

Centre intégré de santé et de services sociaux
de la Montérégie-Ouest

Offre de service

Direction des
programmes
Santé mentale et
Dépendance

Table des matières

1. Mission et raison d'être	4
1.1 Mission, vision, ambitions et valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest	4
1.2 Raison d'être de la Direction des programmes Santé mentale et Dépendance (DPSMD)	5
2. Description des mandats de la DPSMD	6
2.1 Services sociaux généraux	6
2.1.1 Accueil, Analyse, Orientation et Référence (AAOR)	6
2.1.2 Consultation sociale	6
2.1.3 Consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social)	6
2.1.4 Intervention de crise dans le milieu 24/7	7
2.1.5 Volet psychosocial en contexte de sécurité civile	7
2.1.6 Politique d'intervention en matière de violence conjugale	7
2.1.7 Soutien aux victimes d'agression sexuelle par les centres désignés	7
2.2 Services spécifiques de première ligne	7
2.2.1 Première ligne santé mentale	7
2.2.1.1 Guichet d'accès	7
2.2.1.2 Services externes	8
2.2.1.3 Psychiatre répondant	8
2.2.1.4 Module Évaluation Liaison (MEL).....	8
2.2.1.5 Soutien d'Intensité Variable (SIV)	8
2.2.2 Première ligne dépendance	8
2.2.2.1 Détection et orientation vers les services appropriés.....	8
2.2.2.2 Intervention précoce pour prévenir l'aggravation de la situation.....	8
2.3 Services spécialisés de deuxième ligne	9
2.3.1 Deuxième ligne santé mentale	9
2.3.1.1 Services externes	9
2.3.1.2 Suivi Intensif dans le Milieu (SIM)	9
2.3.1.3 Hébergement/suivi des usagers.....	9
2.3.1.4 Hospitalisation.....	9
2.3.1.5 Programme psychiatrie-justice	9

2.3.2	Deuxième ligne dépendance	10
2.3.2.1	Programme régional d'évaluation spécialisée (PRES)	10
2.3.2.2	Programme de réadaptation pour la clientèle adulte	10
2.3.2.3	Programme de réadaptation clientèle jeunesse..	10
2.3.2.4	Réinsertion sociale.....	11
2.3.2.5	Désintoxication avec hébergement	11
2.3.2.6	Soutien à l'entourage	11
2.3.2.7	Programme de réadaptation pour les jeux d'argent.....	11
2.3.2.8	Traitement en cyberdépendance.....	11
2.3.2.9	Service d'évaluation des conducteurs automobiles	11
2.3.2.10	Programme de formation régionale	11
2.4	Dossiers transversaux	12
2.4.1	Prévention du suicide et intervention de crise	12
2.4.2	Lutte contre l'itinérance	12
3.	Mode de fonctionnement.....	13
3.1	Services sociaux généraux	13
3.2	Santé mentale (1 ^{re} et 2 ^e ligne)	13
3.3	Dépendance 2 ^e ligne	13
4.	Annexe	14

1. Mission et raison d'être

1.1 Mission, vision, ambitions et valeurs du CISSS de la Montérégie-Ouest

Mission : maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique du Québec.

Vision : des soins de santé et des services accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins des Québécois.

Bien que l'établissement adhère à la mission et à la vision du réseau de la santé et des services sociaux, il nous apparaissait important, comme équipe de direction, de se doter d'ambitions organisationnelles afin qu'elles viennent orienter davantage les grands objectifs du CISSS de la Montérégie-Ouest.

Ambitions

Le CISSS de la Montérégie-Ouest réalise ses ambitions en osant innover dans ses façons de faire et ainsi, il se démarque et rayonne par :

- L'excellence de son offre de soins et services intégrés de proximité axée sur l'interdisciplinarité, l'accessibilité et l'adaptation aux besoins de sa population;
- Son courage à questionner et améliorer ses pratiques professionnelles, cliniques et de gestion;
- La reconnaissance de la contribution de son personnel et la mise en place de pratiques de gestion humaines;
- La force de ses liens avec ses partenaires.

Valeurs organisationnelles

La Direction des programmes Santé mentale et dépendance du CISSS de la Montérégie-Ouest s'appuie et adhère aux ambitions locales du CISSS de la Montérégie-Ouest, ainsi qu'aux 5 grandes valeurs organisationnelles :

- Bienveillance;
- Collaboration;
- Engagement;
- Audace;
- Cohérence.

