



Bilan des 4 saisons 2015-2016

Centre de crise Tracom





Le printemps

Créer, mettre en mouvement nos idées



Rédaction & statistiques: Christine Deschênes

Graphisme : Pascale Boutin-Guertin

Photos: Evelyn Batoula

Note: dans le présent document, le recours au masculin pour désigner des personnes a pour but d'alléger le texte et identifie sans discrimination les individus des deux sexes.

Croire

La mission de Tracom est d'offrir des services psychosociaux d'intervention de crise à des personnes adultes ainsi qu'à leurs proches.

Par l'aide et le soutien ayant comme objectif un retour à l'équilibre, nous les appuyons dans leurs efforts visant à améliorer leur qualité de vie.

Le centre de crise Tracom est membre de





Orienter

Territoire.....p.6

Réalisations.....p.7

Représentations.....p.9

Formations/supervision.....p.10

Visites.....p.12

Clientèle.....p.13

Équipe.....p.20

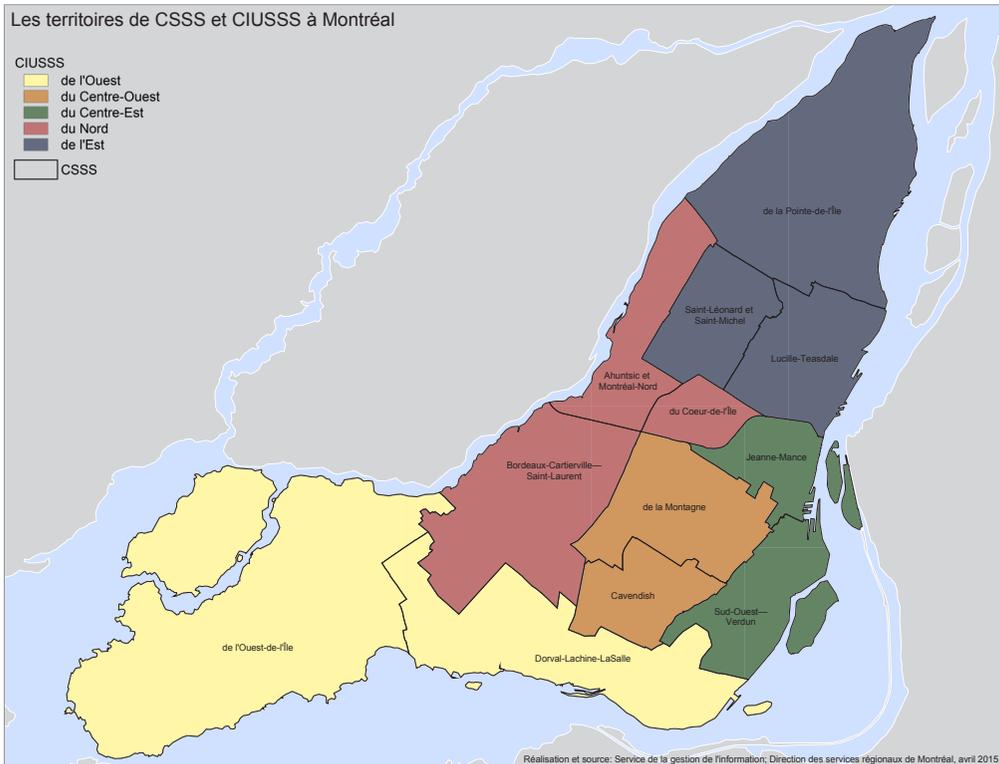
Statistiques.....p.21

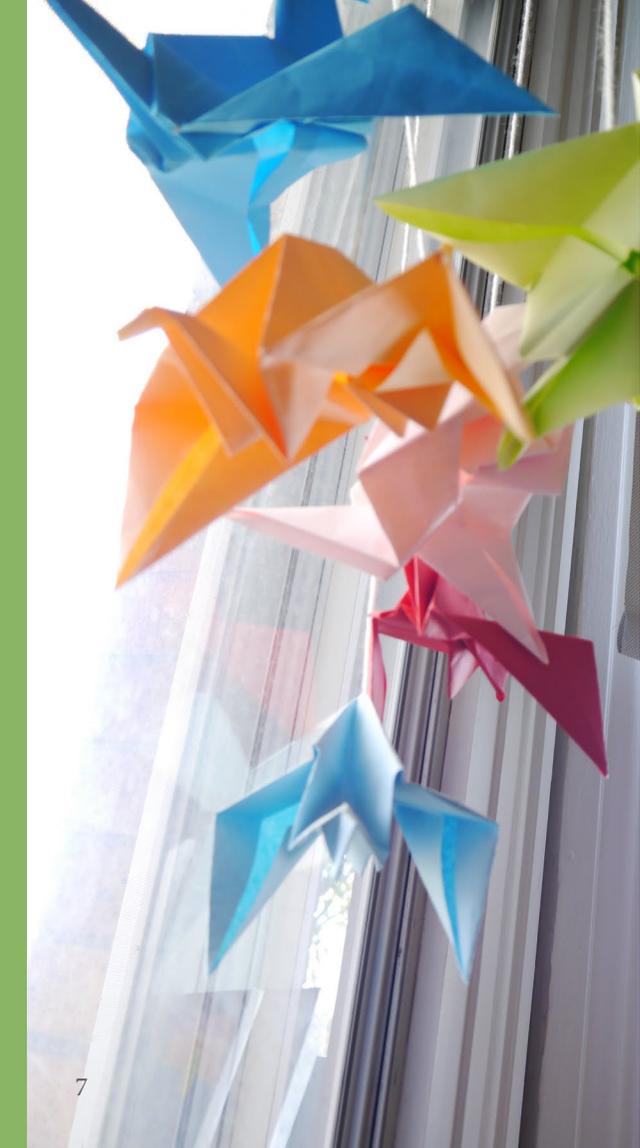
Détail des références.....p.26

Mot de la directrice.....p.31



Tracom dispense des services d'intervention de crise sur le territoire du CIUSSS Centre-Ouest de Montréal qui rassemble une population d'environ 350 000 habitants.





Innover

Innover, créer, s'impliquer...

De belles avancées ont vu le jour cette dernière année au centre ainsi que plusieurs réalisations au sein du regroupement provincial, le RESICQ. Au niveau local, certaines activités ont été maintenues.

Local

- Coordination de la Table de concertation en santé mentale du territoire CSSS Cavendish
- Comité de liaison guichet d'accès en santé mentale au CSSS de la Montagne
- Comité clinique au CSSS Cavendish

Centre

À l'interne, les principales réalisations avaient pour but à la fois de maintenir une visibilité (refonte du site web), de réorganiser une partie de la structure en fonction de notre réalité budgétaire (nouvelles conditions de travail et dépôt d'un document) ainsi que de s'investir dans l'avancée d'un

