

Lettre de Wendy Nailer

*Responsable, Programme d'adaptation
au travail et de soutien à l'emploi,
Unité de recherche et de soutien communau-
taire*

*Responsable du secteur,
Conseil des services d'orienta-
tion professionnelle*

**Cette chronique sera par-
fois rédigée par d'autres
membres du CTSM ayant
des nouvelles ou des
points de vue
à vous livrer. Dans
ce numéro, nous donnons
la parole à Wendy Nailer.**

Comme la plupart des gens
le savent, le CTSM s'est engagé
à fournir des programmes et
des services visant à améliorer
le mieux-être de ses clients.

Le Programme d'adaptation au travail et
de soutien à l'emploi facilite l'intégration
des clients au monde du travail et les aide
à acquérir les compétences nécessaires
sur le marché du travail actuel.

Axer les soins sur le client signifie :

- mettre l'accent sur les besoins et les
compétences du client ou du patient ;
- faire preuve de respect et collaborer
avec le client ;
- favoriser la participation du client.

Les soins axés sur les clients sont l'élément
central de nos activités, et ce, depuis les
début de notre programme, il y a 26 ans.

Notre programme s'inscrit dans une
gamme de programmes et d'initiatives
remarquables qu'offre le CTSM pour aider
les clients à atteindre leurs objectifs et
à réaliser leur plein potentiel.

Vous pouvez maintenant avoir le point
de vue d'un client sur ce programme.

Travail libérateur

Par Bonnie Thorn

Je peux vous dire sincèrement que sans le Programme d'adaptation au travail et de soutien à l'emploi (PATSE), je ne serais plus ici aujourd'hui. Au cours des six dernières années, atteinte d'une grave dépression clinique, j'ai dû être hospitalisée souvent et longtemps. La dépression m'a forcée, entre autres, à abandonner un poste de direction dans un milieu de travail agréable où je travaillais depuis 20 ans. À la sortie de ma première hospitalisation en 1998, le personnel du CTSM m'a dirigée vers le PATSE.

À cette époque-là, j'avais simplement besoin d'écoute et de compréhension ; je voulais me rattacher à quelque chose, parler avec des gens qui vivaient la même expérience et ne pas me sentir seule.

Le PATSE a été un véritable sanctuaire. Je participais à des réunions de groupe une fois par semaine avec d'autres clients qui avaient vécu des expériences semblables aux miennes et je voyais aussi une conseillère. C'est elle qui m'a aidée à trouver l'emploi le mieux adapté à mes compétences lorsque je me suis sentie prête à réintégrer le « vrai monde ».

Elle m'a cherché un cadre de travail dans lequel je trouverais compréhension, compassion et objectivité. Durant mon retour graduel dans le milieu de travail, j'ai pu établir mon propre rythme quant à mes heures de travail et à ma charge de travail.

Cette première expérience d'emploi—trois heures par jour, trois jours par semaine—m'a redonné de la fierté. J'ai commencé à recouvrer ma confiance en moi et mon estime de soi. Au tout début, j'étais seulement capable de faire des photocopies et d'autres petites tâches ; puis, au fur et à mesure, j'ai augmenté ma charge de travail, au point où je suis devenue membre de l'équipe à part entière.

C'est alors que j'ai sombré à nouveau dans la dépression et été hospitalisée pendant six mois. À ma sortie, le PATSE m'attendait. J'ai fait plusieurs séjours à l'hôpital au cours des six années suivantes. Le message est resté le même : « Tant que vous aurez besoin de nous, nous serons là. »

Le PATSE dispose d'un vaste réseau d'entreprises et d'organismes qui offrent des postes à ses clients. La compassion et l'attention du personnel expliquent en grande partie le succès du PATSE. L'expérience d'emploi a rétabli ma détermination et a donné une structure à ma vie. Je me suis sentie les deux pieds sur la terre ferme.

