

# DES VOISINS HORS DU COMMUN !

LA CLIENTÈLE TGC TROUVE SA PLACE  
AU SOLEIL ET BÉNÉFICIE  
D'UNE OFFRE DE SERVICES  
QUI RÉPOND À SES BESOINS

Centre  
de réadaptation  
Lucie-Bruneau



**Claire Charest**

Chef du Programme des ressources sociorésidentielles

**Jacques Drolet**

Conseiller aux programmes

AFFILIÉ À  
Université   
de Montréal

Membre du  
consortium  
opérant le  
**CRIR**  
Centre de recherche  
interdisciplinaire  
en réadaptation  
du Montréal métropolitain

# PLAN DE LA PRÉSENTATION

- Clientèle, définition du TGC et statistiques
- Enjeux particuliers de l'environnement
- Brève présentation de nos programmes respectifs
- Réflexions qui ont mené à l'émergence du projet
- Étapes de mise en œuvre
- Présentation de la ressource et de la clientèle
- Approche et moyens utilisés
- Bilan organisationnel et résidentiel
- Perspectives

# INTRODUCTION

- Nouvelle initiative
- Témoigner d'une expérience novatrice et mobilisatrice
- Faire connaître cette clientèle et ses besoins variés
- Démontrer ce qui est réaliste et réalisable
- Projet d'inclusion sociale