nouveau système informatique.

Les objectifs de l'implantation du dossier informatisé sont non seulement d'être une organisation « sans papier », mais aussi de pouvoir être plus précis au niveau des statistiques mais surtout, pouvoir y détecter les tendances afin de mieux cibler les besoins de la clientèle. Cela nous permettra d'investir et d'innover aux bons endroits...

Provincial

Depuis presque 10 ans je suis activement impliquée au regroupement des services d'intervention de crise du Québec au sein de l'exécutif du conseil d'administration.

Toutes ces années ont été pour moi une source d'inspiration incroyable, mû par le désir, toujours, de faire connaître les centres de crise et la nécessité de leur présence. De concert avec des collègues précieux et acharnés, de belles réalisations ont pu voir le jour, dont en voici les principales:

- Formation provinciale sur l'intervention de crise

En collaboration avec l'UQO et le MSSS, le RESICQ a maintenant une cohorte de 16

formateurs accrédités. Le déploiement est maintenant commencé!

- Colloque provincial de deux jours regroupant des intervenants de tous les centres
- Scénario provincial (proposition d'une configuration sur les services d'intervention de crise) déposé au MSSS
- Application mobile CRISE (lancement d'une application mobile pour les adultes en détresse, indiquant le centre de crise le plus près grâce à la géolocalisation)

Je vous invite à aller voir le rapport d'activités du RESICQ qui brosse un tableau beaucoup plus complet du travail effectué, que ce soit au niveau de la vie associative, des communications et des représentations effectuées.

www.centredecrise.ca

Représenter

Merci à tous les intervenants qui ont contribué à faire rayonner le centre et nos services.