« Les seules limites de nos réalisations de demain, ce sont nos doutes et nos hésitations d'aujourd'hui. »

– Eleanor Roosevelt

BIENVILLANCE
COLLABORATION
ENGAGEMENT
AUDACE
COHÉRENCE
BIENVILLANCE
COLLABORATION
ENGAGEMENT
AUDACE
COHÉRENCE

1.2 Raison d'être de la Direction des programmes Santé mentale et Dépendance (DPSMD)

S'appuyant sur les principes d'une responsabilité populationnelle partagée avec l'ensemble de nos partenaires du territoire ainsi que de la hiérarchisation des soins et des services, la DPSMD s'inscrit dans un continuum de service qui se donne pour mission d'améliorer la santé psychosociale de sa population générale ainsi que celle des citoyens vulnérables aux prises avec des problèmes de santé mentale et dépendance. Orienté sur le rétablissement de la personne et soutenant le plein exercice de la citoyenneté, la direction veille à l'amélioration de la qualité et la sécurité des services en réponse aux besoins de cette dernière et s'inscrit dans une recherche constante d'amélioration de l'efficacité ainsi que l'efficience des processus cliniques et administratifs qui s'inspirent des meilleures pratiques.

Des services de détection, de prévention, d'évaluation, de consultation, de traitement, de suivi, de réadaptation, d'hébergement, de réinsertion sociale et de référence sont offerts dans notre direction.

2. Description des mandats de la DPSMD

La Direction des programmes Santé mentale et Dépendance déploie une offre de service engagée dans l'amélioration de la qualité de vie de la population du territoire notamment, de la clientèle vulnérable prise avec un problème social ou psychosocial, de santé mentale ou de dépendance. Pour le volet dépendance, cette responsabilité s'élargit à travers un mandat régional en Montérégie, une partie du territoire de l'Estrie ainsi que sur l'Île de Montréal pour la clientèle anglophone.

L'humanisme, l'engagement et la qualité des équipes d'intervenants, des gestionnaires ainsi que des partenaires médicaux œuvrant au quotidien auprès de la clientèle sont la richesse première et une source d'inspiration dans la poursuite de la mission et la réalisation des mandats.

2.1 Services sociaux généraux

De nature universelle auprès de la population, les services sociaux généraux sont la principale porte d'entrée du réseau et sont offerts généralement en CLSC ou en GMF. Ils répondent à l'ensemble de la population qui éprouve un problème social ou psychosocial de nature ponctuelle aiguë et réversible, de même qu'aux personnes sinistrées en contexte de sécurité civile. Les services sociaux généraux ont également des responsabilités en matière de violence conjugale et des orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle.

2.1.1 Accueil, Analyse, Orientation et Référence (AAOR)

Ils sont généralement les premiers acteurs à accueillir la population demandant des services au CISSS de la Montérégie-Ouest. Une fois l'analyse effectuée, ils ont la responsabilité de recommander la personne aux services répondant le mieux à ses besoins.

2.1.2 Consultation sociale

Lors de difficultés généralement ponctuelles ou de courte durée, qui peuvent aussi être de nature aiguë et réversible, la DPSMD offre des services de consultation sociale.

2.1.3 Consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social)

Le service de consultation téléphonique (Info-Social) pour toute la Montérégie est offert par le CISSS de la Montérégie-Centre.

2.1.4 Intervention de crise dans le milieu 24/7

Sur le territoire du Suroît, ce service est offert par l'organisme communautaire Le Tournant, en partenariat avec la DPSMD.

2.1.5 Volet psychosocial en contexte de sécurité civile

Ce service s'inscrit à l'intérieur du Plan national de sécurité civile du Québec et s'adresse aux personnes en situation de vulnérabilité à la suite d'un sinistre. Ce service est déployé lors des situations spécifiques où la sécurité civile est compromise.

2.1.6 Politique d'intervention en matière de violence conjugale

Le gouvernement du Québec déploie une politique visant la prévention, le dépistage, l'adaptation aux réalités particulières et l'intervention (dans le domaine psychosocial, judiciaire et correctionnel) en matière de violence conjugale. Ce mandat interpelle directement les services sociaux généraux dans sa mission.