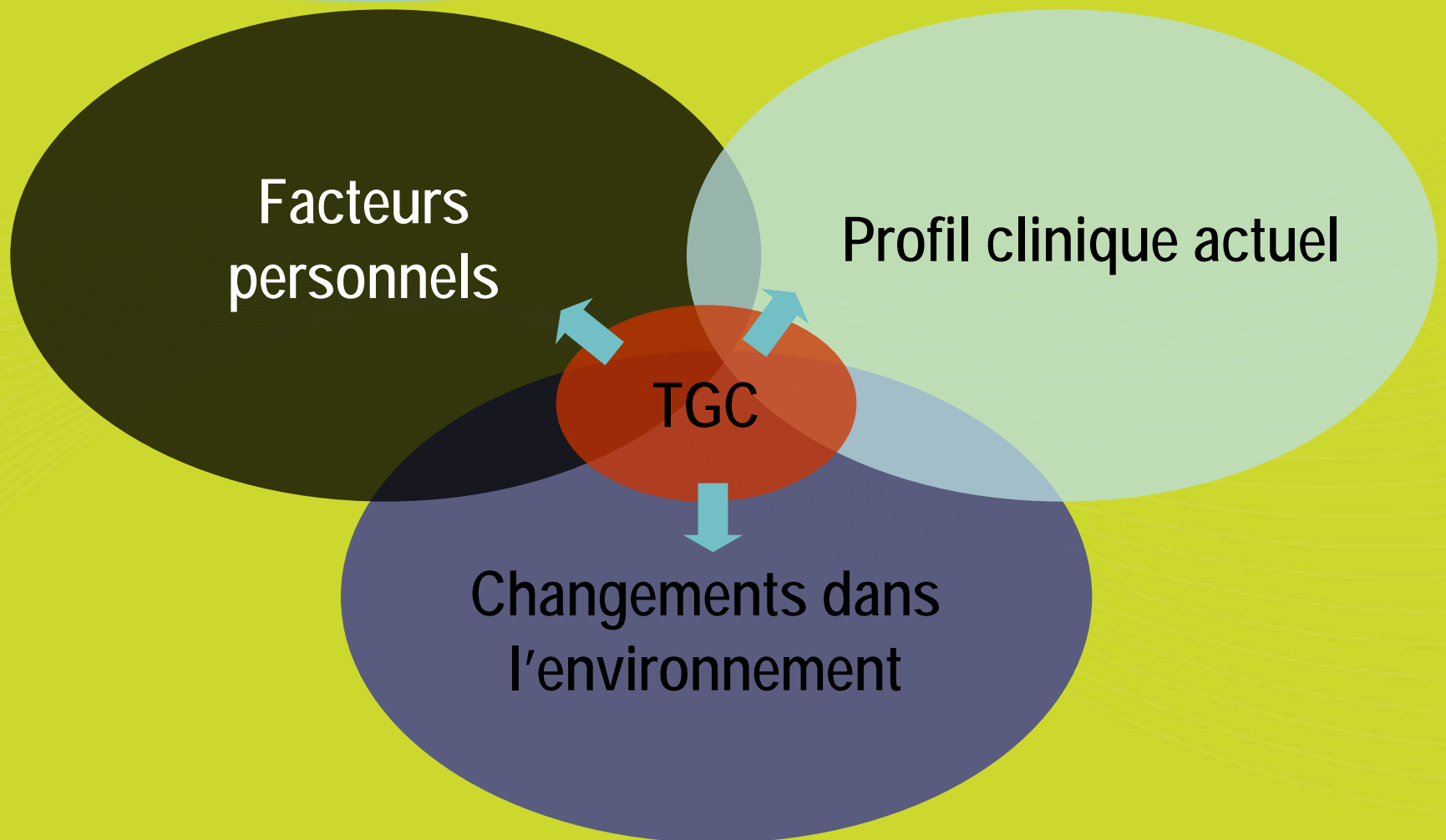
# STATISTIQUES

- 12 000 pers./année victimes d'un TCC - jeunes hommes 3 fois/4
- Dont 3 000 nouvelles hospitalisations
- 50 % des TCC = TGC et environ 25 % = troubles significatifs de contrôle de l'agressivité
- Autres clientèles DP : encéphalopathie toxique, encéphalopathie néonatale, maladie neurodégénérative, AVC, épilepsie réfractaire, etc.

# DÉFINITION

- Manifestation de l'interaction d'une ou plusieurs incapacités comportementales et cognitives amenant la personne à poser, dans certains contextes, des actes dérangeants ou dangereux ayant un impact grave sur elle ou sur les autres
  - Au plan comportemental
  - Au plan cognitif
  - Au plan affectif
- Nature ou niveau de gravité dépend de la fréquence, de la durée et de son intensité

