

Les Services de crise de Lanaudière

STATISTIQUES DES ACTIVITÉS
2015-2016



UN PEU DE STATISTIQUES

7 166 appels téléphoniques à l'intervention

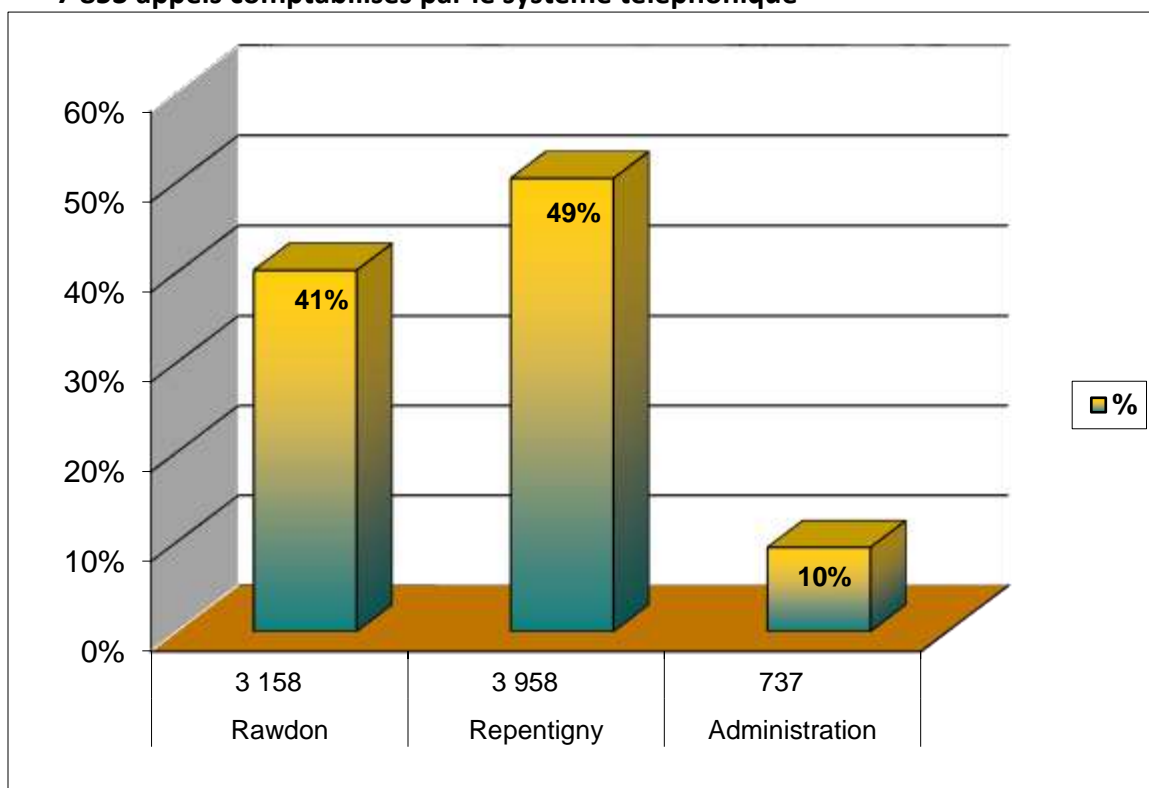
1 608 personnes aidées dont 362 qui ont fait un séjour

1869 rencontres avec les résidents

154 relances téléphoniques

Les appels téléphoniques...