P.-S. :

Après avoir occupé pendant plusieurs années un emploi que j'avais obtenu grâce au PATSE, je suis fière de dire que j'étais prête à retourner en milieu de travail. En plus, le moment était bien choisi ; mon ancien poste s'est libéré et l'employeur m'a fait une offre que je ne pouvais refuser.

Pour communiquer avec le personnel du PATSE, composez le 416 535-8501, poste 4876.



*Wendy Nailer (deuxième à partir de la gauche),
du Programme d'adaptation au travail et de soutien
à l'emploi, et Diana Musson, Karen Fournier et Greer
Slyfield Cook, membres du personnel, aident les clients
à retourner au travail.*



Centre
for Addiction and
Mental Health
Centre de
toxicomanie et
de santé mentale

Chacun a son mot à dire

Par Joan Lewis,
coordonnatrice des relations avec les clients

Le Bureau des relations avec les clients aide les clients et leur famille à faire entendre leur voix au CTSM. Nous étudions chaque question, suggestion, plainte et compliment, afin de déterminer les mesures à prendre ou les changements à apporter et, le cas échéant, nous établissons la façon de procéder. Si nous estimons qu'un changement est dans l'intérêt de toutes les personnes concernées, nous l'apporterons et, dans la mesure du possible, nous l'intégrerons à toutes les politiques et pratiques du CTSM.

Prenons le cas d'un client qui s'est plaint que dans différents quarts de travail, le personnel de première ligne n'appliquait pas uniformément les « règles », par exemple, quand les clients doivent prendre leurs médicaments ou quand ils peuvent regarder la télévision. Nous en avons parlé au directeur qui s'est assuré que le personnel comprend bien les règles et les applique uniformément, ce qui rend la situation plus claire pour les clients.

Dans certains cas, il faut tenir compte des dispositions des lois ontariennes sur la protection des renseignements personnels. Il arrive parfois que des membres de la famille d'un client appellent le CTSM pour s'informer de son état. Ils veulent savoir si la personne, qui était en état de crise, s'est bien rendue à l'hôpital ou à sa résidence. Or, les lois relatives à la protection de la vie privée des personnes empêchent le personnel de donner ce genre d'information à la famille du client, sauf si ce dernier y a consenti.

Dans de telles situations, le personnel du Bureau des relations avec les clients tente de retracer le client et son fournisseur de soins. Ce dernier demandera alors au client d'appeler les membres de sa famille pour les rassurer et leur dire que tout va bien. Désormais, lors de leur admission, nous demandons aux clients s'ils veulent recevoir des appels téléphoniques pendant leur séjour à l'hôpital.

Depuis la création du Bureau des relations avec les clients il y a deux ans, nous avons apporté divers changements à l'échelle du CTSM pour améliorer la vie de nos clients et nous comptons poursuivre dans cette voie. Pour en savoir plus à propos du Bureau des relations avec les clients du CTSM, veuillez communiquer avec nous par téléphone au 416 535-8501, poste 2028, ou par courriel à l'adresse suivante : joan_lewis@camh.net

Le rôle important des familles

Bien qu'on en fasse peu de cas, les membres de la famille d'une personne atteinte d'un problème de santé mentale ou de toxicomanie ont parfois la vie très difficile. Voir une personne chère souffrir n'est jamais agréable. Il faut avoir les nerfs solides pour toujours être à l'affût des signes ou des symptômes nouveaux, et beaucoup de temps et d'énergie pour se tenir au courant des progrès de la médecine.

Malgré cela, les familles ont un effet *énorme* sur la capacité des clients d'affronter leur situation et de cheminer vers leur rétablissement. Elles tirent beaucoup de satisfaction à voir leur proche se rétablir. Ça, Ana Herman le sait trop bien. Il y a plus de huit ans, elle s'est jointe au Centre de ressources aux familles (CRF), peu après qu'on a diagnostiqué la schizophrénie chez son fils.