- Kiosque à la Polytechnique de L'UDM (2 jours)
- Formation-présentation à l'équipe de psychologues de l'UDM
- Présentation à l'équipe en psychiatrie au CH St-Mary's
- Présentation-formation à Ami Québec
- Formation d'une journée à l'Université McGill (étudiants au programme en psychologie)



Apprendre

La formation et supervision des employés est un incontournable pour des services cliniques de qualité. L'approche orientée vers les solutions (AOS) constitue notre cadre clinique.

- **Supervision** de groupe de septembre à décembre approche AOS de madame Brigitte Lavoie
- Supervision de groupe de décembre à mai, Institut Victoria, madame Nathalie Belda
- **Formation** P-0038 pour tous les intervenants (niveau I et niveau avancé)
- AOS de base et avancée
- Intervenir auprès de la personne suicidaire
- AOS pour les hommes en détresse
- AOS sur les troubles anxieux
- AOS Faire face aux drames de la vie
- Dépister la dépression chez les « hommes traditionnels »
- La maladie mentale selon les cultures
- AOS Les solutions créatives
- Le deuil dans un contexte traumatique



L'été

Aller vers les autres, partager



Accueillir

Visiteurs de tous milieux sont toujours les bienvenus au centre!

- Quatre jours de jumelage (2) étudiants en médecine UDM au centre
- Présentation des services de Projet Genèse
- Présentation des services de Projet Suivi communautaire
- Visites d'étudiants en médecine, infirmières (CH St-Mary's)
- Visites intervenants Ami-Québec
- Visites intervenants Montreal Women Shelter
- Visites d'étudiants inf. et t.s. CLSC Benny Farm
- Visites intervenants SIV CSSS de la Montagne
- Visites infirmières en psychiatrie MUHC
- Intervenante de Ometz, Cumming Center et de Jamaïcain Association.
- Présentation de nos services et visite de deux groupes d'étudiants en médecine de McGill
- Contribution à une recherche menée par l'Université d'Ottawa sur la déhospitalisation psychiatrique et accès aux services anglophones et francophones en santé mentale

Connaître

Profil de la clientèle

Le sexe	2014-2015	2015-2016
Femme	55 %	56 %
Homme	45 %	44 %

L'âge	2014-2015	2015-2016
18-24 ans	17%	16 %
25-34 ans	23 %	20 %
35-44 ans	16 %	18 %
45-54 ans	18 %	18%
55-64 ans	17 %	17 %
64-75 ans	6 %	7 %
75 ans et +	1%	3 %
Inconnu	2 %	1 %

Langue maternelle	2014-2015	2015-2016
Anglais	39 %	26 %
Français	30 %	25 %
Autres	31 %	49 %



Pays d'origine des clients parlant une autre langue	2014-2015	2015-2016
Moyen-Orient	9 %	9 %
Amérique du sud	8 %	9 %
Asie	4 %	8 %
Europe	4 %	8 %
Afrique	3 %	8 %
Europe de l'Est	3 %	7 %

L'état civil	2014-2015	2015-2016
Célibataire	65 %	51 %
Divorcé/séparé	19 %	23 %
Marié/conjoint de fait	12 %	18 %
Inconnu	1 %	8 %

Source de revenu

La grande majorité de notre clientèle (47%) vit sous le seuil de la pauvreté. Est considéré comme revenus précaires la sécurité du revenu, l'assurance emploi, prêt étudiant, emploi à temps partiel et travail autonome. N'y est pas calculé « Autres » où nous pouvons supposer que les revenus sont aussi précaires, ce qui élève à 67% la précarité financière de la clientèle.

