

Extraits de l'évaluation clinico-administrative du 388 faite par un comité d'experts nommés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux en 2002

LES PERSONNES AIDÉES AU 388

Quarante et un usagers se sont rendus au 388 pour nous rencontrer. Ils ont décidé d'être seuls avec nous pour la première demi-heure de la rencontre. Par la suite, que des intervenants puissent être présents, alléguant qu'ils n'avaient rien à cacher à ceux ou celles à qui ils racontaient leur vie.

Avant la rencontre, nous avons pris connaissance d'un nombre imposant de lettres d'appui des usagers au 388, lettres bien structurées et à contenu intéressant dont la qualité de l'écriture et du contenu avait été notée. Lors de la rencontre, nous avons remarqué les mêmes qualités en ce qui concerne l'expression verbale.

Ces personnes ont définitivement appris à s'exprimer, à parler d'elles-mêmes et à dire ce qu'elles ressentent et désirent.

La très grande majorité de ces personnes ont parlé pour signifier leur attachement à l'équipe du 388, fières de dire qu'elles se considéraient rétablies ou en voie de le devenir, manifestant un degré de satisfaction très élevé : satisfaction quant à la facilité d'accès 24 heures par jour, 7 jours par semaine ; satisfaction quant au respect qui définit la relation des intervenants avec elles ; de l'écoute qu'elles peuvent obtenir et de l'acceptation dont elles font l'objet en tant que personne.

Il est apparu évident qu'elles sont aussi capables de respect entre elles et envers les intervenants.

Durant plus de deux heures qu'a duré la rencontre, il n'y a eu aucun dérapage. Tout le monde a levé la main pour parler, chacun a su attendre son tour et le meneur de la rencontre n'a eu aucune difficulté à animer cette assemblée.



Forte note donc pour quarante personnes ayant des diagnostics de schizophrénie pour la majorité, et pour les autres, des troubles bipolaires avec caractéristiques psychotiques. Nous avons en effet constaté qu'il s'agissait de personnes aux prises avec des problèmes graves et persistants de santé mentale, qui avaient cependant cheminé et présentaient des acquis importants au plan social et interpersonnel.

Ces gens se sentent en sécurité, responsabilisés et en pouvoir d'émettre leurs opinions sur tout ce qui les concerne et ce qui concerne la programmation du 388 et son fonctionnement.

Il a été clairement exprimé qu'ils veulent que la programmation du 388 demeure intacte de même que son fonctionnement. Ils apprécient tout ce qu'il y est fait pour eux en continuité des services et en continuité des personnes; la cohésion qui en découle étant à leurs yeux remarquable.

Ils reconnaissent aussi l'utilité de la médication et apprécient la démarche d'optimisation faite par les psychiatres à ce niveau.

LES PARENTS

Les parents ont fait remarquer que le 388 offre les huit types de services préconisés dans la politique de santé mentale du MSSS (Plan d'action pour la transformation des services de santé mentale, 1998). Ils ont, entre autres, indiqué que le 388 offrait un suivi dans la communauté, un système d'intervention en situation de crise (24 heures, 7 jours/semaine), du soutien aux besoins de subsistance, un traitement dans la communauté, une alternative à l'hospitalisation, un système d'entraide, une approche valorisant et encourageant l'éducation, l'emploi et enfin un soutien aux familles.

Les parents notent d'emblée le sérieux de l'organisation du 388. L'accueil, l'évaluation et la prise en charge sont évalués par les parents comme étant très positifs.

Les parents ont ressenti un respect de la dignité et de la continuité.

Les parents ont apporté de nombreux témoignages relatant des améliorations chez leurs enfants traités au 388, la disponibilité des intervenants, même pour des visites à domicile en tout temps. Ils rapportent que leurs enfants ont réussi à



se créer un réseau social, certains à développer une vie de couple, d'autres à retourner aux études et quelques-uns sur le marché du travail.

Les parents ont vu leurs enfants sortir de l'isolement et exprimer leur personnalité en franchissant progressivement des étapes dans la réinsertion sociale.