7 853 appels comptabilisés par le système téléphonique

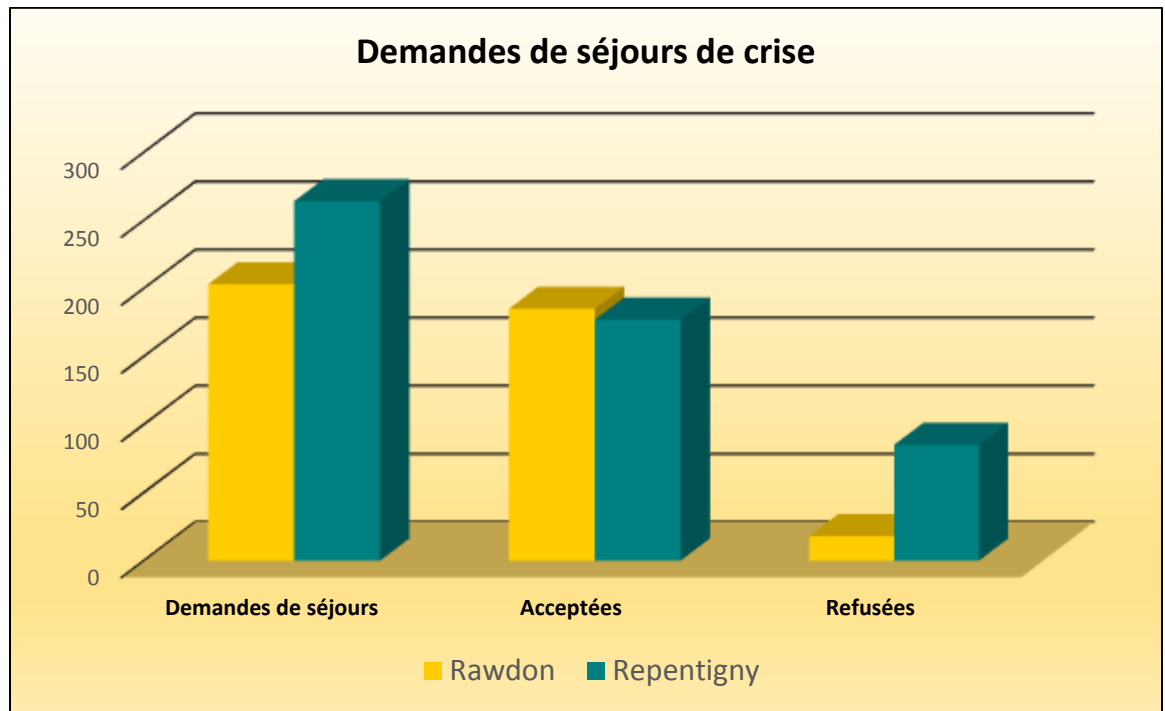


Cela représente une moyenne de 19 appels par jour à l'intervention.

L'organisme compile les appels reçus à l'intervention par le biais des documents « accueils téléphoniques ». Ceux-ci sont de natures diverses :

- Demandes d'intervention, d'écoute, d'informations, de références et de séjours de crise
- Suivis pour les résidents et échanges d'informations
- Collaboration avec les personnes impliquées dans les séjours (partenaires, familles)

Les demandes de séjours...



467 demandes de séjours durant l'année.

78% des demandes acceptées (362)

22% des demandes refusées (105)

148 demandes pour des besoins d'hébergement (mode itinérant) Comparativement à 93 pour l'an dernier. C'est 73% de la totalité des refus de la Maison de Rawdon et 54% de la Maison de Repentigny.

Ces personnes sont rapidement référées aux ressources dont c'est la mission.

Les raisons des refus :

84% Incapacité d'accueil par manque de place, problème de mixité hommes-femmes ou ambiance non propice à l'accueil d'une personne.