Source de revenu	2014-2015	2015-2016
Revenus précaires	51 %	47 %
Emploi (t. plein)	20 %	12 %
Autres*	18 %	20 %
Aucun	6 %	12 %
Inconnu	1 %	8 %

* Autres: pension d'invalidité ou de retraite, économies, héritage, soutien financier de la famille ou du conjoint





Une hausse de 6 % des gens arrivant dans nos services n'avaient aucun revenu, pour un total de 12 %



Suivi long terme et hospitalisation

Au moment de l'ouverture du dossier;

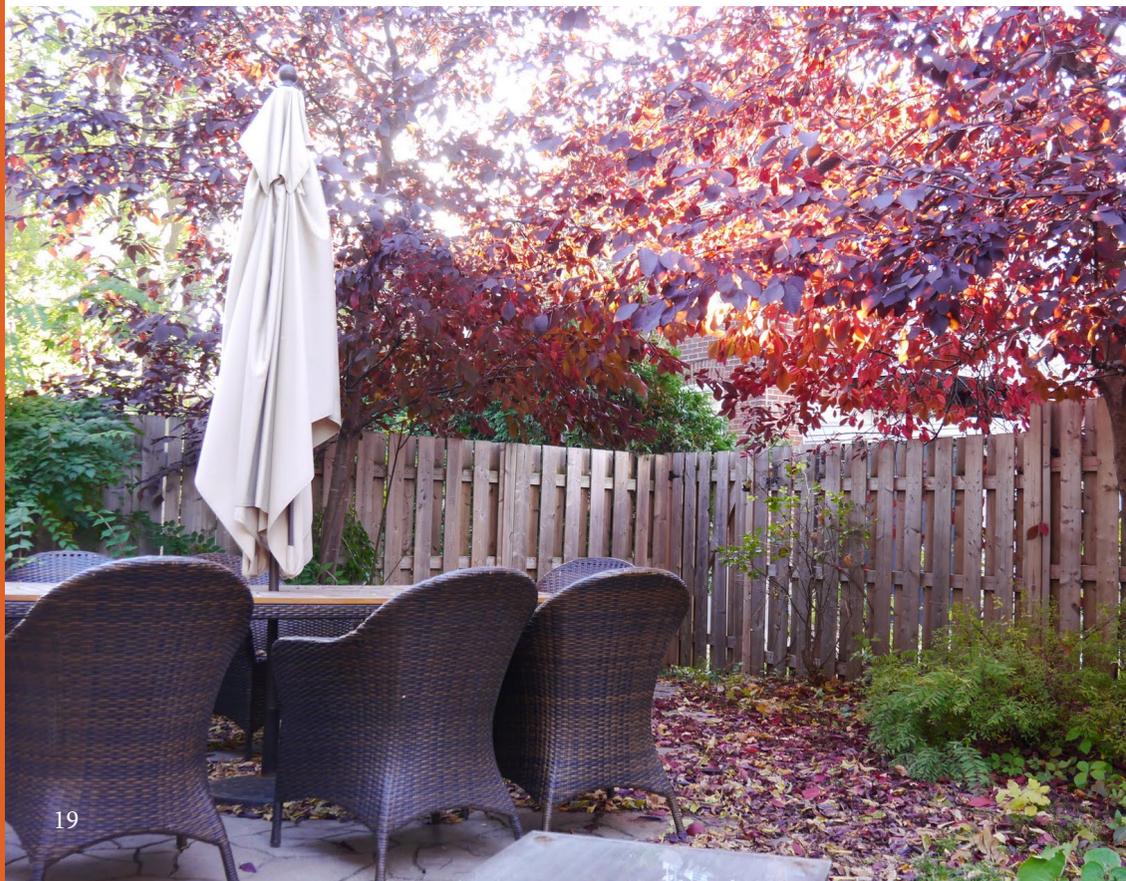
- 77 % de la clientèle n'avait aucun suivi en santé mentale.
- 82 % de la clientèle n'avait jamais fait de séjour en centre hospitalier.

Plusieurs hypothèses peuvent être avancées. concernant ces chiffres. L'accès à nos services de crise offre une porte alternative, les personnes n'ayant eu besoin de transiter par un centre hospitalier ou un CSSS., notre ressource offrant un accès rapide, direct et 24/7 à tous les services (tél., hébergement, suivi).

Aussi, nous pouvons supposer, de par notre réalité quand nous tentons de référer notre clientèle aux services en santé mentale, qu'il est difficile d'y accéder; surtout si la crise est résorbée, ce qui pourrait expliquer qu'une grande majorité de la clientèle n'ont pas de suivi en santé mentale.

