

# COVID-19

## Communication

### aux députés, villes, municipalités et MRC

20 novembre 2020

## Portrait des besoins psychosociaux des usagers au CISSS de Chaudière-Appalaches en date du 9 novembre 2020

Ce portrait qualitatif a été réalisé par consultations auprès de la Direction programme santé mentale et dépendance, de la Direction du programme jeunesse ainsi qu'auprès des membres de la cellule de prévention du suicide et promotion de la santé mentale en contexte de pandémie, durant la semaine du 2 novembre 2020.

### Les usagers qui semblent les plus touchés :

#### Adultes

- Gens qui étaient déjà fragilisés (ceux qui ont des problèmes de consommation, de santé mentale, familiaux);
- Gens en difficulté financière ou qui ont perdu leur emploi;
- Personnes âgées.

#### Jeunes et adolescents

- Ceux avec profil anxieux;
- Ceux vivant en contexte de négligence, affectés tant sur le plan financier que sur le plan personnel.

## L'évolution des besoins psychosociaux des usagers

### Nos observations par services

- Depuis l'été, les demandes ont augmenté. Les situations sont plus détériorées ou complexes, et ce, pour toutes les clientèles : jeunes, adultes, aînés, personnes ayant une déficience intellectuelle ou déficience physique :
  - Les usagers sont beaucoup plus désorganisés;
  - Il y a présence accrue de troubles concomitants.
- Les personnes qui avaient l'habitude d'aller au restaurant, au café, au bingo, dans les organismes communautaires ou autres sont isolées socialement. Elles ont perdu leurs repères et se retrouvent en détresse.

- La ligne 811 :
  - Pas de hausse de demandes spécifiquement en lien avec la pandémie;
  - Par contre, une hausse des propos des usagers liés aux théories du complot, à la désinformation et à la mauvaise interprétation.
- Les services en santé mentale :
  - Décompensation des usagers avec des troubles graves de santé mentale étant stables depuis des années;
  - Une augmentation des références pour des consultations en psychiatrie pour des clients non connus;
  - Beaucoup plus de situation de crise et de propos suicidaire.
- Les services en jeunesse :
  - Une hausse des conflits intrafamiliaux et des demandes pour des séparations difficiles;
  - Hausse des demandes en santé mentale jeunesse, notamment pour de l'anxiété;
  - Hausse du nombre de consultations en psychiatrie pour des troubles alimentaires, particulièrement depuis la deuxième vague et auprès des jeunes garçons, ce qui est plutôt rare;
  - Augmentation de la non fréquentation scolaire chez les adolescents;
  - À la DPJ, il y a plus de signalements concernant l'abus physique. La négligence est plus souvent associée à de l'abus physique, notamment chez les 0- 2 ans. Les signalements s'effectuent plus souvent par les policiers;
  - Une hausse des familles en suivi dont la situation était stable et qui demandent le service de répit ou de placement.

## Adaptation de nos services

- Mise en place de téléconsultation individuelle :
  - Utilisation de plateformes qui sont accessibles (Messenger, Zoom, etc.);
  - Utilisation ou prêt de tablettes déjà disponibles pour nos usagers.
- Publicité accrue des séances d'information virtuelle ou des thérapies de groupe :
  - Les sujets en jeunesse sont : TDAH, l'anxiété, les habiletés parentales et les parents d'adolescents);
  - Les sujets concernant la santé mentale adulte sont : la dépression et l'anxiété.
- Création ou diffusion de Guides auto-soins virtuels dont le site *Aller mieux...à ma façon*;
- Augmentation de la prise en charge de certains clients :
  - Offrir l'injection à domicile ou faire des visites à domicile pour les clientèles à risque étant donné leur âge ou leur état de santé;
  - Pallier à l'absence de certains services bénévoles. À titre d'exemple, en les accompagnant à l'épicerie afin de prévenir le déconditionnement d'une petite proportion de la clientèle.
- Adaptation de notre partenariat avec le milieu communautaire;
- Ajout de personnes en surcroît de travail pour porter main forte aux équipes d'intervenants.

Bien que les services existants et leurs adaptations semblent répondre aux besoins des usagers, les usagers n'ont plus accès à leur réseau d'aide naturelle; c'est-à-dire leurs parents, leurs amis et leur voisinage. En plus d'avoir un impact sur la santé mentale des gens, cela peut réduire de beaucoup l'efficacité des interventions du réseau de la santé qui mise sur ce réseau comme sources d'aide et de protection.

## Accès aux services et listes d'attente

### En santé mentale :

- Aucune attente pour les usagers qui nécessitent un suivi intensif;
- 11 personnes sont en attente d'un suivi d'intensité variable pour une attente maximal d'un mois ;
- Pour les usagers avec des besoins psychosociaux courants :
  - Les demandes urgentes ou semi-urgentes sont prises en charge immédiatement ou dans les 24 à 48 heures;
  - Les demandes non urgentes sont en liste d'attente. En date du 6 novembre 2020, on compte 291 demandes en attente en Chaudière-Appalaches :
    - L'attente est entre 35 et 75 jours selon les territoires de notre région;
    - Les personnes en attente sont régulièrement rappelées par téléphone afin de réévaluer leur situation et vérifier s'il y a des changements à leur état;
    - Il y a également un suivi étroit des intervenants concernant leur charge de cas.
    - Le nombre de demandes en attente est moindre que les années passées. Et l'amélioration se poursuit.

### En jeunesse :

- Pas ou très peu d'attente en jeunesse – 1re ligne;
- Plus ou moins 100 jours d'attente en pédopsychiatrie;
  - Les demandes urgentes ou semi-urgentes sont prises en charge très rapidement;
  - Sur 8 lits disponibles en pédopsychiatrie, 12 sont occupés (débordement).

### Les filets de sécurité sont :

- Services du CISSS : Urgence détresse, le 811, les équipes en place pour les usagers qui reçoivent nos services, etc.;
- Notre offre de service en téléconsultation;
- Services du GMF;
- Services des organismes communautaires.