« Je n'allais pas rester à la maison à pleurer sur mon sort », explique Ana, qui ne voulait pas accepter passivement le diagnostic de son fils. « J'ai plutôt décidé d'être dynamique—de trouver le meilleur médecin, de participer au processus. »

Et c'est ce qu'a fait Ana. Les membres du CRF sont toujours à la disposition les uns

des autres. Ils se soutiennent moralement, se réconfortent et échangent des renseignements sur la maladie mentale et les ressources offertes à l'hôpital et dans la collectivité.

Ana est soulagée qu'on ne blâme plus les parents pour la maladie de leurs enfants. « À ce niveau-là, nous sommes sortis des ténèbres, poursuit-elle. Quand vous admettez qu'un membre de votre famille a une maladie mentale ou un problème de toxicomanie, vous prenez automatiquement sa défense. Vous *aidez* ! »

Bien qu'Ana n'ait plus autant besoin du CRF qu'il y a huit ans, elle veut encore aider. Comme elle l'explique, « je sympathise, je donne de l'amour et de l'espoir. Je dis "n'abandonnez pas, on entend tous les jours parler de percées médicales". »

Le CRF fait partie du Conseil des familles, un organisme sans but lucratif qui fonctionne indépendamment du CTSM. Le Conseil représente les familles au sein des comités du CTSM et leur procure des services d'extension, de soutien, d'éducation, d'échange d'informations et de défense de leurs droits.

Selon la coordonnatrice du Conseil, Betty Miller, « les membres des familles veulent participer davantage aux services et aux plans de traitement des clients. Ils veulent faire augmenter le nombre de programmes axés sur les clients, à l'intention de tous les clients et de leur famille. Mais surtout, ils veulent avoir voix au chapitre. »

Pour de plus amples renseignements sur le Conseil des familles, communiquer avec Betty Miller, au 416 535-8501, poste 4015.

Elsa Southam (devant), Barbara Chatz et Ana Herman, bénévoles au Centre de ressources aux familles, offrent leur soutien aux familles.



Erratum :

Le festival *Shadows of the Mind* de Sault-Sainte-Marie avait attiré plus de 2 000 personnes, et non 200 (numéro Printemps 2003).

Des nouvelles du Centre

Aperçu des récentes activités du Centre

Nouvelle structure de la haute direction du CTSM

À la suite du départ, en juin, de M^{me} Jean Simpson, vice-présidente à la direction et chef des opérations, le CTSM a réorganisé sa haute direction pour refléter l'orientation et les objectifs qu'il poursuivra au cours des prochaines années, notamment l'attention particulière qu'il prêtera à l'amélioration des politiques et de la planification. Trois nouveaux postes de vice-présidence à la direction ont été créés pour consolider les relations avec l'extérieur, pour intégrer les services de soins aux clients, d'éducation, de recherche, de prévention et de promotion de la santé, et pour mettre l'accent sur le développement des affaires et la génération de nouvelles recettes.

Les nouveaux postes sont :

Vice-président à la direction, Services corporatifs : **Dev Chopra**. M. Chopra occupe les postes de vice-président, Finances et services de soutien, et de chef des finances au CTSM depuis octobre 2001. Avant de se joindre au CTSM, il a tenu plusieurs postes de direction et de consultant dans les domaines des finances, des ressources humaines, de la technologie de l'information, de la direction d'établissements, du développement des investissements et de la planification d'entreprises.

Vice-président à la direction, Programmes : **D^r Franco Vaccarino**. Le D^r Vaccarino est vice-président de la recherche au CTSM depuis 1998 et professeur titulaire aux départements de psychiatrie et de psychologie de l'Université de Toronto. Il a été ardent défenseur des approches intégratives à la recherche, aux soins et à la prévention et a publié plus de 100 articles dans le domaine de la toxicomanie et de la santé mentale. Il s'est engagé à veiller à ce que les percées dans les connaissances et les pratiques se traduisent concrètement par des programmes de soins et de prévention destinés aux clients du CTSM.