11% La personne est intoxiquée ou en danger par l'arrêt de la consommation

3% La personne est agressive envers l'intervenante durant l'appel

2% La personne est en perte de contact avec la réalité

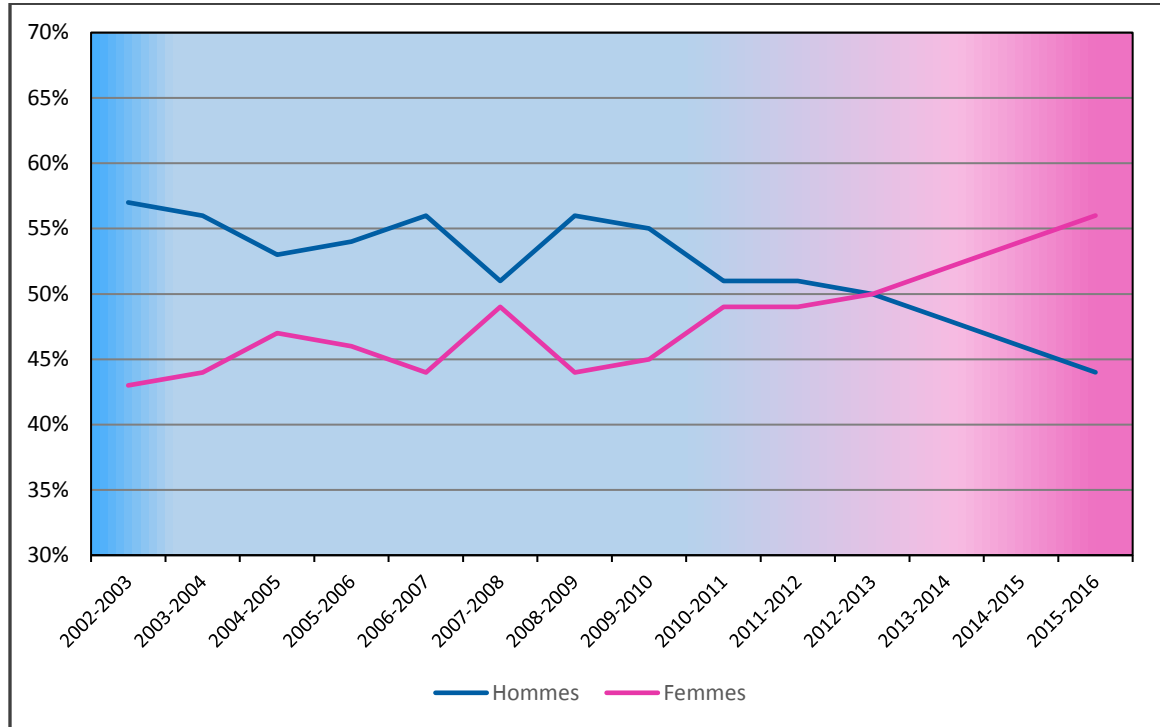
Un coup d'œil rapide...

	2014-2015	2015-2016	Maisons
Total des séjours	191	185	Rawdon
	177	177	Repentigny
Personnes différentes	158	157	Rawdon
	147	151	Repentigny
Nombre de nuitées	1791	1696	Rawdon
	1758	1863	Repentigny
Taux d'occupation	61%	58%	Rawdon
	60%	64%	Repentigny
Représentation hommes femmes	46%	44%	Hommes
	54%	56%	Femmes
Moyenne de personnes par mois	16	15	Rawdon
	15	15	Repentigny
Représentation Nord / Sud	45%	50%	Nord
	52%	48%	Sud
	3%	2%	Hors territoire
Moyenne d'âge	40	39	Rawdon
	40	39	Repentigny
Durée moyenne des séjours	10	9	Rawdon
	10	10	Repentigny
Faibles revenus	67%	69%	Rawdon
	64%	68%	Repentigny

- 362 personnes ont fait un séjour durant l'année
- 54 personnes étaient déjà venues durant l'année
- 69% des personnes vivent sous le seuil de pauvreté (souvent de l'aide sociale)

Où vont les hommes ?

En 13 ans, la proportion des hommes et des femmes s'est complètement renversée. Jusqu'en 2011, les hommes demandaient de l'aide en dernier recours. Leur relation avec les idées suicidaires était très importante. Encore aujourd'hui pourtant...



Groupe d'âge...

