



Le rehaussement des services psychosociaux généraux de proximité

Contexte

La pandémie de la COVID-19 a fait ressortir la vulnérabilité de la population au plan de la santé physique et psychologique. Cette situation a conduit le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à rechercher des solutions pouvant répondre à des besoins émergents. Par son cadre de référence sur les services de proximité (*en rédaction*), il fait connaître son intention d'améliorer l'accès, la qualité et la continuité **des services de proximité généraux et de santé mentale**.

Tous les CISSS et CIUSSS de la province seront ainsi appelés progressivement à accroître l'intervention de proximité. Le modèle d'accès intégré et harmonisé développé depuis 2015 par la Direction des services multidisciplinaires (DSM) a fait reconnaître le CIUSSS de la Capitale-Nationale comme chef de file. La DSM a ainsi reçu le mandat d'implanter des services psychosociaux généraux de proximité sur l'ensemble de son territoire et de soutenir leur déploiement dans le reste de la province. Avec ce mandat, le MSSS octroyait au CIUSSS de la Capitale-Nationale un budget permettant l'ajout de 18 postes de professionnels et de techniciens afin de rehausser l'offre de services psychosociaux généraux.

Avantages du projet

Le rehaussement des services psychosociaux généraux de proximité (SPGP) apporte les améliorations suivantes :

Le rehaussement des SPGP s'inscrit en continuité avec le projet AIH

- Il se déploie en cohérence avec le projet **d'accès intégré et harmonisé (AIH)**. Il se réalise en collaboration avec les directions cliniques du CIUSSS et les partenaires du réseau local de services. Il contribue ainsi à améliorer l'accès aux services pour la population et à rendre plus fluides les trajectoires de services;

- Il offre plus de services mobiles : les intervenants qui se déplacent dans les milieux de vie peuvent ainsi mieux détecter les situations de vulnérabilité, comprendre les besoins spécifiques de la population et intervenir de manière adaptée;
- Il répond mieux aux besoins des groupes de personnes les plus vulnérables qui consultent peu les services « traditionnels »;
- Il permet d'évaluer le besoin prioritaire afin d'orienter plus efficacement vers le bon service;
- Il favorise le pouvoir d'agir (*empowerment*) des personnes et des groupes;
- Il facilite les arrimages avec les programmes du CIUSSS ou les organismes du réseau local.

Des services de proximité, qu'est-ce que c'est?

Les services de proximité visent à offrir à l'utilisateur la bonne intervention, au bon moment, au bon endroit. Ils s'appuient sur un partenariat avec l'utilisateur, ses proches et les ressources de son milieu.

Des équipes mobiles d'intervenants psychosociaux se déplacent et interviennent dans les secteurs plus vulnérables. Leur plus grande visibilité dans ces milieux améliore l'accompagnement des personnes vers les ressources de la communauté et du réseau.

Les services de proximité améliorent la fluidité du parcours de l'utilisateur à travers ses différents épisodes de soins et de services.

Par leur rôle de vigie, **les intervenants de proximité** repèrent les besoins, adaptent l'intervention et maintiennent un lien de confiance avec la communauté.

Rehaussement des offres de service

Service 811 Info-Social

- Intervention par téléphone par des travailleurs sociaux et des intervenants psychosociaux : information, soutien psychosocial et interventions de crise;
- Principale porte d'entrée pour les besoins populationnels;
- Intervention 24 h par jour, 7 jours par semaine;
- Accueil/analyse/orientation/référence (AAOR) au téléphone et dans le milieu si la situation le nécessite;
- Orientation vers la ressource appropriée s'il y a lieu.

Équipe Consultation sociale et intervention de proximité par des travailleuses sociales

- Intervention au CLSC, dans la communauté et à domicile;
- Relation d'aide : intervention brève et ponctuelle dans le cadre de situations difficiles, de crise ou de problèmes de la vie courante;
- Activités cliniques visant l'amélioration du bien-être de la personne en tenant compte de son environnement;
- Partenariat, maillage et références aux programmes et aux services du CIUSSS et dans le réseau local de services.

Équipe interprofessionnelle

- Collaboration interprofessionnelle dans une équipe composée d'un psychologue, d'un psychoéducateur, d'éducateurs spécialisés et de techniciens en travail social;
- Activités de coaching dans des situations cliniques complexes;
- Activités cliniques diversifiées (co-intervention, activités de groupe);
- Responsable du développement de nouvelles offres de service notamment : encombrement et insalubrité, transition vers la vie adulte, diversité sexuelle et de genre.

Volet psychosocial de la sécurité civile et des mesures d'urgence

- Intervention d'urgence (24 h par jour, 7 jours par semaine) liée à un sinistre, à un événement d'urgence ou de sécurité civile ayant des conséquences sociales et psychologiques sur la population;
- Intervention ponctuelle et transitoire : soutien psychosocial, information, évaluation et référence;
- Intervention post-événement favorisant le rétablissement des personnes et des groupes touchés directement ou indirectement par l'événement.

Questions et commentaires

Vous avez des questions ou des commentaires? Ils peuvent contribuer à l'amélioration continue du projet.

Nous vous invitons à nous les transmettre par courriel à : josianne.bouchard.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca

2021-02-17