

Exercice

Pistes d'intervention lors d'une situation de crise

Consignes

Lire chaque vignette clinique et répondre à la question suivante : que pourraient faire les intervenants afin de favoriser ou de soutenir l'implication des proches dans ce contexte?

Vignettes cliniques

Vignette 1 – À l'urgence

Karine est amenée à l'urgence par sa conjointe, qui s'inquiète de son état de santé mentale après qu'elle a tenu des propos suicidaires avec une intention franche de passage à l'acte et un plan suicidaire précis. À son arrivée, Karine est accueillie par une infirmière au triage, qui procède à l'évaluation initiale de son état physique et psychologique. Ensuite, elle est rencontrée par l'équipe de l'urgence psychiatrique. Elle reste en observation durant une nuit, puis obtient son congé et retourne à son domicile dès le lendemain matin.

Que pourraient faire les intervenants afin de favoriser ou de soutenir l'implication des proches dans ce contexte?

Vignette 2 – Lors d'une hospitalisation

Karine est hospitalisée à l'unité de soins psychiatriques. Au début de l'hospitalisation, elle refuse que ses renseignements de santé soient transmis à sa conjointe, qui l'a initialement accompagnée à l'urgence. Elle refuse également que sa conjointe soit impliquée dans son plan de rétablissement et dans les rencontres avec l'équipe soignante. Karine accepte cependant que les intervenants communiquent avec sa conjointe pour recueillir de l'information qui permettrait de mieux comprendre sa situation actuelle en vue d'établir un diagnostic ou d'orienter les interventions.

Que pourraient faire les intervenants afin de favoriser ou de soutenir l'implication des proches dans ce contexte?

Vignette 3 – Lors de la prise de mesures légales

Alexandre est atteint de schizophrénie. Par le passé, il a eu plusieurs épisodes psychotiques qui ont nécessité une hospitalisation. Actuellement, il vit seul en appartement, mais maintient un lien régulier avec sa sœur, qui est impliquée dans son suivi en santé mentale au CLSC. Inquiète, celle-ci a communiqué avec l'intervenant de son frère à la suite d'une visite au cours de laquelle Alexandre a accusé son voisin d'avoir tenté de l'empoisonner et a proféré des menaces de mort à l'encontre du voisin. Sa sœur soupçonne également qu'Alexandre ait cessé de prendre ses médicaments. Elle s'inquiète de l'effet de la divulgation de cette information sur leur lien. À la suite de son échange avec la sœur, l'intervenant du CLSC décide de se rendre chez Alexandre. Lors de la visite, il constate qu'Alexandre est délirant et refuse de collaborer. Après concertation avec l'équipe clinique, une prise de mesures légales est envisagée.

Que pourraient faire les intervenants afin de favoriser ou de soutenir l'implication des proches dans ce contexte?

Éléments de réponse

Vignette 1 – À l'urgence

Que pourraient faire les intervenants afin de favoriser ou de soutenir l'implication des proches dans ce contexte?

- **Offrir à la personne la possibilité que les proches qui l'accompagnent soient présents lors de l'évaluation et prendre le temps de tenir compte de l'information qu'ils ont à transmettre sur la situation.**

Dans cette situation : les intervenants proposent à Karine que sa conjointe soit présente durant l'évaluation initiale avec l'équipe de l'urgence psychiatrique afin qu'elle puisse transmettre des observations et de l'information utiles à l'évaluation.

- **Offrir un soutien et un accompagnement directement à l'urgence.**

Dans cette situation : une intervenante explique à la conjointe ce qu'implique l'évaluation en santé mentale à l'urgence psychiatrique et les prochaines étapes possibles. Elle prend le temps d'évaluer ses besoins en lui posant quelques questions.

- **Rassurer les proches sur le fait que la personne est en sécurité, qu'elle est accompagnée par des intervenants compétents.**

Dans cette situation : après l'évaluation, l'équipe de l'urgence psychiatrique explique à la conjointe que Karine restera en observation pour la nuit, qu'elle est en sécurité et que des mesures de protection seront mises en place si son état se détériore. On la rassure en mettant l'accent sur la compétence de l'équipe.

- **Si la personne n'est pas admise 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.**

Dans cette situation : en prévision du retour à domicile de Karine, une intervenante donne à la conjointe une feuille d'information comprenant :

- les numéros des lignes téléphoniques d'urgence et de crise (par exemple, le centre de crise et le centre de prévention du suicide de la région);
- des consignes de sécurité à domicile ainsi qu'un plan de sécurité;
- les détails du rendez-vous téléphonique avec l'organisme qui offre un suivi étroit en prévention du suicide à la sortie de l'urgence.

Elle lui propose également de faire une référence systématique vers un organisme de soutien pour les proches.

Vignette 2 – Lors d'une hospitalisation

Que pourraient faire les intervenants afin de favoriser ou de soutenir l'implication des proches dans ce contexte?

- **Informar les proches des règles entourant les visites, les appels téléphoniques et la possibilité d'apporter des effets personnels à la personne.**

Dans cette situation : dès l'admission, une infirmière accueille la conjointe et lui explique les règles de l'Unité. Une copie papier de ces règles lui est aussi remise pour qu'elle puisse s'y reporter.

- **Créer rapidement, et malgré la présence de symptômes, un lien de confiance avec la personne qui permettra d'aborder l'implication de ses proches.**

Dans cette situation : Karine est rencontrée par un intervenant qui prend le temps de créer un lien de confiance.