2.1.7 Soutien aux victimes d'agression sexuelle par les centres désignés

L'Hôpital Anna-Laberge ainsi que l'Hôpital du Suroît sont désignés pour recevoir les victimes d'agression sexuelle et leur offrir une intervention sur le plan médico-légal.

2.2 Services spécifiques de première ligne

Les services de première ligne en santé mentale et en dépendance sont offerts par des équipes multidisciplinaires s'inscrivant en toute continuité et complémentarité avec les services psychosociaux généraux ou tout autre organisme de la collectivité. Ils visent les personnes atteintes de troubles mentaux d'une intensité légère à modérée ou à risque de présenter des troubles liés à l'usage de substances ou aux jeux d'argent. Orientés sur le rétablissement, ils sont généralement offerts en CLSC, GMF, cliniques externes ou autres lieux d'intervention.

2.2.1 Première ligne santé mentale

2.2.1.1 Guichet d'accès

Le guichet d'accès est la porte d'entrée vers les services en santé mentale. Il reçoit les demandes de services de divers référents, évalue la demande et détermine le niveau de soins requis en regard des besoins. Il offre du soutien-conseil à l'ensemble des partenaires du réseau territorial de services (RTS).

2.2.1.2 Services externes

- Services diagnostiques;
- Traitement de courte durée;
- Collaboration étroite avec les différents partenaires du réseau local de services (RLS).

2.2.1.3 Psychiatre répondant

- Soutien et expertise offerts à l'équipe de santé mentale de 1^{re} ligne, dans certains cas, un traitement peut être offert;
- Soutien et expertise offerts aux médecins omnipraticiens.

2.2.1.4 Module Évaluation Liaison (MEL)

- Démarche d'évaluation avec le psychiatre à l'intérieur d'une ou deux rencontres demandées par un médecin omnipraticien;
- Avis diagnostique ou avis sur la médication permettant au médecin omnipraticien de poursuivre le suivi avec son usager.

2.2.1.5 Soutien d'Intensité Variable (SIV)

- Accompagnement et réadaptation des personnes ayant un trouble mental grave, dont l'état est stable. Service offert en partenariat avec les organismes communautaires.

2.2.2 Première ligne dépendance

2.2.2.1 Détection et orientation vers les services appropriés

La responsabilité de la détection appartient à l'ensemble des intervenants qui œuvrent auprès de la population. Pour y répondre, la DPSMD déploie un programme de formation afin d'outiller ces intervenants à la détection. Une fois la détection effectuée, la personne est orientée vers les services de 1^{re} ligne ou de 2^e ligne en dépendance selon son profil de consommation.

2.2.2.2 Intervention précoce pour prévenir l'aggravation de la situation

L'intervention précoce se caractérise par des services d'aide et de soutien individuel, familial ou de groupe offerts aux personnes qui présentent des risques d'éprouver un problème de dépendance.

Dans une perspective de développement, les services suivants seront déployés par la 1^{re} ligne :

- Suivi psychosocial au terme d'un traitement spécialisé;
- Suivi psychosocial et médical avec un soutien au traitement de substitution;
- Désintoxication externe et suivi psychosocial.

2.3 Services spécialisés de deuxième ligne

Ceux-ci s'adressent à une clientèle adulte ayant des problèmes complexes de santé mentale ou de dépendance. Ils sont offerts selon le principe de hiérarchisation des soins et des services dans les cliniques externes et dans plusieurs lieux d'intervention de la Montérégie, ainsi qu'en Estrie et Montréal.

2.3.1 Deuxième ligne santé mentale

2.3.1.1 Services externes

- Services offerts par des équipes multidisciplinaires à la clientèle présentant des problèmes modérés à sévères relevant de la psychopathologie de l'adulte;
- Évaluation, diagnostic, traitement, soins déterminés aux personnes présentant le plus de risques de rupture avec la société (violence, criminalité) et de réadaptation de longue durée;
- Démarche individuelle ou de groupe visant le rétablissement et la gestion de la maladie.

2.3.1.2 Suivi Intensif dans le Milieu (SIM)

- Offre de service de 2^e ligne à une clientèle adulte souffrant de troubles sévères, dont la condition est instable et fragile;
- Maintien pour les personnes dans leurs milieux de vie, apport de soins et de soutien nécessaires à leur rétablissement.