Vice-présidente à la direction, Politique et planification : **Gail Czukar, M.A., J.S.D.** Forte de ses 30 années d'expérience, Gail Czukar est animée d'un enthousiasme et d'un engagement passionné envers l'amélioration de la vie des personnes vulnérables. Elle croit que le CTSM occupe une position unique en tant qu'instigateur de changement grâce à son importance et à son rayonnement. Elle occupe les postes d'avocate générale et de vice-présidente du Comité

de révision des politiques et de développement au CTSM depuis septembre 2000.

Avant de se joindre au CTSM, elle a exercé en tant qu'avocate, directrice adjointe des services juridiques et gestionnaire responsable des politiques au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Soutien relatif au SRAS

Le CTSM a récemment créé un groupe de soutien en ligne (<http://www.sarssupportcentre.net/> —en anglais seulement) pour les personnes stressées à cause du SRAS. Le syndrome a provoqué un stress tant chez les personnes qui en ont été atteintes que dans le reste de la population. Ceux et celles qui ont des questions ou des inquiétudes à cet égard peuvent consulter ce nouveau site Web pour obtenir des renseignements précis, des outils d'auto-assistance et des liens de renvoi vers les toute dernières informations sur le SRAS. Après les six premiers mois d'activité, l'initiative fera l'objet d'une évaluation pour déterminer le niveau d'efficacité de cette approche face à des facteurs de stress aigus.

Récentes publications du CTSM

- *Défis et décisions : trouver des services de santé mentale en Ontario* (disponible aussi en anglais)
- *Est-ce sans danger pour mon bébé ? Risques et recommandations concernant l'usage de médicaments, d'alcool, de tabac et d'autres drogues pendant la grossesse et l'allaitement* (disponible aussi en anglais)
- *Ce que les enfants veulent savoir lorsqu'un de leurs parents a un trouble bipolaire* (disponible aussi en anglais)
- *First Stage Trauma Treatment: A Guide for Mental Health Professionals Working with Women*
- *Antisocial and Violent Youth, Volume II*
- *Brief Couples Therapy: Group and Individual Couple Treatment for Addiction and Related Mental Health Concerns*
- *Metbadone Maintenance: A Counselor's Guide to Treatment*
- *Guidelines for Managing Patients with Developmental Disability in the Emergency Room*

Pour de plus amples renseignements sur ces publications ou pour en commander un exemplaire, veuillez appeler le 416 595-6059 ou le 1 800 661-1111.

De bouche à oreille

Les négociations entre le CTSM et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) se poursuivent en vue de l'approbation du programme fonctionnel et du plan directeur des installations que nous proposons dans le cadre du projet de réaménagement de l'emplacement de la rue Queen. Parallèlement à l'examen du MSSLD, le conseil municipal de Toronto étudiera le plan officiel du CTSM et les modifications au règlement de zonage lors de sa réunion en septembre prochain.

Au cours d'une des réunions, le Ministère a demandé au CTSM d'envisager d'autres modèles de financement, y compris un partenariat entre les secteurs privé et public, pour le réaménagement de l'emplacement. Même si le MSSLD n'a pas encore donné son avis final au CTSM sur le modèle éventuel de financement, nous sommes pleinement conscients du fait que les ressources financières font largement défaut dans le secteur des soins de santé et que le budget d'immobilisations du gouvernement provincial est insuffisant pour remédier à la situation. Nous devons donc accepter d'envisager d'autres formes de financement qui nous permettront d'offrir de nouvelles installations—de même que des soins de santé mentale et de traitement de la toxicomanie—de plus grande qualité, et ce, dans un avenir proche pour répondre aux besoins. Le réaménagement et les nouveaux programmes et services qui seront offerts dans un emplacement centralisé nous permettront d'intégrer plus efficacement les soins cliniques, la recherche et les services d'éducation et de prévention. Par ailleurs, une fois le réaménagement terminé, nous pourrions créer de nouveaux partenariats et offrir des traitements révolutionnaires et des programmes complets de promotion de la santé, et nous serons davantage en mesure d'appliquer les meilleures pratiques et de les partager avec d'autres fournisseurs de services partout en Ontario.