Maison de Rawdon

	Total F	Total H	GRAND TOTAL	
Catégories d'âge				
18 et 24 ans	23	6	29	16%
25 et 34 ans	24	24	48	26%
35 et 44 ans	14	30	44	24%
45 et 54 ans	18	18	36	19%
55 et 64 ans	16	8	24	13%
65 ans et plus	3	1	4	2%
Total	98	87	185	100%

- Quatre fois plus de jeunes femmes que de jeunes hommes entre 18 et 24 ans
- Deux fois plus de femmes que d'hommes âgées entre 55 et 64 ans
- Deux fois plus d'hommes que de femmes âgées entre 35 et 44 ans
- 4 personnes âgées de 65 ans et plus
- 70% des personnes sont âgées entre 25 et 54 ans

Maison de Repentigny

	Total F	Total H	GRAND TOTAL	
Catégories d'âge				
18 et 24 ans	18	14	32	18%
25 et 34 ans	18	17	35	20%
35 et 44 ans	26	18	44	25%
45 et 54 ans	26	13	39	22%
55 et 64 ans	13	9	22	12%
65 ans et plus	3	2	5	3%
Total	104	73	177	100%

- Deux fois plus de femmes que d'hommes âgées de 45 à 54 ans
- 5 personnes âgées de 65 ans et plus
- 67% des personnes sont âgées entre 25 et 54 ans

Urgence suicidaire lors de la demande...

	Rawdon	Repentigny
Ne pense pas au suicide	41%	29%
Faible	37%	45%
Moyenne	23%	24%
Élevée	0%	3%

Que veut dire « urgence suicidaire »?

Faible : penser au suicide sans pour autant avoir de plan.

Moyenne : planification du geste est amorcée ou complétée et l'acte est prévu dans plus de 48 heures.

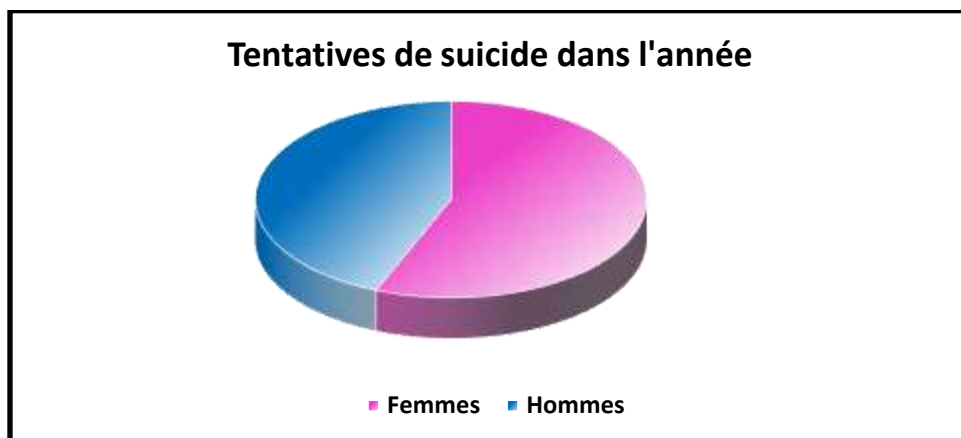
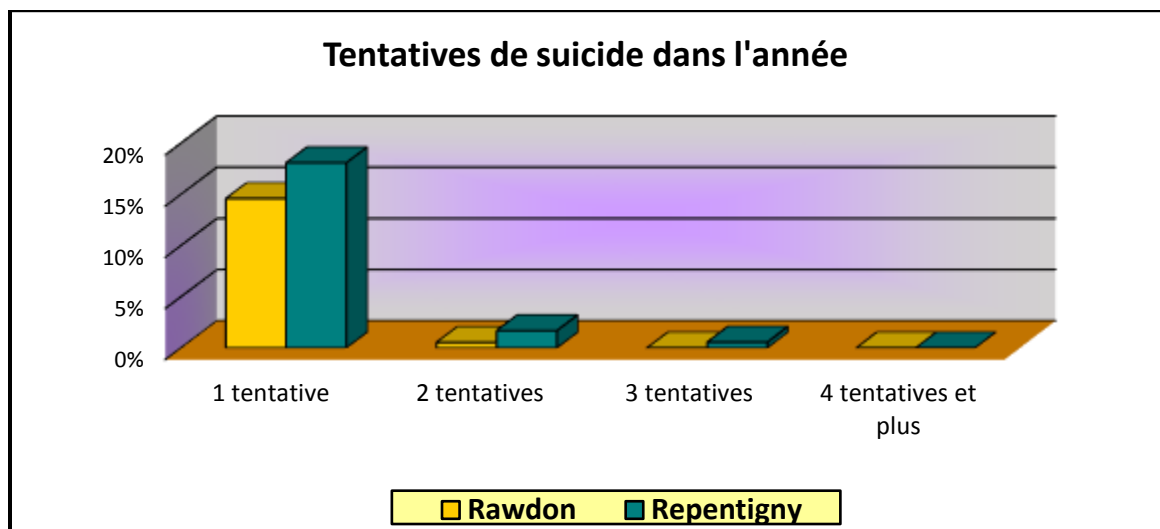
Élevée : planification complète et le passage à l'acte est prévu en dedans de 48 heures.