L'automne

Se réunir et faire le bilan



Être ensemble

(au 31 mars 2016)

Conseil d'administration

Mavourneen Vickers (présidente)
Annette Lefebvre (administratrice)
Santokh Singh (administrateur)
François Girard (trésorier)
Roger Laplante (administrateur)
Margaret Mankin (administratrice)
Patricia Lemoine (administratrice)

Équipe administrative

Kelly MacKenzie (adjoint administratif)
Maria Lorelli (coordonnatrice)

Équipe d'intervention

Reno G.	Wendy M.	Ruby G.
Justine L.	Amanda C.	Alex G.
Catherine D.	Adria V.	Rachel C.
Laurence S.	Geneviève B.	Amélie P.
Rebecca D.	Yannick D.	Evelyn B.
Colin B.F.	Jessica C.	Andrea G.
Jade R.L.	Nadia S.	Xie – Mariane S.

Maude Carrier-Léger (coordonnatrice-remplaçante & formatrice provinciale)

Intervenants en congé

Maryse N.
Nathalie V.
Egon D.
Geneviève G.

Zoothérapie

Lola



Aider

	2014-2015	2015-2016
Total des demandes d'aide	-	1 639
Dossiers ouverts:	-	687
Interventions téléphoniques*	-	152
Suivi de crise dans la communauté	325	323
Hébergement de crise	-	212

* Interventions téléphoniques sont des dossiers ouverts où plusieurs interventions ont été réalisées mais pour toutes sortes de raison, n'ont pas résultés en une rencontre d'évaluation

Le fait d'avoir peu de comparatifs s'explique par l'intégration d'un nouveau système informatique qui dès l'an prochain nous permettra d'être beaucoup plus précis.





Écouter

Porte d'entrée, cette ligne directe à un intervenant est accessible 24/7 à toutes personnes en détresse et à leur entourage, que ce soit pour un proche inquiet ou un professionnel de la santé voulant référer.

Soutien téléphonique	2014-2015	2015-2016
Nombre total d'appels	9 891	8 525
Nombre total d'appels dossiers ouverts	3 500	3 325
Premier appel (demande d'aides)	-	1 639
Soutien téléphonique durant le suivi et l'hébergement	-	1 686

Rencontrer

Tracom offre à sa clientèle et aux référents un service mobile d'intervention et de suivi de crise. Le suivi de crise se poursuivra dans le milieu de vie, à la suite ou non d'un séjour à l'hébergement. Ce suivi englobe des rencontres soutenues et intensives, avec un accès 24/7 au soutien téléphonique

Suivi de crise dans la communauté

2014-2015

2015-2016

Nombre de suivis

325

313

Nombre d'interventions

4 187

4 010

Longueur moyenne d'un suivi (jours)

34 jours

29 jours



Héberger

Tracom met à la disposition de sa clientèle un milieu d'hébergement pouvant accueillir jusqu'à 9 personnes pour une durée maximale de 14 jours.

Hébergement	2014-2015	2015-2016
Nombre de jours en hébergement	1 833	1 822
Longueur moyenne d'un séjour (jours)	10,2 jours	9,8 jours
Taux annuel d'occupation	72 %	71 %
Interventions durant l'hébergement	5 331	4 785

Chambre à mobilité réduite

Dans la dernière année, 13 personnes différentes, pour une moyenne d'âge de 52 ans, ont bénéficié de cette chambre pour un total de 145 jours. Le centre est accessible au fauteuil roulant.





L'hiver

Moment d'introspection et de préparation

Reconnaître

Les personnes que nous accueillons dans nos services sont considérés comme des gens à part entière, en détresse, et ayant besoin d'aide. Les diagnostics que nous avons, quand nous le savons, nous servent à cibler notre approche afin de mieux intervenir.

Les diagnostics	2014-2015	2015-2016
Troubles de l'humeur	36 %	25 %
Troubles psychotiques	24 %	15 %
Troubles anxieux	11 %	16 %
Troubles de la personnalité	10 %	13 %
Aucun	6 %	11 %
Inconnu	2 %	3 %
Autres	11 %	17 %



Comprendre

Les éléments déclencheurs	2014-2015	2015-2016
Conflits relationnels	36 %	28 %
Accumulation de stressseurs	14 %	16 %
Problèmes de logement	20 %	14 %
Liés à un problème de santé mentale	8 %	11 %
Événement traumatique	8 %	8 %
Problème de dépendance	10 %	8 %
Maladie physique	-	5 %
Autres*	2 %	5 %
Inconnu	-	5 %

* Autres : Deuil, isolement social et naissance

Éprouver

Au moment de la demande d'aide, 82 % de la clientèle ne pouvait compter sur aucun soutien. Nous entendons par soutien celui des proches (famille, famille élargie, collègues, amis).

