



CENTRE DU FLORÈS

Résumé de présentation : « TRANSFORMER LES SERVICES DE RÉADAPTATION POUR SOUTENIR LES PERSONNES DANS LEUR CITOYENNETÉ ET LEUR RÉTABLISSEMENT SANS NOUVEL ARGENT : C'EST POSSIBLE! »

Présenté par :

- **Lucie Lalande, coordonnatrice du programme de santé mentale, Centre du Florès**
- **Julie Couture, spécialiste en activités cliniques, programme de santé mentale, Centre du Florès**
- **Pierre Bélisle, stagiaire Bon Voisin aux appartements supervisés de réadaptation Les Citadins, Centre du Florès**

Le programme de santé mentale du Centre du Florès offre des services spécialisés de 2^e ligne en réadaptation psychosociale au niveau sociorésidentiel et socioprofessionnel. Ces services sont offerts à des personnes vivant avec un trouble grave de santé mentale. Le Centre du Florès dessert la clientèle des Basses-Laurentides qui a une prise en charge médicale, est compensée au niveau des symptômes psychiatriques, motivée à s'impliquer dans un processus de réadaptation psychosociale et référée par un partenaire du réseau de la santé et des services sociaux ou un organisme communautaire.

Une transformation de nos services a été faite depuis 2005. Auparavant, nous offrions une gamme réduite de services sociorésidentiels et socioprofessionnels qui répondaient moins aux besoins variés de la clientèle. Cette transformation s'est donc faite dans un contexte où nous devons adapter notre offre de services spécialisés aux besoins de plus en plus différents et complexes de la clientèle. Au niveau sociorésidentiel, la clientèle nommait un désir de liberté, d'indépendance, d'autodétermination, de retour dans le milieu naturel et de briser l'isolement. Au niveau socioprofessionnel, elle nommait un désir d'avoir un travail valorisant rémunéré ainsi qu'un besoin de formation, de support, d'accompagnement et d'orientation. De plus, la mise en place des Centres de services de santé et de services sociaux (CSSS) et l'élaboration des projets cliniques régionaux nous ont amenés à avoir une responsabilité partagée dans les services offerts aux personnes ayant un trouble grave de santé mentale et à créer des liens ainsi que des corridors de services bidirectionnels, ce qui suggérait une modification de nos services. Nous devons également nous interroger sur le développement de nouveaux modes d'intervention pour faire face à la complexité clinique d'une partie de la clientèle qui manifeste une multi problématique, comme par exemple santé mentale et toxicomanie.

Dans ce contexte, nous avons donc développé une nouvelle offre de services spécialisés qui vise l'accompagnement de la personne dans la réappropriation de son pouvoir, une approche basée sur un projet de vie établi par la personne, une approche qui met l'accent sur les forces de la personne, des pratiques et des compétences professionnelles mises à niveau de façon continue et intégrée, un programme clientèle et un processus clinique actualisés et intégrés. Ces changements se sont tous faits en lien avec la spécialisation de nos services.

Plus précisément, nos services sociorésidentiels offrent maintenant un niveau spécifique d'intervention en réadaptation selon les besoins de chacune des personnes. Notre gamme de services sociorésidentiels comprend une ressource intermédiaire pour les personnes ayant des symptômes plus actifs de leur problématique, une ressource intermédiaire pour trouble concomitant de santé mentale et de toxicomanie, une ressource intermédiaire de transition en réorganisation sociale, des ressources de type familial, une ressource de groupe visant la vie en appartement, des appartements supervisés regroupés, des appartements supervisés avec centre de jour et des appartements supervisés dans la communauté. Cette gamme de services permet à la personne de cheminer d'un service sociorésidentiel à un autre en fonction de ses besoins, de son évolution et de son projet de vie. Ces services ont un début et une fin selon l'atteinte des objectifs de la personne à son plan d'intervention.

Chacun des services socioprofessionnels offre également un niveau spécifique d'intervention en réadaptation et permet à la personne de cheminer d'une activité à une autre en fonction de ses besoins. Ils ont également un début et une fin. Ces activités sont des stages en milieu adapté, des stages en milieu régulier, le soutien pour la recherche d'un stage ou d'un emploi ou le retour aux études et des activités en centre de jour.

La transformation de nos services a permis de desservir un nombre plus important de personnes passant de 170 au 31 mars 2006 à 205 au 31 mars 2008.

Les actions prises pour adapter notre offre de service ont été, dans un premier temps, d'évaluer les besoins de notre clientèle en se référant aux recherches existantes et en évaluant nous-mêmes les besoins de notre clientèle. L'offre de service a été déterminée selon les besoins de la clientèle, les orientations ministérielles et les projets cliniques régionaux. Par la suite, nous avons dû procéder à une réorganisation de l'équipe du programme de santé mentale en abolissant les postes existants pour en créer de nouveaux pouvant davantage répondre aux besoins de la clientèle et étant plus polyvalents. Une réorganisation du budget d'hébergement a également permis d'offrir une gamme de services résidentiels plus diversifiée par la fermeture de certaines de nos ressources plus coûteuses. Pour ce faire, nous avons dû procéder à une évaluation des besoins de toute notre clientèle qui recevait des services sociorésidentiels et valider que chaque personne recevait le service répondant le plus à ses besoins. De nouvelles orientations ont dû être proposées à certaines personnes : orientation vers un autre type de ressource, vers une ressource privée d'hébergement, vers un service de 1^{ère} ligne, etc.