Les intervenantes estiment la dangerosité avec la nouvelle grille issue de la formation des bonnes pratiques en intervention suicidaire. Une fois arrivée, la personne donne accès à beaucoup d'informations sous toutes ses formes (levée, appétit, humeur, énergie, hygiène, interaction avec les pairs, coucher). Informations privilégiées.

Tentatives de suicide durant l'année...

	Rawdon	Repentigny
1 tentative	15%	18%
2 tentatives	1%	2%
3 tentatives	0%	1%
4 tentatives et plus	0%	0%
	15%	20%

17% des personnes ont fait au moins une tentative de suicide durant l'année.
36 femmes et 28 hommes




Les rencontres...

Les personnes bénéficient de rencontres quotidiennes avec une intervenante. Ces rencontres sont planifiées à chaque matin. Elles sont axées sur le plan d'action que la personne s'est donnée pour le séjour. Par contre, elle reste libre de choisir ou non d'avoir une rencontre. La plupart des personnes demandent les rencontres quotidiennes.

Les interventions notées (ponctuelles et suivis) ne tiennent pas compte des multiples besoins exprimés sur le vif. Il est normal de pleurer dans un centre de crise. Il est normal d'être anxieux ou découragé dans des moments difficiles. Les intervenantes aident à calmer et rassurer les personnes sans compter...

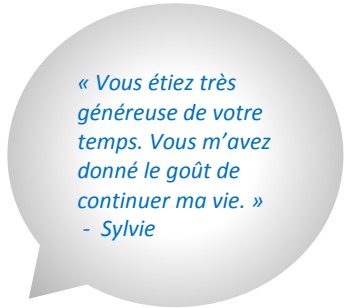
Rawdon			
	Ponctuelles	Suivis quotidiens	Total
JOUR	46	1122	1168
SOIR	50	639	689
NUIT	2	10	12
TOTAL	98	1771	1869



« Vous avez été l'étincelle de lumière dans ma noirceur » - Nathalie

Outre les rencontres, les personnes « habitent » l'espace. Elles se rassemblent autour d'un jeu ou d'un film. Elles cuisinent et donnent des conseils. Elles offrent un transport à une autre. Elles parlent et s'encouragent mutuellement. Elles se surprennent à recommencer à rire parfois. Elles vont mieux... petit à petit.

Repentigny			
	Ponctuelles	Suivis quotidiens	Total
JOUR	35	1088	1123
SOIR	46	592	638
NUIT	7	6	13
TOTAL	88	1686	1774