Le suicide

- 52 % de la clientèle a des idéations suicidaires
- 39 % avait fait une tentative dans les 2 dernières semaines précédant la demande

Comportements automutilatoires

41 % présentait des comportements automutilatoires à la demande d'aide et dans les 2 semaines précédentes.

Comportements agressifs

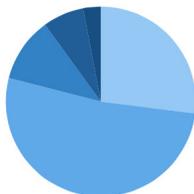
40 % de la clientèle nous ont partagé avoir eu, dans les deux premières semaines précédant la demande d'aide et au premier contact, des comportements agressifs (physique ou verbal) envers une personne ou un objet.



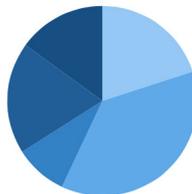
Recevoir

Demande d'aides

2014-2015



2015-2016



Centres hospitaliers:

- Urgence 7%
- Soins ambulatoires 4%
- Unités 6%
- Ressources résidentielles 3%

Résumer

Sur 687 dossiers ouverts

Centres hospitaliers

Hôpital Général Juif

Nombre

50

Taux

7 %

C.U.S.M.

52

7 %

Centre hospitalier St-Mary

39

6 %

CSSS	Nombre	Taux
Cavendish	34	5 %
De la Montagne	30	4 %

Réseau personnel	Nombre	Taux
Personne elle-même	214	31 %
Famille, voisin, amis	41	6 %

Organismes communautaires	Nombre	Taux
Ressources d'hébergement	26	4 %
Ressources suivi long terme	27	4 %
Lignes d'écoute/intervention	26	4 %
Autres centres de crise	25	4 %
Drop-in	20	3 %

Autres	Nombre	Taux
Ressources en dépendances	39	6 %
Policiers-SPVM	34	5 %
Établissements scolaires	21	3 %
Cliniques privées, org. gouv., etc.	9	1 %

Finir et commencer

Je jette un regard en arrière et je vois la vie, la souffrance des gens, leurs forces, les intervenants qui se succèdent, ceux qui restent. Je vois leurs passions, leurs doutes et leur créativité. Je vois cette belle humanité.

Le centre de crise Tracom est un espace d'humanité à conserver, à bonifier, comme lieu de travail et d'accueil de la détresse. Compatir, respecter, écouter et recevoir sans juger. Prendre soin de soi et de l'autre. Apprendre sur soi et les autres.

Je quitte une vie professionnelle, un lieu de vie et d'apprentissage que je n'ai jamais vécu ailleurs qu'ici. Je quitte des collègues précieux, des partenaires de longue date. Je quitte une vie pour en construire une autre, en emportant précieusement avec moi une trace de tous ces gens cotoyés au fil des saisons.

Qu'est-ce que la fin sinon un nouveau commencement?

Bienvenu à Hugues LaForce, nouveau directeur, qui arrive au printemps, saison parfaite pour mettre en mouvement de nouvelles idées!

Vous allez me manquer...



Christine Deschênes

Directrice sortante





Cheminer

Demandes:

Personnelles et familiales
Organismes communautaires

CIUSSS
Autres

Estimation de la situation

Téléphone 24/7

Rencontre en face à face

Sur les lieux du demandeur
ou tout autre endroit

Réorientation

si demande inappropriée

Services

Hébergement - Ligne téléphonique - Suivi dans la communauté

Orientation

Vers des ressources moyen et long terme au besoin

Printemps

Ne regarde pas en arrière,
Nul ne sait comment le monde a commencé.
Ne crains pas le futur, rien ne dure à jamais.
Si tu t'attardes dans le passé ou le futur
Tu laisseras échapper l'instant.



Espace d'humanité

www.tracom.ca

514-483-3033

info@tracom.ca