Nous organisons actuellement des réunions avec le personnel de l'ensemble du CTSM pour définir les valeurs et les principes sur lesquels nous fonderons nos décisions en vue de la prochaine phase du projet. De cette manière, nous nous assurerons, à chaque étape du processus, d'accorder la priorité à nos valeurs fondamentales, à savoir : l'amélioration des soins, la collaboration avec le personnel et les partenaires communautaires et le soutien des programmes à l'intention des clients et de leur famille.

Pour suivre l'évolution du projet de réaménagement, vous pouvez consulter notre site Web à l'adresse www.camh.net. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone au 416 535-8501, poste 1650, par télécopieur au 416 583-1218, ou encore par courriel à l'adresse suivante : vision_feedback@camh.net

Fête du CTSM

Le dimanche 21 septembre, de midi à 18 h, Côté Est de l'emplacement de la rue Queen, 1001 rue Queen Ouest, près de la rue Shaw, à Toronto

Grande célébration à l'occasion de notre 5^e anniversaire. Musique, aire réservée aux enfants, jeux, bonnes choses à manger, exposition et vente d'art, kiosques d'information...

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site Web du CTSM, à l'adresse <http://www.camh.net/francais/index.html>, et cliquez sur « Activité ».

Making Gains in Mental Health and Addictions: Research, Recovery and Renewal

Conférence annuelle

Du 28 septembre au 1^{er} octobre 2003

Niagara Falls

Quatre grandes organisations du domaine de la santé mentale et de la toxicomanie en Ontario—l'Association canadienne pour la santé mentale (division de l'Ontario), le Centre de toxicomanie et de santé mentale, la Fédération des programmes communautaires de santé mentale et de traitement des toxicomanies de l'Ontario et l'Association ontarienne des services de rétablissement en toxicomanie—président cette importante conférence.

Veillez noter : toutes les places sont prises pour cette conférence. Si vous désirez vous inscrire à la liste de distribution pour pouvoir assister à la prochaine conférence (automne 2004), à Toronto, veuillez écrire à Rachel Gilhooly, organisatrice de la conférence, à l'adresse rachel@haliburtonhighlands.com, ou composez le (705) 454-8107 ou sans frais le 1 877 372-2435.

Community Information Forum: Struggling with Food and Addictions: Finding Help for Concurrent Eating and Substance Use Disorders

Entrée libre

Le jeudi 2 octobre 2003, de 18 h 30 à 20 h 30, Centre de réunions (salle 2039), 33 rue Russell, Toronto

D'autres forums auront lieu les mardis 18 novembre et 9 décembre 2003, et les 20 janvier, 10 février et 9 mars 2004.

Pour en savoir plus, consultez le site Web du CTSM, à l'adresse <http://www.camh.net/francais/index.html>, et cliquez sur « Activité ».

Hommage à des Ontariens et Ontariennes extraordinaires

Sept Ontariennes et Ontariens exceptionnels étaient à l'honneur lors du dixième anniversaire des prix Courage de revenir à la vie. Ces prix rendent hommage aux personnes qui ont réussi à surmonter les défis liés à la maladie mentale et à la toxicomanie et qui se servent maintenant de leur expérience pour aider les autres. Ces personnes donnent réellemment de bonnes raisons de garder espoir. Le 15 mai 2003, lors du dîner de remise des prix, animé par RBC Investissements et organisé par la Fondation du CTSM, l'honorable James K. Bartleman, lieutenant-gouverneur de l'Ontario, a prononcé un discours.