2.3.1.3 Hébergement/suivi des usagers

Ressources non institutionnelles (RNI) composées des ressources intermédiaires (RI) et des ressources de type familial (RTF).

2.3.1.4 Hospitalisation

L'unité de psychiatrie offre des services intensifs de courte durée aux personnes par le biais de l'urgence. Ils sont offerts à l'Hôpital Anna-Laberge ainsi qu'à l'Hôpital du Suroît.

2.3.1.5 Programme psychiatrie-justice

- Encadrement par le code civil et criminel;
- Évaluation de l'état mental en regard d'un danger pour elles-mêmes ou autrui (P-38);

- Ordonnance du tribunal (garde en établissement provisoire, hébergement, traitement);
- Évaluation de l'aptitude à comparaître ou détermination de la responsabilité criminelle.

2.3.2 Deuxième ligne dépendance

Comme nommé précédemment, la DPSMD a le mandat d'offrir des services de 2^e ligne en dépendance aux jeunes et aux adultes francophones et anglophones.

2.3.2.1 Programme régional d'évaluation spécialisée (PRES)

- Accueil, Évaluation et Orientation des jeunes et des adultes référés en 2^e ligne en dépendance;
- Équipes de liaison présentes dans plusieurs urgences d'hôpitaux de la région :
 - Hôpital Pierre-Boucher;
 - Hôpital Charles-LeMoine;
 - Hôpital Anna-Laberge;
 - Centre hospitalier de St. Mary de Montréal;
 - Hôpital général du Lakeshore de Montréal.

L'offre de service comprend une évaluation spécialisée, une intervention rapide et une référence directe vers les services de désintoxication avec hébergement si requis.

2.3.2.2 Programme de réadaptation pour la clientèle adulte

- Programme pour la clientèle présentant des troubles liés à l'usage de substances et aux jeux d'argent ainsi qu'aux membres de leur entourage;
- Approche par niveau de soins, orientée vers celui requis par la condition et les besoins de l'utilisateur;
- Traitement d'une durée, modalité et intensité variables en consultation conjugale, familiale, individuelle ou de groupe;
- Service de traitement spécifique à la clientèle aux prises avec un trouble de l'usage des opiacés, nécessitant un traitement de substitution.

2.3.2.3 Programme de réadaptation clientèle jeunesse

- Réadaptation externe s'adressant aux jeunes âgés de 18 ans et moins;
- Services externes, en milieu scolaire et dans les campus du Centre jeunesse de la Montérégie ainsi que ceux de Batshaw à Montréal;

- Modalité familiale, individuelle ou groupe.

2.3.2.4 Réinsertion sociale

- Réinsertion sociale et professionnelle des usagers dans leurs démarches de réadaptation;
- Maintien et consolidation des acquis réalisés lors du suivi en réadaptation.

2.3.2.5 Désintoxication avec hébergement

- Deux services résidentiels, risques liés au sevrage lors de l'arrêt de la consommation et dont le tissu social compromet la réadaptation en externe;
- Services offerts à Saint-Philippe ainsi qu'à Saint-Hubert;
- Coordination de l'accès à des ressources privées en hébergement pour la clientèle jeunesse et adulte.

2.3.2.6 Soutien à l'entourage

Offert dans tous les services externes, sous la forme de rencontres individuelles de court terme ainsi que des rencontres de groupe.

2.3.2.7 Programme de réadaptation pour les jeux d'argent

- Correction des distorsions cognitives à l'égard du jeu, de la résolution de problèmes, d'habiletés sociales et d'adaptation ainsi que la prévention des rechutes;
- Offre de groupe et des rencontres familiales ainsi que des services à l'entourage des joueurs.

2.3.2.8 Utilisation problématique d'Internet / Cyberdépendance

Service offert à la population anglophone et dans le cadre d'un projet pilote, pour les jeunes aux Services externes de Saint-Hubert.

2.3.2.9 Service d'évaluation des conducteurs automobiles

S'adresse aux personnes qui ont été condamnées pour conduite avec facultés affaiblies ainsi qu'aux personnes désirant obtenir un nouveau permis de conduire à la suite d'une révocation. Ce service relève d'une entente avec la SAAQ.

