin d'une hospitalisation, d'un épisode de services ou lorsque la personne va bien, l'intervenant peut prévoir un plan avec cette dernière afin que la situation soit gérée comme elle le souhaite si des signes de rechute ou si une période difficile se présentent. Il est suggéré d'inviter la personne à désigner un proche qui participera activement à l'élaboration de ce plan (8). Il s'agit d'une occasion d'agir en amont des crises pour, plus précisément :

- revenir tous ensemble sur l'expérience vécue ;
- préciser le rôle et les actions possibles des proches en situation de crise, et ce, en cohérence avec la volonté de la personne.

Ce plan devrait notamment répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les signes précurseurs, les symptômes et les manifestations d'une crise ou d'une rechute ?
- Comment agir auprès de la personne en cas de crise ?
Ex. : parler de ses préoccupations avec la personne si elle est disposée à les entendre, l'inviter à communiquer avec son intervenant.
- Qui appeler pour obtenir du soutien en situation de crise ?
Quand et comment le faire ?
- Quoi faire pour diminuer la tension ou pour éviter que la situation dégénère en attendant d'obtenir des services ?

« Qu'est-ce qu'on fait quand la personne rechute : comment on fait pour avoir des services ? Qui on appelle ? Qui on informe ? Et c'est quoi les signes ? Je vois que la personne ne va pas bien, est-ce que j'ai le droit d'appeler le psychiatre ? [...] » (Proche)

« Pendant la crise, ça explose, et là, il y a les soins. Mais c'est surtout après la crise, c'est là que ma famille a voulu savoir : qu'est-ce qu'on fait pour la suite pour que ça ne se reproduise pas ? » (Personne en rétablissement)