Guide du suivi externe

1. Les critères d'admissibilités

- **La sécurité** : Assurer sa sécurité et celles des autres ;
- **Le volontariat** : Exercer le choix d'être ici, participer activement aux tâches ;
- **La collaboration** : Respecter l'équipe, le fonctionnement de l'organisme et les principes du suivi externe ci-bas mentionnés ;
- **L'autonomie** : Prendre ses responsabilités et respecter ses engagements ;
- **La sobriété** : S'abstenir d'être sous l'effet d'alcool ou de drogue ;
- **La mobilisation** : Se mettre en action dans l'atteinte d'un changement.

1.1. Suspension du service :

S'il s'aperçoit du non-respect de l'un ou plusieurs de ces critères, un intervenant peut mettre fin au service. Vous serez alors informé du motif ainsi que des conditions permettant une reprise éventuelle du suivi, lorsque la situation le permet.

2. Les principes du suivi externe

2.1. Respect de soi, des autres et de l'organisme :

- Vous devez respecter les autres, les membres de l'équipe, les lieux, le matériel et les procédures en place ;
- Respectez votre propre confidentialité et celle des autres personnes fréquentant la Chrysalide ;
- Les échanges doivent se dérouler dans un climat de respect, de collaboration et de bienveillance

2.2. Planification du suivi :

- Le suivi de crise est un service de courte durée offert pendant une période de crise ou de grande vulnérabilité ;
- Votre situation est réévaluée de façon continue et fait l'objet d'une révision continue ;
- Cette réévaluation permet d'ajuster l'intensité des interventions et de déterminer si le suivi de crise demeure le service le plus approprié.

2.3. Intensité des interventions

- Les interventions sont adaptées à votre état et à l'évolution de votre situation ;
- Durant la crise, les interventions sont généralement fréquentes et régulières, pouvant avoir lieu plusieurs fois par semaine, voire quotidiennement lorsque nécessaire ;
- Si votre situation nécessite uniquement des interventions espacées, une orientation vers un autre service pourra être proposée.

2.4. Planification quotidienne

- Chaque matin, entre 8 h 30 et 9 h, un intervenant communiquera avec vous ;
- Cet échange permet de faire le point sur votre état, de vérifier vos besoins et de planifier votre journée ;
- Ensemble, vous conviendrez des actions à réaliser avant le prochain contact ainsi que du moment et des modalités de la prochaine intervention.

2.5. Communications avec l'équipe

- Pendant toute la durée du suivi, vous pouvez communiquer avec la Chrysalide lorsque vous ressentez le besoin d'obtenir du soutien, de valider une situation ou de discuter d'un événement en lien avec votre crise ;
- Cette disponibilité fait partie intégrante du service ;
- Le service ne remplace toutefois pas les services d'urgence. Si votre sécurité ou celle d'une autre personne est compromise, composez le 911 ou présentez-vous à l'urgence.

2.6. Plan d'action individualisé (PAI)

- Avec un intervenant, vous élaborerez un plan d'action individualisé (PAI) ;
- Le PAI précise les besoins prioritaires, les objectifs poursuivis, les moyens retenus et les ressources pouvant être mobilisées ;
- Il est révisé au besoin selon l'évolution de votre situation;
- Une copie du PAI vous sera acheminée par courriel.

2.7. Interventions dans la communauté

- Les interventions peuvent être réalisées à la Chrysalide, par téléphone ou par visioconférence ;
- Au besoin, certaines démarches pourront être réalisées en collaboration avec des partenaires afin de soutenir votre cheminement.

2.8. Rendez-vous, absences et annulations

- Si vous ne pouvez être présent à une intervention, nous vous demandons d'en aviser votre intervenant dès que possible ;
- Des absences répétées ou un manque de collaboration pourront entraîner une réévaluation du maintien du service.

2.9. Fin du suivi

- Le suivi prend fin lorsque la crise est résolue, que les objectifs immédiats sont atteints ou qu'un autre service répond davantage à vos besoins ;
- Une planification de la fin du suivi sera réalisée afin d'assurer une continuité des services.

3. L'Éthique et la confidentialité

3.1. Relation professionnelle :

Les employés de l'organisme doivent préserver une relation professionnelle et ils doivent s'abstenir de développer toutes autres formes de relations auprès des personnes qui fréquentent l'organisme. Ils ne sont pas autorisés à fournir des coordonnées personnelles, développer une relation exclusive en marge de l'équipe, accepter des liens sur les groupes sociaux, accepter des cadeaux ou développer des relations amicales ou affectives.

3.2. Autonomie financière :

L'organisme ne prête pas d'argent et n'échange pas les chèques.

3.3. Don :

Les dons raisonnables sont acceptés. Vous retrouverez un lien pour les dons sur notre site internet www.chrysalide.ca.

3.4. Plainte :

En cas de désaccord persistant ou de conflit avec un intervenant, nous vous invitons à rencontrer un membre de la direction soit la direction générale ou la direction adjointe. Si vous voulez formuler une plainte envers l'organisme, vous pouvez contacter directement le Bureau du Commissaire Régional aux Plaintes et à la Qualité des Services au 819-233-2111 poste 18302**.**

3.5. Appréciation des services :

À la fin du service, nous vous invitons à remplir un formulaire d'appréciation de nos services qui vous sera envoyé par courriel. Vous pouvez également demander ce document à tout moment au cours du service pour vous exprimer.

3.6. Confidentialité :

Pendant votre service, si nécessaire, nous devrons communiquer certaines informations à des professionnels et à des partenaires dans le but d'optimiser votre cheminement. Soyez assuré de notre transparence et de notre professionnalisme. En cas de dangerosité pour vous ou quelqu'un d'autre, nous serons dans l'obligation d'intervenir en utilisant les informations nécessaires pour assurer la sécurité de tous. Nous ne pouvons pas assurer la confidentialité des autres résidents. Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels complète sur notre site internet ou en demander une copie à un intervenant.

4. Engagement

Par cette signature, j'atteste avoir pris connaissance du guide du suivi externe de la Chrysalide M.H.C.S.M. qui m'a été expliqué par un intervenant de la Chrysalide et m'engage à respecter ces principes tout au long de mon service.

_____ _____

Signature de l'usager Date

5. Consentement

Je _____, comprends que :

- La Chrysalide MHCSM ait besoin de consigner mes renseignement personnels (renseignements d'identification, coordonnées, renseignement de santé, notes évolutives, etc.) dans un dossier, auquel seul le personnel autorisé à accès, pour m'offrir accompagnement et soutien au cours de mon service.

- Ce dossier sera conservé à la suite de mon service afin d'optimiser les services qui pourraient m'être offert après la fin de mon service (suivi post-hébergement, séjours en hébergement, participation à un PSI, suivi externe, etc.).

- Les intervenants de la Chrysalide travaillent en collaboration avec les professionnels (pharmaciens, médecin, intervenant, agent de probation, etc.) qui m'offrent un suivi à l'extérieur de la ressource. C'est pourquoi ils pourraient avoir à échanger des données pertinentes contenues dans mon dossier avec eux au cours de mon service (et des jours qui suivent) afin d'optimiser mon cheminement.

- J'ai le droit de refuser de signer ce consentement, cependant si tel était le cas, la Chrysalide MHCSM ne pourra pas m'offrir de services.

_____ _____

Signature de l'usager Date

_____ _____

Signature de l'intervenant Date

La Chrysalide
m. h. c. s. m.
centre de crise 24/7