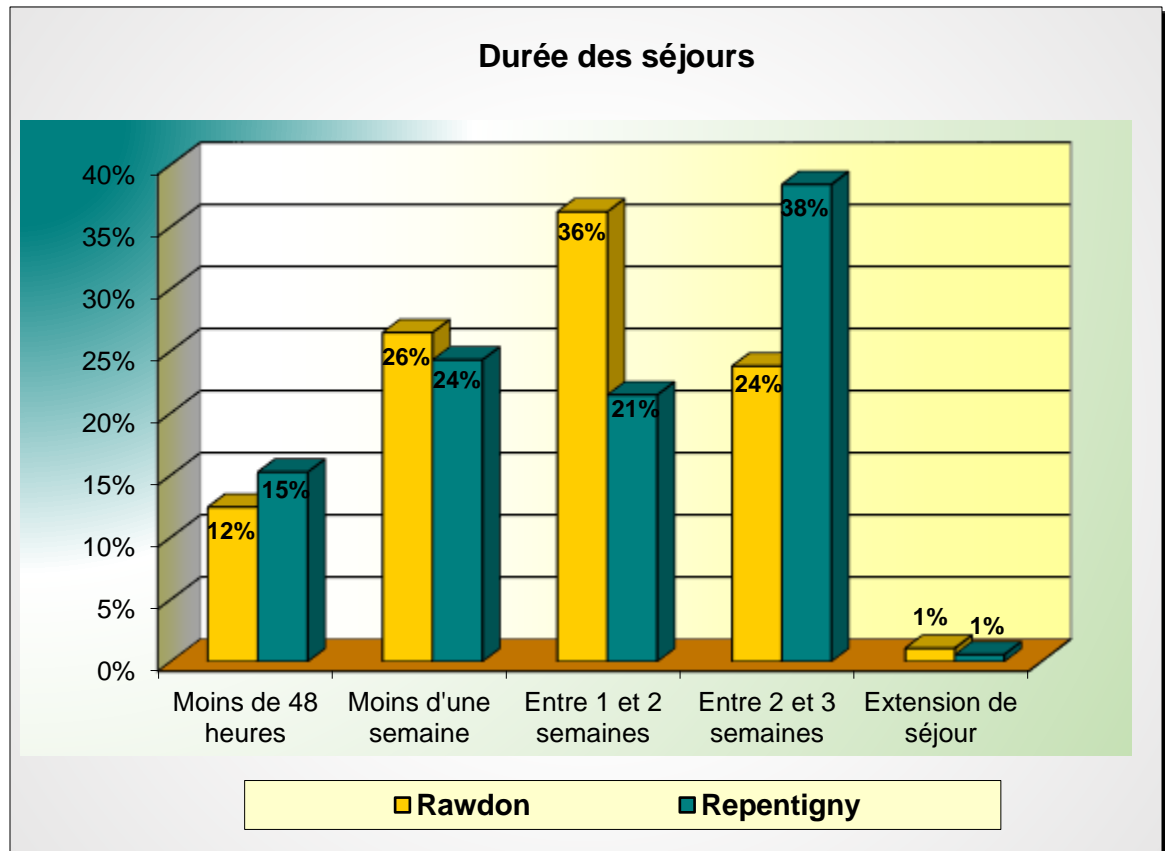


« Vous étiez très généreuse de votre temps. Vous m'avez donné le goût de continuer ma vie. » - Sylvie

La durée des séjours...

Chaque personne décide du moment de son départ. Elle peut bénéficier du maximum de temps, soit 21 jours. La décision est prise avec les intervenantes. La moyenne est de 9 jours pour la Maison de Rawdon et de 10 jours pour la Maison de Repentigny.

