

2017

Le Pont du Suroît

Modifié par le conseil  
d'administration le 13 juin 2017



**ACCUEILLIR POUR RÉPONDRE**

Guide définissant le processus d'accueil des familles et membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale

Adopté en assemblée générale le 22 mai 2007.  
Document modifié le 27 mai 2014  
Document modifié le 13 juin 2017

## Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Définition.....  | 5 |
| Objectifs généraux .....                                   | 5 |
| Mission .....  | 5 |
| Clientèle .....  | 5 |
| Problématiques .....                                       | 5 |
| Services .....   | 6 |
| Philosophie d'intervention et approches préconisées :..... | 6 |
| Procédures .....   | 6 |
| Suivi .....  | 7 |
| Évaluation de l'appréciation des services .....            | 7 |
| Inclus dans l'annexe 1 .....                               | 8 |
| Inclus dans l'annexe 2 .....                               | 8 |



## **Définition**

Ce présent document est un guide définissant le processus d'accueil des familles et membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale qui font appel à nos services.

## **Objectifs généraux**

1. Uniformiser notre mode d'intervention lors de la réception des demandes de services.
2. Définir les étapes entre la demande de services et la prestation de ceux-ci.
3. Assurer un suivi systématique de toutes les demandes de services qui nous sont formulées.

## **Mission**

Offrir des mesures de soutien aux membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale (Règlements généraux, art. 3).

## **Clientèle**

Nous considérons comme étant des membres de l'entourage de la personne atteinte, un ami ou toute personne intéressée :

Un père, une mère, un membre de la fratrie, un conjoint, l'enfant d'une personne atteinte, un ami ou toute autre personne intéressée ou proche d'une personne atteinte de 18 ans et plus (Règlements généraux, art. 3.1).

Nous accueillons tous les membres de l'entourage en tenant compte de notre mission et du territoire que nous devons desservir. (Règlements généraux, art. 3.4)

## **Problématiques**

Les problématiques visées sont :

- Schizophrénie
- Troubles bipolaires
- Dépression
- Trouble obsessionnel-compulsif
- Trouble de personnalité-limite

En plus de ces problématiques nous offrons des services à l'entourage de la personne souffrant des troubles majeurs non diagnostiqués. (Règlements généraux, art. 3.2).

Sont exclus les problématiques liées aux maladies dégénératives du cerveau comme Alzheimer, Parkinson, syndrome de Pick, ainsi que les traumatismes crâniens. La toxicomanie sans troubles mentaux concomitants est aussi exclue.

## **Services**

Depuis 1987 notre organisme a développé et offert la gamme des 6 services de base telle que définie dans le cadre normatif de la Fédération des Familles et Amis de la Personne Atteinte de Maladie Mentale (FFAPAMM).

- Interventions psychosociales
- Activités d'information
- Groupes d'entraide
- Activités de formation
- Activités de sensibilisation

En plus de ces services de base, nous offrons un septième service :

- Accompagnement pour la présentation de requêtes d'examen psychiatrique dans le cadre de la Loi P-38.

## **Philosophie d'intervention et approches préconisées :**

Le Pont du Suroît préconise une approche d'intervention éclectique basée sur les principes de l'approche psycho éducative qui met l'accent sur l'actualisation du potentiel, le développement des compétences, l'appropriation du pouvoir et le rétablissement tout en respectant le client et son rythme.

## **Procédures**

Une grande majorité des demandes de services nous sont acheminées par téléphone. Dès la réception de l'appel, il est transféré à un intervenant(e).

- Utiliser la fiche d'accueil prévue à cette fin (annexe 1) ;
- Tenter d'obtenir le plus d'informations possibles afin de bien orienter la personne (nom, statut, ...) ;
- S'informer sur la situation problématique, la raison de l'appel;

En tenant compte des informations reçues, référer à un des points subséquents pour traiter les différents types de demandes.

### **Pour les demandes d'information et documentation**

Suggérer une rencontre afin de remettre la documentation et transmettre toute l'information sur notre organisme et nos services. Lors de cette rencontre remettre la pochette d'information (annexe 2).