# MODÈLE EXPLICATIF

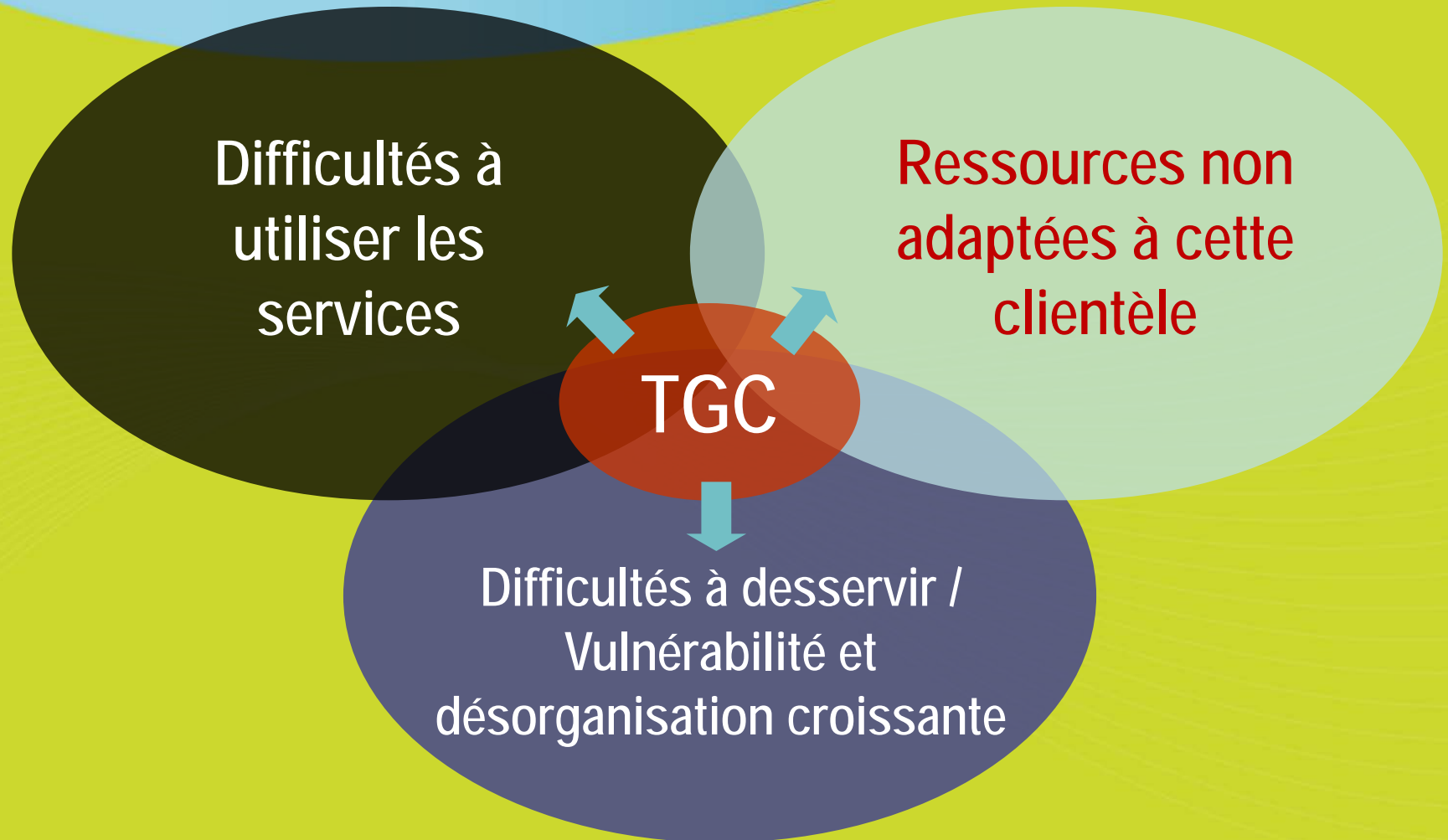


# TGC ET ENVIRONNEMENT

## INTERACTIONS PARTICULIÈRES

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER	CLIENTÈLE TGC	RÉSEAU DE LA SANTÉ
Complexité	Comorbidité	Fonctionnement en silo
Adaptabilité	Diminution des capacités d'adaptation	L'utilisateur doit savoir comment utiliser les services, s'y adapter
Organisation des services	Besoin de services surspécialisés	Services conçus pour desservir le plus grand nombre
Services résidentiels	Clientèle jeune qui a besoin, la plupart du temps, des services d'hébergement	Clientèle complexe en DP est orientée le plus souvent vers des ressources institutionnelles

# FACTEURS DE COMPLEXITÉ



# IMPACTS SUR LA PERSONNE ET LES SERVICES

- Personne désorganisée, crises répétitives, risque d'exacerbation des problèmes, de chronicisation
- Proches épuisés : risque de se désinvestir, d'avoir eux-mêmes besoin d'aide
- Intervenants, établissements souvent dépassés par leur mandat
- Coûts énormes en temps et en argent
- Avec ... peu de résultats

# DONC, FAIRE AUTREMENT!

- Changer les cadres de référence d'intervention
- Ajuster les attentes : participation sociale
- Réagir à l'exception, pas d'automatisme
- Adapter les services aux clients et non le contraire
- Agir en concertation, en arrimage
- Agir avec rigueur et cohérence
- Compenser les incapacités cognitives de façon adaptée à la situation particulière de l'utilisateur

# PROGRAMME TGC

- Mandat de l'Agence : élargissement de la clientèle
  - Entente IRGLM-CRCL-CRLB = adulte
  - Entente CRME du CHU Ste-Justine = enfance-jeunesse
  - Accès prioritaire : clientèle TCC de la région de Montréal
  - Valorisation et soutien des initiatives inhérentes au milieu résidentiel

# PROGRAMME TGC – OFFRE DE SERVICE

## ■ Volet clinique

### ● Consultation interdisciplinaire

- Évaluer rapidement la situation dans le milieu de vie
- Déterminer TGC : léger, modéré, grave ou extrême
- Dégager pistes d'intervention sur les causes probables

### ● Soutien aux équipes et aux proches

- Proposition d'outils d'évaluation et de mesure du TGC adaptés à la personne et à son contexte
- Enseignement des modalités relatives aux interventions favorisant la cohérence et l'harmonisation des pratiques
- Implantation de routines positives

# PROGRAMME TGC – OFFRE DE SERVICE (SUITE)

## ■ Volet formation

- Neuropsychologie du comportement : compréhension et pistes d'intervention
- Sensibilisation au modèle d'intervention : *Approche de collaboration\**
- Implantation et enseignement du modèle : *Approche de collaboration \**
- L'utilisateur difficile : mieux le comprendre pour mieux l'aider

\*Ylvisaker et Feeney (1998)

# PROGRAMME TGC – OFFRE DE SERVICE (SUITE)

- Volet recherche et développement
  - Développement et validation d'outils d'évaluation
  - Participation à un groupe d'intérêt sur le TGC en collaboration avec des partenaires du grand Montréal et de la région de Québec
  - Participation à un projet de recherche sur l'amnésie post-traumatique en collaboration avec HGM et HSCM

# PROGRAMME DES RESSOURCES SOCIORÉSIDENTIELLES

- Trois programmes fusionnés en 2008
  - Ressources à assistance continue (RAC) : 6 ressources , 63 places
  - Supplément au loyer : près de 400 logements subventionnés
  - RA-RI : 7 résidences d'accueil et 6 ressources intermédiaires , 57 places + 50 suivis éducatifs externes

