

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 au parcours de la personne. Mentionnons à titre d'exemple la pandémie de COVID-19, des drames familiaux ou des manifestations violentes fortement médiatisées qui associent à tort des actes de violence à des troubles mentaux. La pandémie de COVID-19, par exemple, a généré des conséquences supplémentaires sur la santé des personnes ayant des troubles mentaux préexistants : augmentation des symptômes et des épisodes psychotiques, de la consommation, des hospitalisations et rechutes, des tentatives suicidaires ou des comportements impulsifs ; cela s'est répercuté sur le rôle de leurs proches (148-152). Des études récentes ont mis en évidence les effets suivants chez les proches de ces personnes (148-152) :

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

Dans de telles situations, l'ensemble des pistes d'interventions nommées dans le présent guide s'appliquent selon le bon jugement de l'intervenant. Toutefois, parmi celles-ci, certaines peuvent être employées de manière plus intense pour répondre aux besoins exacerbés des proches (148-153).

- 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 une manière d'intégrer les proches dans les soins et services pendant et après les situations exceptionnelles ou la réviser.
- Fournir en continu de l'information en lien avec l'évolution de la situation.
- Fournir de l'information sur les effets potentiels de la situation sur 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 la personne décède pendant un épisode de soins et de services, vous devrez respecter les protocoles de votre établissement avant de pouvoir communiquer avec les proches, ce qui peut impliquer une période sans communication ou la nécessité de ne pas divulguer certains renseignements aux proches. Puis, lorsque la communication sera possible conformément au protocole de votre établissement et si les proches souhaitent échanger avec vous, gardez une attitude calme, empathique et rassurante. Lors des travaux de rédaction du présent guide, les proches ont effectivement souligné l'importance que l'intervenant maintienne le lien avec eux malgré le décès de la personne, ne serait-ce que pour leur permettre de verbaliser leurs sentiments ou de bien comprendre ce qui s'est passé. Au besoin, dirigez 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, visitez le <https://resicq.ca/#trouver> ou le <https://rcpsq.org/bottin-des-cps>.