Les parents apprécient particulièrement que le traitement permette d'optimiser les capacités de chacun jusqu'à un niveau de rétablissement dont ils avaient cessé de rêver.

Tous les parents ont à leur façon, exprimé la très grande sécurité qu'ils ressentaient depuis que leurs enfants étaient pris en charge par le 388.

Les parents en ont retiré un message d'espoir qui les a réconfortés et un sentiment de soulagement. Ils ont rappelé les effets positifs sur leur propre santé mentale d'avoir reçu de la chaleur humaine comme partie intégrante de l'arsenal thérapeutique.

Les parents insistent pour que soient conservées l'âme et la cohérence du 388 qu'ils estiment intimement liées à son modèle de gestion raffiné avec le temps par le GIFRIC.

INTERVENANTS DU 388

L'équipe du 388 est composée de psychiatres-analystes, d'un analyste, d'une travailleuse sociale, d'un ethnoanalyste, d'un agent de recherche, d'un coordonnateur clinique et d'intervenants, tous formés à l'approche spécifique du 388 qui utilise une méthode analytique adaptée à la clientèle psychotique, aux traitements psychiatriques, aux interventions sociales, aux approches de réadaptation, répondant ainsi aux normes de pratique définies dans la littérature, sauf pour l'analyse.

Chacune des personnes traitées au 388, qu'il s'agisse de traitement en hébergement ou de traitement en externe a, en plus, un psychiatre assigné qui travaille selon une approche découlant des données probantes.

Une histoire sociale est au dossier de même qu'une histoire faite par un ethnoanalyste, soit l'histoire des 3 générations précédentes.



Il y a aussi un coordonnateur clinique et des intervenants au nombre de 4 les jours de semaine et de 2 les jours de fin de semaine; 2 tous les soirs de la semaine et 1 intervenant et 1 gardien toutes les nuits.

Il y a 7 chambres au 388 où les personnes en crise sont hébergées 24 heures par jour et le nombre de jours nécessaires pour contrôler la crise. Seule la personne présentant un danger pour elle ou autrui ne peut y être admise.

À la rencontre avec l'équipe, il y avait vingt-quatre participants et tous ont exprimé leur opinion sans entrave. La solidarité du groupe était évidente. Les valeurs exprimées étaient les meilleurs des principes de traitement et de réadaptation psychosociale; la première de ces valeurs étant le RESPECT de la personne en traitement et le RESPECT de sa famille.

Tout est fait, dès l'arrivée, pour conserver l'autonomie et le sens des responsabilités, tout en offrant le soutien nécessaire là où il y a des faiblesses et même un encadrement étroit dans les moments de crise ou de grandes désorganisations.

Tous reçoivent une réponse rapide à leurs besoins, qu'il s'agisse de patients hébergés au 388 ou de patients vivant en ville.

L'aide à domicile fait aussi partie de leurs services. Les familles reçoivent également le soutien nécessaire à leurs besoins.

Il est facile de trouver confirmation aux éléments énumérés plus tôt en consultant les dossiers fort bien montés, faciles à consulter et bien tenus.

La médication est utilisée dans un souci d'optimisation et selon les lignes directives de nos associations de psychiatrie. Il en est de même pour les services de réadaptation et de réhabilitation, de logements et de réarticulations de la participation sociale.

Chaque personne a un plan d'intervention au dossier et un plan de services lorsqu'il y a association avec des partenaires.

Le personnel nous est apparu bien formé, compétent, effectuant auprès de la clientèle une démarche cohérente avec engagement, respect, dévouement et stabilité.

PARTENAIRES

Les partenaires (CLSC, autres CH, psychiatres du réseau, organismes communautaires, centre de crise, centre de travail...) signalent que la clientèle référée et observée au 388 présente des troubles graves et persistants que plusieurs psychiatres hésiteraient à traiter en dehors du cadre hospitalier formel. La démarche personnelle d'engagement exigée du patient pour son admission au 388 ne biaise en rien la sélection de la clientèle qui se révèle lourde objectivement. Les partenaires ont constaté des améliorations qu'ils ne pouvaient pas obtenir eux-mêmes antérieurement avec les mêmes clients.