Nous vous invitons à lire le récit d'un des récipiendaires ; les autres sont affichés sur notre site Web, à l'adresse www.camh.net

Michael Armstrong a reçu un diagnostic erroné de schizophrénie à l'âge de 20 ans. Vingt-trois années se sont écoulées avant que la véritable maladie dont il était atteint, le trouble affectif bipolaire, soit enfin diagnostiquée. Malgré son état de santé, Michael a réussi à obtenir son B.A. et son diplôme en droit, à effectuer un stage en droit et à être admis au Barreau. La voie qu'il a choisie s'est avérée tortueuse et même très pénible à certains moments. Mais la détermination de Michael lui assure maintenant une vie satisfaisante, très productive et variée.

Des épisodes psychotiques ont souvent interrompu son plan de carrière. Lorsqu'il

s'est rendu compte qu'il n'arriverait pas à se faire embaucher comme avocat, Michael a travaillé où il le pouvait. Il a entre autres enseigné le droit comme suppléant à des élèves du secondaire et a obtenu un certificat d'enseignement de l'anglais langue seconde.

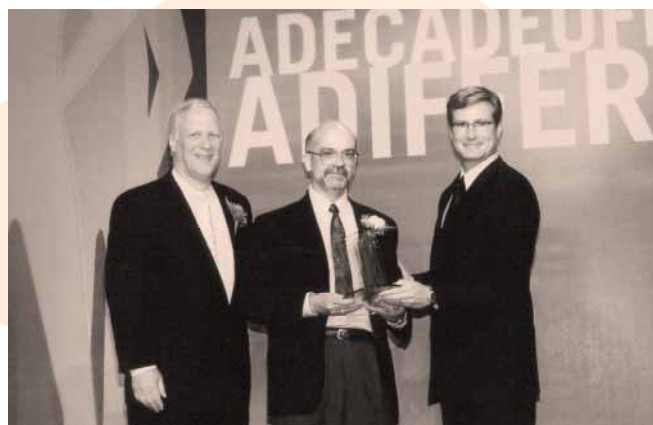
Bien que Michael soit très proche de sa famille, il a décidé, il y a environ huit ans, d'habiter un immeuble avec services de soutien dans une communauté à vocation catholique. Il s'y est fait tout un réseau d'amis prêts à l'aider dès qu'il en a besoin. S'il se décourage parfois devant ses maigres revenus, Michael est tout de même heureux de pouvoir joindre les deux bouts.

Michael aime raconter son histoire en public pour se rapprocher des gens et tenter de dissiper les préjugés qui entourent les problèmes de santé mentale. Grâce à son optimisme et à sa confiance en lui, il est parvenu à intervenir auprès de jeunes perturbés et à tisser des liens avec eux.

Il a également formé des agents de police pour les sensibiliser aux personnes ayant un problème de santé mentale.

Michael vient de publier un recueil de méditations intitulé *Stable in Bedlam* qui lui permettra d'atteindre un tout nouvel auditoire. Il cherche également à développer ses talents d'orateur et de conférencier en motivation.

Michael Armstrong (au centre), acceptant son prix de Stephen Shea (à droite), représentant de Ernst & Young, et de Andy Barrie, présentateur.



AU CENTRE, le bulletin externe du Centre de toxicomanie et de santé mentale, est publié quatre fois par an. Cet outil d'information renseignera les intervenants sur les questions d'actualité et les activités du CTSM.

RÉDACTRICE EN CHEF : Deborah Etsten

Publié par le Service des communications, de l'éducation et de la santé communautaire

Centre de toxicomanie et de santé mentale
33, rue Russell
Toronto (Ontario) M5S 2S1

AVAILABLE IN ENGLISH

HIGHLIGHTS DISPONÍVEL EM PORTUGUÊS

Pour communiquer avec le CTSM :

TÉLÉPHONE : 416 535-8501, poste 4250

LIGNE D'INFORMATION

COMMUNAUTAIRE : 416 535-8501, poste 1651
(pour nous faire part de vos questions ou commentaires en laissant un message)

BUREAU DE LA DIRECTION : 1001, rue Queen Ouest
Toronto (Ontario) M6J 1H4

INTERNET : www.camh.net



Un Centre collaborateur OPS/OMS
Affilié à l'Université de Toronto