Au plan clinique, plusieurs actions ont été prises pour favoriser la spécialisation de notre offre de service jusque dans nos interventions. Un programme clientèle a été développé spécifiant nos services, la clientèle desservie, notre approche et la programmation de nos services. Un processus clinique a été mis en place pour uniformiser nos

interventions et ainsi amener une cohérence entre nos interventions et notre approche de réadaptation psychosociale. La création d'un coffre à outils cliniques et le développement d'outils cliniques a permis que l'expérimentation de notre approche soit plus standardisée. Les intervenants et les responsables de ressources d'hébergement du programme de santé mentale ont reçu de la formation sur la réadaptation psychosociale afin d'avoir tous un langage commun. Finalement, un cadre de soutien à la pratique a été instauré pour permettre la supervision individuelle et de groupe, afin de faciliter l'appropriation des orientations du programme de santé mentale, de l'approche, des outils cliniques et de permettre une orientation clinique cohérente.

Nous constatons que cette réorganisation de service nous a amené à faire face à certains enjeux. Tout d'abord, il est primordial que le programme de santé mentale garde en premier plan la notion d'épisode de service afin de permettre à chacune des personnes que nous desservons de recevoir le service qui répond le mieux à ses besoins, et ce, en lien avec son processus de réadaptation. Ce qui nous permet de s'assurer de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de personnes. Il est également important de conserver « vivant » notre modèle de réadaptation psychosociale, son processus clinique et l'utilisation de ses outils, afin de nous maintenir dans des interventions spécialisées de 2^e ligne. Ensuite, nous devons nous questionner quant aux services d'hébergement en ressource de type familial. Nous constatons que ce secteur de l'hébergement s'adapte plus difficilement aux changements et la clientèle actuelle y trouve de moins en moins son compte. Nous devons donc nous questionner à savoir si ce type de ressource devrait être réactualisé. Par la suite, un arrimage de notre vision « réadaptation » avec les exigences liées aux « codes et règlements » des municipalités pourrait être profitable afin de faciliter le développement de projets novateurs. En effet, nous nous sommes butés pendant la dernière année à des réglementations qui ont fait avorter un projet d'appartements regroupés, laissant plusieurs personnes sans service.

Un autre enjeu se situe au niveau de la clientèle multi problématique. Une évaluation des besoins de cette clientèle pourrait nous aider à offrir des services spécialisés qui répondent aux besoins des personnes qui ont un trouble grave de santé mentale et une autre problématique comme une perte d'autonomie, un problème de santé physique, une judiciarisation ou un problème de toxicomanie. Cette clientèle est de plus en plus présente et nous devons nous en préoccuper. Dans un autre ordre d'idée, nous avons constaté que le développement de projets intéressants et stimulants ne veut pas nécessairement dire réussite, et ce, malgré la créativité des intervenants du programme de santé mentale. En effet, un projet de coopérative de travail avait vu le jour, créant ainsi emplois et stages pour notre clientèle, mais n'a pu survivre faute de viabilité. Un autre enjeu majeur au niveau socioprofessionnel est de continuer de trouver des milieux de stage intéressants, intéressés et stimulants. Finalement, un des enjeux des plus capital est de maintenir des liens positifs avec nos partenaires offrant des services de 1^{ère} et de 3^e ligne ainsi que les organismes communautaires afin de maintenir chacun sa spécificité, d'avoir des projets communs, des corridors de services fonctionnels et poursuivre une bonne collaboration.

Notre présentation se termine par le témoignage d'un utilisateur de service. Son parcours permet de bien illustrer comment une personne peut cheminer dans notre gamme de services. Il a tout d'abord bénéficié d'un service d'hébergement en groupe pour développer ses habiletés résidentielles afin de vivre en appartement. Il a par la suite vécu en appartement. Au niveau socioprofessionnel, il a débuté par un stage en

milieu de travail adapté afin de développer des habiletés de travail de base et une routine de travail. Par la suite, il a intégré un stage en milieu de travail régulier. Depuis novembre 2007, il est en stage aux appartements supervisés Les Citadins. Il agit à titre de Bon Voisin. Son stage consiste à soutenir les résidents dans le développement de leurs habiletés résidentielles en utilisant, entre autres, son vécu personnel. Monsieur a donc fait un parcours évolutif dans nos services et effectue actuellement un stage en lien avec ses aspirations d'être un « aidant ». Ce qui démontre bien la possibilité d'évoluer d'un service à l'autre selon les besoins présents de réadaptation psychosociale. Ce qui permet également un mouvement à l'intérieur de nos services et ainsi la possibilité d'accueillir davantage de nouvelles demandes.