# PROGRAMME DES RESSOURCES SOCIORÉSIDENTIELLES (SUITE)

- Histoire d'innovation, de créativité et de partenariat
  - Volet RAC
    - Chartrand / 1976
    - Dupont / 1979
    - Newman / 1989
    - Esplanade Roma-Martin/ 1992
    - Gouin / 1991
    - Liège / 1999 et 2010

# PROGRAMME DES RESSOURCES SOCIORÉSIDENTIELLES (SUITE)

- Histoire d'innovation, de créativité et de partenariat
  - Volet Supplément au loyer
    - Mandat de la SHQ en 1979
    - Près de 400 ententes en cours avec des propriétaires
  - Volet RA-RI
    - Mandat de l'Agence de Montréal en 2001 : gestion des RA et RI pour la clientèle DP-adulte et francophone de l'île de Montréal
    - 13 ententes en cours

# PROGRAMME DES RESSOURCES SOCIORÉSIDENTIELLES (SUITE)

- Culture axée sur :
  - Utilisation des capacités des personnes
  - Utilisation des ressources de la communauté
  - Autodétermination de la personne
- Expertise axée sur :
  - Connaissance des besoins quotidiens
  - Vision des enjeux et obstacles dans la communauté
  - Connaissance des besoins de la clientèle DP de Montréal (gestion de la liste d'attente)

# ÉMERGENCE DU PROJET

- Du point de vue du PRSR
  - Pressions, attentes pour intégrer la clientèle TGC dans nos ressources
  - Incapacité d'intégrer la clientèle dans les milieux résidentiels existants
- Du point de vue du Programme TGC
  - Absence de répondant dans la communauté pour appliquer les recommandations
  - Difficulté de généraliser les acquis : absence d'un milieu stable et d'une équipe dédiée

# RÉFLEXIONS INITIALES

## 1. Absence de langage commun

- Identifier des paramètres permettant de distinguer un trouble du comportement léger, modéré, grave ou extrême

### Résultat

- Schéma d'analyse des troubles de comportement (SATC) : d'un outil diagnostique à un outil de planification stratégique

# LES TYPES DE TROUBLES DU COMPORTEMENT :

schéma d'analyse du Programme pour les personnes présentant un trouble grave du comportement

Denis Godbout, neuropsychologue; Sonia Di Lillo, spécialiste en activités cliniques; Michel Deschênes, psychologue;  
Jacques Drolet, chef de programme - Programme pour les personnes présentant un trouble grave du comportement  
Isabelle Brunet, agente de planification de programme - Direction des services professionnels, de la qualité et des activités universitaires

Les comportements = dérangeants ou dangereux pour la personne elle-même ou pour les autres en raison de leur :



LÉGER	MODÉRÉ	GRAVE	EXTRÊME
	RELATIONS		
	INTÉGRITÉ PHYSIQUE		
	INTÉGRITÉ PSYCHOLOGIQUE		
	SERVICES		
	ENCADREMENT		

# RÉFLEXIONS INITIALES (SUITE)

## 2. Absence de continuum de services en TGC

- Services existants mais sans continuité ni complémentarité
- Peu de ressources résidentielles

### Résultat

- Services requis en fonction du niveau de gravité et dimensions affectées
- Miser sur un projet concret et réalisable : ressource résidentielle spécialisée

# MISE EN ŒUVRE

## ■ 2008-2009

- Sensibilisation de l'Agence, dépôt et bonification du projet
- Mise à jour des besoins des personnes en liste d'attente

## ■ 2009-2010

- Décision en novembre 2009
- Organisation de la ressource
- Entrée progressive de la clientèle, mars à juin 2010

# MISE EN ŒUVRE (SUITE)

- Relocaliser trois clients
- Rénover et aménager les lieux
- Négocier ententes particulières avec les syndicats
- Recruter, former et accueillir le personnel
- Réaliser des plans de transition avec l'équipe TGC
- Rencontrer usagers, proches, référents
- Développer ou réajuster des outils administratifs ou cliniques

# RÉSIDENCE LIÈGE

- Ressource à assistance continue
- Résidence de groupe de 6 places
- Milieu ouvert sur la communauté
- Statut inscrit
- Services 24/7 offerts en collaboration entre auxiliaires en santé et services sociaux et éducateurs (17h/ jour/7 j)
- Services médicaux dans la communauté
- Services professionnels, ponctuels et complémentaires : autres professionnels du CRLB