2.3.2.10 Programme de formation régionale

Formations offertes aux partenaires internes et externes du réseau territorial de services (RTS) ainsi qu'aux autres

régions soutenant l'actualisation du programme-service
Dépendances du ministère de la Santé et des Services
sociaux.

2.4 Dossiers transversaux

En plus des services mentionnés, la DPSMD travaille en partenariat avec les autres directions ainsi qu'avec les organismes communautaires du réseau local de service (RLS) afin d'offrir les programmes-services suivants :

2.4.1 Prévention du suicide et intervention de crise

- Offre de service de base et d'interventions efficaces aux personnes suicidaires;
- Mobilisation et coordination des actions des divers partenaires du RLS en prévention du suicide.

2.4.2 Lutte contre l'itinérance

- Actions visant à prévenir l'itinérance, à agir sur les situations d'urgence et à intensifier la réinsertion sociale;
- Actions améliorant les connaissances, la recherche et la formation des intervenants.

3. Mode de fonctionnement

3.1 Services sociaux généraux

Définis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) comme la principale porte d'entrée aux services sociaux, ils sont offerts et situés dans les 11 installations CLSC et bientôt en GMF sur l'ensemble du territoire. Ces services sont offerts avec ou sans rendez-vous.

Les voies d'accès sont multiples :

- Présences en personne au service;
- Appels téléphoniques;
- Références des autres services internes;
- Références des partenaires externes (GMF, organismes communautaires, etc.);
- Formulaires ou accompagnement.

3.2 Santé mentale (1^{re} et 2^e ligne)

L'accès aux services de santé mentale se fait par référence au guichet d'accès santé mentale. Une réponse quant à l'orientation de la demande de service sera retournée aux référents dans les sept jours suivant la réception de la demande.

3.3 Dépendance 2^e ligne

Les demandes de services se font par téléphone ou en personne au Service d'accueil centralisé ou au sein des centres hospitaliers là où des équipes de liaison sont implantées.

Pour la clientèle jeunesse, les références proviennent d'un partenaire de première ligne, principalement du milieu scolaire ou d'un centre jeunesse. Les demandes de services peuvent se faire par téléphone, mais essentiellement, elles se font en personne dans les milieux avec lesquels des ententes ont été convenues.

4. Annexe

Annexe

Références

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTRÉGIE, *Cadre de référence pour le déploiement des services de 1^{re} ligne santé mentale adulte en CSSS dans une perspective de soins de collaboration*, Québec, L'Agence, 2009, 51 p.

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE FOSTER, *Offre de service*, Saint-Philippe, CRD, 2007.

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE VIRAGE, *Offre de service*, Saint-Hubert, CRD, 2007.

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE VIRAGE, *Programme de réadaptation toxicomanie adulte*, Saint-Hubert, CRD, 2013.

CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE VIRAGE, *Programme de réadaptation toxicomanie jeunesse/Famille*, Saint-Hubert, CRD, 2013.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX JARDINS-ROUSSILLON, *Cadre de pratique - Guichet d'accès en santé mentale adulte - CSSS Jardins-Roussillon*, Châteauguay, 2015.

DE BROUWER, C., TRENT, D., VÉZINA, L. *L'intervention auprès des victimes d'agression sexuelle : l'expérience des centres désignés*, Montréal, 2004, 13 p.

LELIÈVRE, P. *Faits saillants associés à la collecte de données AAOR. Recommandations et perspectives pour les 4 RLS du CISSS de la Montérégie-Ouest*, 2016.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Les services sociaux généraux offerts par les centres de santé et de services sociaux*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2004, 179 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Plan d'action en santé mentale 2005-2010. La force des liens*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2005, 97 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Unis dans l'action. Plan d'action interministériel en toxicomanie 2006-2011*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2006, 81 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience. Programme-services dépendance. Offre de service 2007-2012*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2007, 57 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *L'itinérance au Québec : Cadre de référence*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2008, 49 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Prévention du suicide. Guide de bonnes pratiques à l'intention des intervenants des centres de santé et des services sociaux*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2010, 84 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience. Services sociaux généraux : offre de service. Programme-services : services généraux, activités cliniques et d'aide*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013, 69 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Faire ensemble et autrement. Plan d'action en santé mentale 2015-2020*, Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2015, 81 p.

THOMSON, D. *La pratique de santé mentale adulte en 1^{re} ligne orientée vers le rétablissement*, Québec, 2015, 161 p.