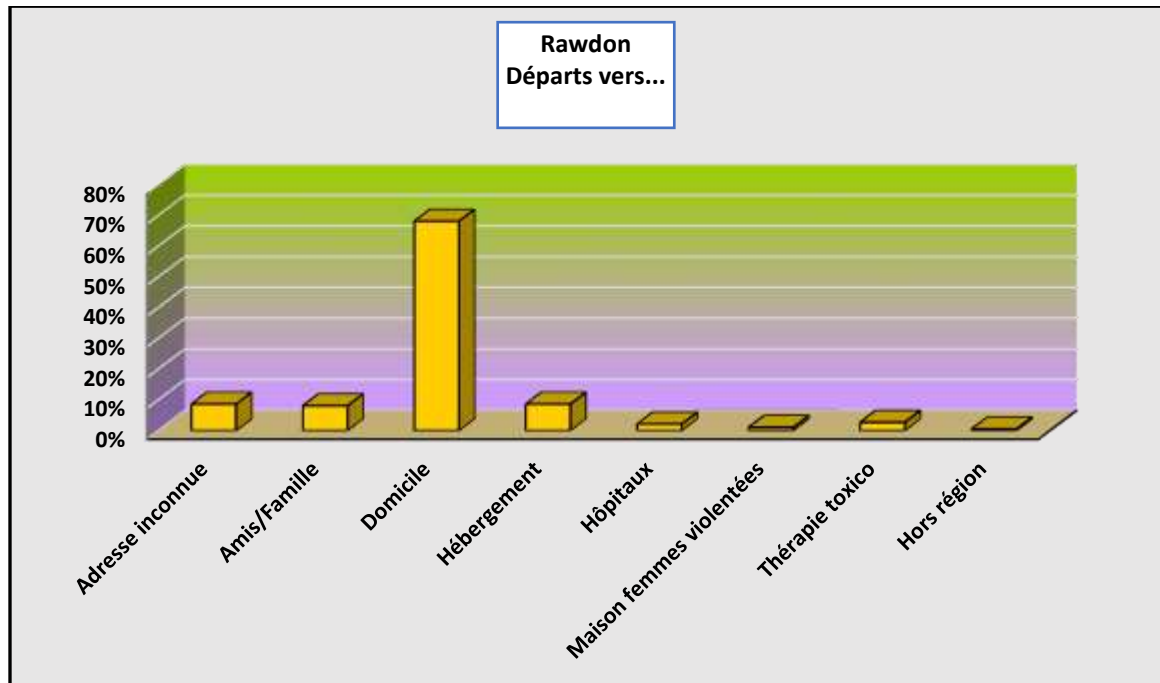
	Rawdon	Repentigny
Moins de 48 heures	12%	15%
Moins d'une semaine	26%	24%
Entre 1 et 2 semaines	36%	21%
Entre 2 et 3 semaines	24%	38%
Extension de séjour	1%	1%



Et ensuite où vont les personnes...

Maison de Rawdon

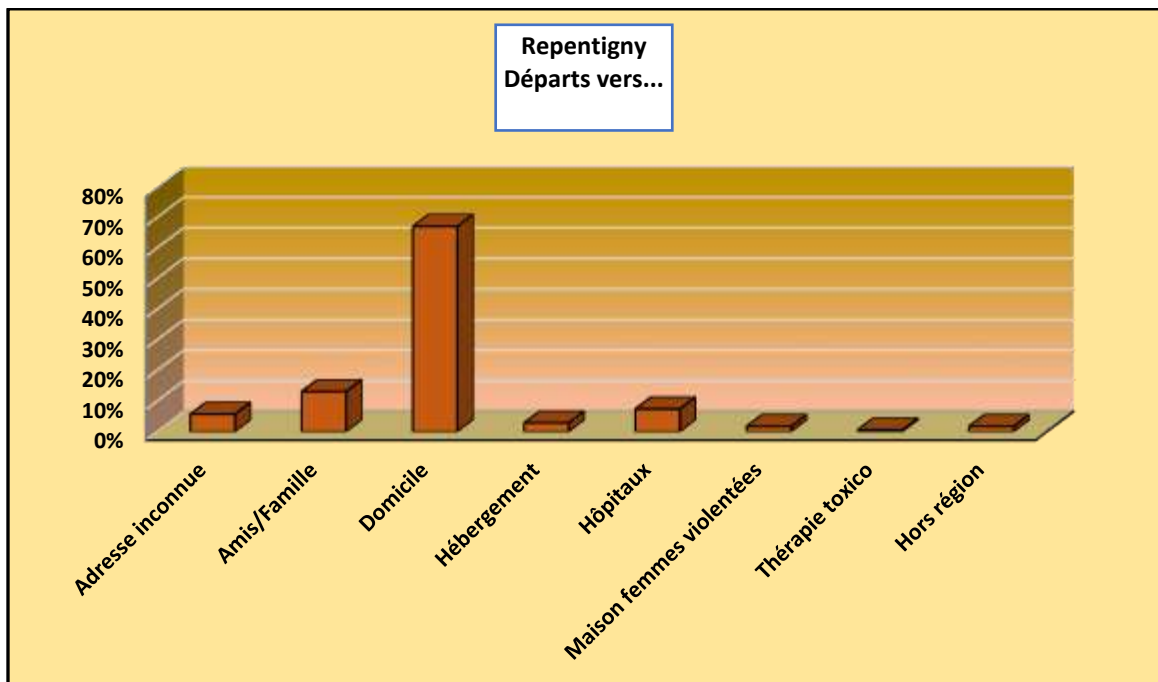
Adresse inconnue	9%
Amis/Famille	8%
Domicile	68%
Hébergement	9%
Hôpitaux	2%
Maison femmes violentées	1%
Thérapie toxico	3%
Hors région	1%