# RÉSIDENCE LIÈGE



# CLIENTÈLE DE LA RÉSIDENCE LIÈGE

- 6 hommes entre 23 et 42 ans : 2 TCC, 4 pathologies d'origine néo ou périnatale
- Manifestations du TGC
  - Agressivité physique ou verbale
  - Comportements socialement inacceptables
    - Attitudes démesurées face aux refus, aux limites d'autrui
    - Gestes illicites
  - Difficultés à protéger son intégrité
  - Difficultés à utiliser les ressources avec jugement

# SERVICES DE BASE

- Offrir un milieu sain, sécuritaire
  - Aide pour les AVQ–AVD
  - Soutien pour les responsabilités civiles et financières et l'utilisation des ressources
  - Accompagner la personne dans son projet de vie
  - Impliquer la personne en fonction de l'organisation résidentielle
- Favoriser le maintien des liens avec les proches et le développement de liens sociaux

# SERVICES SURSPÉCIALISÉS

- Adopter une approche particulière
- Se donner des moyens efficaces
  - Agir en prévention
  - Adopter un processus de gestion des crises
  - Viser l'équilibre
  - Soutenir le travail de l'équipe

# FONDEMENTS DE L'APPROCHE DE COLLABORATION

- Autodétermination de l'utilisateur
- Autonomie et compétence de l'utilisateur
- Apprentissage sans erreur
- Routines positives de comportement

# ATTITUDE DU BON COLLABORATEUR

- Développer un lien significatif avec la personne, un partenariat avec les différents acteurs
- Inspirer l'optimisme, la créativité, la flexibilité, l'enthousiasme = générateur de succès dans les interactions quotidiennes
- Favoriser la satisfaction et non la performance dans les apprentissages
- Collaborer au projet de vie de la personne
- Encourager tout en reconnaissant les difficultés et en sachant que le processus d'apprentissage est un long parcours

# AGIR EN PRÉVENTION

- Rendre l'imprévisible prévisible par de fines observations systématiques obtenues à l'aide de grilles
- Demeurer vigilants, ouverts et créatifs
- Adapter ses outils, politiques et règles, prévoir les situations
- Faire preuve de rigueur et de cohérence dans l'application des consignes
- Prévoir des partenariats

# GÉRER LES CRISES

- Développer des procédures spécifiques et standardisées pour chaque usager en fonction de la ressource
- Préparer et former le personnel
- Utiliser les partenariats développés

# VISER L'ÉQUILIBRE

- Dans toutes les interventions et les dimensions de l'organisation de la ressource
- Équilibre entre :
  - Risque réel et sécurité
  - Responsabilisation et compensation
  - Mobilisation des capacités et respect de son rythme
  - Créativité et cohérence de chacun et de l'équipe

# SOUTENIR LE TRAVAIL DE L'ÉQUIPE

- Rencontres régulières entre le personnel et les cadres en place
- Révision régulière des PI visant les TGC et ajustement continu des moyens avec l'équipe du Programme TGC
- Prévoir des partenariats

# BILAN ORGANISATIONNEL

- Ouverture et volonté de l'établissement de desservir la clientèle TGC
- Collaboration entre toutes les directions : DPC, DRH, DRFIST, DSPQAU
- Collaboration des syndicats

# BILAN RÉSIDENTIEL

- Des évènements sans crises majeures
- Des résidents satisfaits de l'orientation résidentielle
- Des voisins curieux mais respectueux
- Une équipe stable et appréciée
- Partage des tâches entre ASSS et éducateurs
- Compréhension et intégration progressive de l'approche
- Collaboration inter-programme de plus en plus aisée
- Plusieurs outils de gestion et d'intervention transférables à d'autres projets

# BILAN PROFESSIONNEL

- Évolution individuelle des intervenants
- Travail d'équipe et communication
- Partage des orientations et des moyens
- Défis de la communauté

# PERSPECTIVES

- Démontrer les résultats obtenus auprès des usagers
- Obtenir une mesure de la qualité du point de vue des clients
- Poursuivre la réflexion pour compléter le continuum de services sociorésidentiels pour cette clientèle
- Développer une 2<sup>e</sup> ressource en TGC : projet déposé à l'ASSS

# CONCLUSION

- Malgré la complexité de leur condition, certaines personnes ayant un TGC peuvent vivre dans un milieu ouvert sur la communauté
- Difficile, mais possible
- Se préoccuper aussi des personnes susceptibles de développer un TGC par la mise en place de services préventifs sur le terrain avec le soutien de services spécialisés et surspécialisés

PÉRIODE DE QUESTIONS