Les délais d'admission sont courts. Le personnel est stable, bien rôdé, compétent et accessible. Un partenariat ouvert et efficace est possible et valorisé; le contact avec le 388 a même été une expérience de formation continue pour plusieurs. Le traitement dispensé est complet et axé sur la réadaptation, grâce à une solide alliance thérapeutique établie avec les patients et grâce à une emphase mise sur la responsabilisation personnelle et sociale de l'usager. Avec le temps, les patients paraissent plus sereins et déterminés à se réintégrer socialement et sur le marché du travail. L'écoute et le respect de la clientèle, la valorisation de la parole et l'implication du patient comme premier maître d'œuvre de son plan de traitement semblent cliniquement très rentables.

La cohésion théorique et l'encadrement clinique font partie de la combinaison gagnante et plusieurs verraient un danger à modifier drastiquement le fonctionnement du centre, y compris l'encadrement analytique, cohérent, intégré et global, tel que développé originalement au 388. Les structures et la direction ont un impact direct sur l'esprit des services.

Plusieurs sont convaincus qu'il y aurait intérêt à mieux étudier le modèle de soins proposé par le 388 qui fait ressortir des enjeux stimulants et interpelle une psychiatrie contemporaine bien intégrée dans la communauté.

Le 388 réalise sa mission en fonctionnant discrètement, sans difficulté et en étant même apprécié du voisinage.

Enfin, le 388 serait un lieu d'inspiration pour plusieurs partenaires qui n'hésiteraient pas et souhaiteraient y envoyer leurs proches, si jamais ils étaient aux prises avec un problème grave de santé mentale.

On rappelle le caractère historique du 388 : le fait qu'il a été le premier centre de traitement dans la communauté au Québec et qu'il a été la source d'inspiration de plusieurs autres centres.

DOSSIERS ET CONFORMITÉ AUX PRATIQUES RECONNUES

Des dossiers ont été choisis au hasard parmi plus d'une vingtaine mis à la disposition des membres de l'équipe.

Une tenue de dossier impeccable a été notée pour tous les dossiers consultés.

Les composantes médicales, psychiatriques, pharmacologiques, diagnostiques, cliniques, familiales et sociales sont bien détaillées et conformes aux pratiques reconnues.

Les histoires cliniques sont minutieuses, détaillées et approfondies. L'approche est interdisciplinaire. Les notes évolutives sont bien consignées au dossier.

Des bilans détaillés sont retrouvés périodiquement et sur une base annuelle.

On retrouve également un calendrier résumant la participation aux interventions psychothérapeutiques et le recours aux lits du 388.

Les réponses au questionnaire sur la conformité aux pratiques reconnues ont également été examinées.

Les réponses obtenues au questionnaire et l'examen des dossiers nous permettent de conclure que le traitement initial pour les épisodes aigus de psychose, le traitement pour les patients répondant mal au traitement initial, le choix de la médication en fonction des complications et/ou pour éviter des effets secondaires spécifiques, rencontrent tous le consensus des experts.¹

La pratique au 388 couvre la réhabilitation psychosociale et vocationnelle.

Des modalités pour la gestion des périodes de crises sont en place.

¹ Treatment of Schizophrenia 1999. Expert Consensus Guideline Series. *The Journal of Clinical Psychiatry*, 60 (supplement (11), 4-80. 1999

On constate avec satisfaction que chaque dossier dispose d'un plan d'intervention intégré (PII) avec des objectifs à atteindre. Les PII sont signés par les usagers qui participent activement à cette étape du traitement.

Enfin, la tenue de dossier reflète un plan de soins ancré dans la communauté ainsi que la mesure des résultats atteints.



Le 388

Centre de traitement psychanalytique
pour jeunes adultes psychotiques
388, rue Saint-Vallier ouest, Québec (Québec) G1K 1K6



GIFRIC

Groupe interdisciplinaire
freudien de recherche et d'intervention
cliniques et culturelles
342, boul. René-Lévesque ouest, Québec (Québec) G1S 2R9