Par respect pour l'autonomie de Karine, l'intervenant se soucie qu'elle prenne une décision qui tienne compte de ses valeurs et préférences. Pour cela, il aborde de manière transparente les possibilités d'implication de sa conjointe et les bénéfices (données issues de la recherche) que cela pourrait apporter, en suivant les étapes du processus de décision partagée.

Astuces pour soutenir le processus de décision partagée : L'intervenant souligne à Karine que son consentement au partage de certains renseignements pourrait permettre à l'équipe de répondre aux questions de sa conjointe pour diminuer ses inquiétudes et la rassurer. Elle pourrait aussi être accompagnée par sa conjointe lors de certaines rencontres avec un intervenant, si elle le désire. Il l'informe que la décision de consentir ou non au partage de renseignements la concernant et d'impliquer un proche d'autres manières lui revient totalement, et qu'elle peut changer sa décision à tout moment. Il confirme à nouveau son consentement à ce qu'il communique avec sa conjointe pour l'aviser de sa présence dans la vie de Karine et recueille auprès d'elle de l'information pour compléter son évaluation, tout en la rassurant qu'il ne lui communiquera aucun renseignement.

Lors des rencontres ultérieures, l'intervenant réaborde doucement le sujet pour savoir si sa décision est toujours la même (voir l'étape 3 du processus décisionnel).

- **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 du partage et nommer un intervenant à qui les proches peuvent s'adresser pour poser des questions ou transmettre de l'information.**

Dans cette situation : l'équipe respecte la décision de Karine de ne pas consentir à la communication de renseignements de santé et de service sociaux, mais offre à sa conjointe un point de contact avec un intervenant pour qu'elle puisse transmettre des renseignements utiles à l'évaluation. Les intervenants expliquent à la conjointe, le plus simplement possible et avec empathie, qu'ils doivent respecter la confidentialité des renseignements et la décision de Karine, mais qu'ils peuvent répondre à des questions générales. L'équipe informe la conjointe que le sujet sera réabordé avec Karine et qu'elle pourra modifier sa décision si elle le souhaite. L'équipe explique que respecter le rythme de la personne, sans outrepasser sa volonté, peut être bénéfique pour le maintien du lien. Note : ce point fait écho à la fiche thématique **Pistes d'intervention en l'absence de consentement au partage de renseignements de santé et de services sociaux**.

- **Permettre les visites pendant l'hospitalisation, en fonction de la volonté de la personne.**

Dans l'éventualité où Karine exprimerait le désir de voir sa conjointe, l'équipe organisera une première visite avec l'encadrement nécessaire pour garantir que le moment soit sécurisant pour elle et sa conjointe. Par la suite, l'équipe s'assurera chaque fois que la volonté de Karine est respectée et que les conditions de visite sont adaptées à son état.

Vignette 3 – Lors de la prise de mesures légales

Que pourraient faire les intervenants afin de favoriser ou de soutenir l'implication des proches dans ce contexte?

- **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 délicate.**

Dans cette situation : l'intervenant reconnaît l'engagement de la sœur en tant qu'aidante et l'ambivalence qu'elle vit : inquiétude pour la santé et la sécurité de son frère et sentiment de culpabilité à l'idée de poser des gestes qui pourraient nuire à leur relation. Il prend le temps d'accueillir et d'écouter ses préoccupations, tout en les normalisant. Il lui rappelle les raisons qui motivent sa démarche. Il lui signale que ce n'est pas à elle de « porter le poids » de la prise de mesures légales. Il l'aide à distinguer son rôle de proche du rôle des intervenants impliqués dans les démarches en lien avec la prise de mesures légales. Il lui propose une référence systématique vers un organisme de soutien aux proches adapté à sa réalité. Enfin, il lui suggère de planifier une rencontre avec son frère quand les conditions seront favorables.

- **Outiller les proches pour expliquer à la personne les raisons de la prise de mesures légales.**

Dans cette situation : l'intervenant explique à la sœur d'Alexandre les raisons qui pourraient mener à la prise de mesures légales, en termes simples, et lui montre un tableau expliquant les mesures possibles. L'intention est d'aider la sœur à comprendre la situation et à trouver des mots justes et bienveillants pour expliquer à son frère la nécessité de la prise de mesures légales, s'il aborde ce sujet avec elle.

- **Démontrer de l'ouverture à ce que les proches vous transmettent des observations ou de l'information pour étayer la situation.**

Dans cette situation : l'intervenant invite la sœur à lui transmettre ses observations pour broser un portrait de la situation : comportements inhabituels, propos tenus, changements soudains. Il précise que ces éléments serviront à étayer la demande de prise de mesures légales.

- **Informier directement les proches de la prise de mesures légales pour éviter que cela soit fait uniquement par une lettre transmise par l'huissier (articles 395 et 396 du *Code de procédure civile*¹) et les accompagner pour qu'ils comprennent ces mesures.**

Dans cette situation : si la prise de mesures légales est confirmée, l'intervenant veille à en informer la sœur d'Alexandre afin d'éviter qu'elle ne l'apprenne par un huissier. Il l'informe des étapes à venir (audience, durée de garde potentielle, droits d'Alexandre) et de ce que cela signifie concrètement. Il lui indique un site Web où elle pourra trouver des explications détaillées sur la mesure légale qui s'applique.

Il lui propose de faire une référence systématique vers un organisme de soutien pour les proches.

1. Les articles 395 et 396 du *Code de procédure civile* 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.

Ce document est réalisé à la suite d'un mandat provincial octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale dans le cadre de sa désignation comme Institut universitaire (IU) de première ligne en santé et services sociaux et comme IU en santé mentale.