Si une rencontre ne convient pas à la famille faire parvenir par courrier les informations demandées.

- Assurer un suivi dans les deux semaines suivantes.

**Pour les références vers un autre organisme**

Référer la personne vers une institution ou un organisme communautaire lorsque la demande ne peut être répondue par Le Pont du Suroît. Dans certains cas, faire les démarches d'approche à l'endroit où la famille est référée particulièrement lorsque la famille est le demandeur.

Dans ces cas particuliers, assurer un appel de suivi au courant de la semaine suivante.

**Les rencontres d'évaluation des besoins**

Pour traiter une demande de services, fixer un rendez-vous dans les plus brefs délais ;

Lors de la rencontre d'évaluation de la demande, s'assurer de bien évaluer les besoins de la famille ;

- L'informer des services disponibles ;
- Remettre la pochette d'accueil ;
- Assurer un suivi de la demande au courant de la semaine suivante.

***Suivi***

Assurer un suivi téléphonique de toutes les demandes formulées par les familles et membres de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale ;

- Vérifier le niveau de satisfaction ;
- Au besoin, faire un rappel des services disponibles et inviter la personne à s'en prévaloir.

***Évaluation de l'appréciation des services***

Afin de vérifier le taux de satisfaction de la clientèle, différentes mesures sont mises en place dont :

- Un formulaire d'appréciation des services est inséré dans les pochettes d'information ;
- Un dépliant à retourner est inclus dans un envoi du bulletin de liaison ;
- Une feuille d'évaluation est à remplir par les participants aux formations offertes ;
- Une feuille d'évaluation est à remplir après chacune des activités.

## Inclus dans l'annexe 1

- Fiche d'accueil

The screenshot displays the 'Le Pont du Suroît' software interface. The main window is titled 'Le Pont du Suroît' and contains a menu bar with 'Répertoire', 'Point Rouge / Brouillon', 'Intervention', 'Professionnel', 'Activités', 'Administration', and 'Outils'. Below the menu bar, there are buttons for 'Nouveau', 'Sauvegarder', and 'Supprimer'. The form is divided into several sections:

- Personal Information:** Fields for 'Nom' (with sub-fields for 'Prénom' and 'Nom'), 'Entreprise', 'Courriel', 'Téléphone P1', 'Téléphone P2', and 'Téléphone P3'. There are 'Message' buttons and checkboxes for each phone number.
- Territoire:** A dropdown menu for 'Territoire' and checkboxes for 'Usager', 'Bénévole', 'Personne Attendue', and 'Donateur'.
- Language and Date:** 'Langue' set to 'Français', 'Date de Naissance' with a 'Suivi' checkbox, and 'Membre' with a 'CA' checkbox.
- Address:** Fields for 'Adresse', 'Ville', 'Province', 'Code Postal', and 'Intervenant'. There are 'Lier' and 'Détacher' buttons.
- Other Fields:** 'Provenance', 'Référé par', and 'Groupe d'âge'.

On the right side, there is a 'Communication désirée' section with a table:

| Communication désirée | Courriel                 | Poste                    | Téléphone                |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Bulletin              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Calendrier            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Grand Public          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rappel                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Below the table is a 'Commentaire' field. At the bottom, there is a table with columns: '#', 'Prénom', 'Nom', 'Ville', 'Parent Attendu', 'Téléphone P1', 'Téléphone P2', 'Email', 'Membre', and 'Attendu?'. The bottom right corner shows 'Répertoire', 'Répertoire', and 'Marc André Bédard'.

## Inclus dans l'annexe 2

- Pochette d'accueil
- Lettre de bienvenue
- Dépliant du Pont du Suroît
- Formulaire d'appréciation des services
- Fiche de membre
- Calendrier des activités
- Bulletin

De plus, selon la problématique vécue, on pourra ajouter dans la pochette :

- Dépliants spécifiques sur la maladie mentale ;
- Guide pratique sur les droits en santé mentale ;
- Partenaire, votre guide en santé mentale ;
- Dépliants concernant des services de partenaires.