76% des personnes retournent dans leur milieu connu (domicile, amis, familles)

Maison de Repentigny

Adresse inconnue	6%
Amis/Famille	13%
Domicile	67%
Hébergement	3%
Hôpitaux	7%
Maison femmes violentées	2%
Thérapie toxico	1%
Hors région	2%



80% des personnes retournent dans leur milieu connu (domicile, amis, familles)

La relance téléphonique...

Chaque personne ayant fait un séjour dans l'une des deux Maisons, a reçu un appel téléphonique dans le cadre de la relance téléphonique instaurée en novembre. L'objectif : **éviter d'autres épisodes de crise pour les personnes fragilisées par une crise récente.**

Le pourcentage indiqué représente les personnes qui ont répondu ou qui ont retourné l'appel. Les personnes ont bien accueilli la relance téléphonique et ont démontré un besoin de parler. Elles ont manifesté de la reconnaissance envers l'organisme. Elles ont apprécié l'écoute, le non jugement et l'ambiance du centre.

En général, les personnes ont fait appel aux références données durant leurs séjours.

Les personnes non-rejointes l'ont été parce qu'elles sont déménagées ou simplement qu'elles n'ont pas cru bon de retourner les appels. Elles sont déjà passées à une autre étape.

L'organisme laisse libre la personne de rappeler ou non. Un seul appel est effectué afin d'offrir la relance.

Maison de Rawdon

Novembre	22%
Décembre	30%
Janvier	31%
Février	46%
Mars	37%

33% des personnes ont répondu à la relance téléphonique.

Maison de Repentigny

Novembre	7%
Décembre	45%
Janvier	42%
Février	13%
Mars	23%

27% des personnes ont répondu à la relance téléphonique.

Le sondage auprès des résidents...

Juste avant leurs départs, les résidents complètent un sondage concernant leurs séjours. Ils ont le dernier mot.

Les questions concernent :

- L'accueil
- L'écoute
- Le support
- Le respect
- L'ambiance
- L'approche
- La nourriture
- Le confort des chambres
- Les lieux communs (propreté)
- Les règles
- La sécurité

97% des répondants sont satisfaits

« Ce passage sera inoubliable pour moi. » - Paul

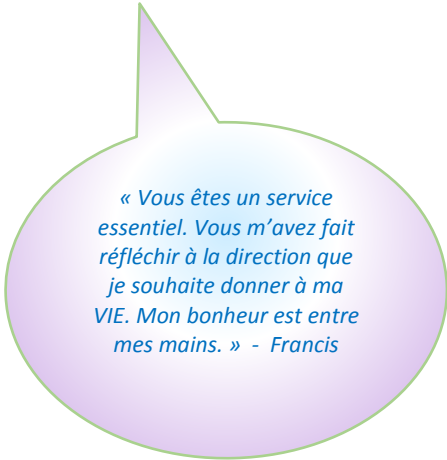
« Il y a des personnes qui marquent nos vies même si cela ne dure qu'un moment.

Nous ne sommes plus les mêmes ! Merci. » - Fern

« La personne au cœur de l'intervention.

Il est si simple de côtoyer des personnes en crise quand ce principe occupe toute la place. Toute la place dans l'intervention même, toute la place dans la gestion et toute la place dans les décisions administratives. »

Beau travail d'équipe !



« Vous êtes un service essentiel. Vous m'avez fait réfléchir à la direction que je souhaite donner à ma VIE. Mon bonheur est entre mes mains. » - Francis