

Parcours des clients dans les carrefours d'aide aux sans-abri et de lutte contre les dépendances

Remarque : Ce qui suit est un exemple de parcours d'un client qui recourt aux services d'un carrefour d'aide aux sans-abri et de lutte contre les dépendances. Comme les carrefours sont conçus pour être adaptés aux besoins communautaires régionaux, la gamme de services qu'ils fournissent varie d'un carrefour à un autre.

1

Visite

Visite à un carrefour d'aide aux sans-abri et de lutte contre les dépendances qui a été conçu pour répondre aux besoins et priorités communautaires locaux (c.-à-d. ses services sont adaptés à la clientèle locale).

Les clients des carrefours sont des clients qui ont des besoins complexes (c'est-à-dire qu'ils ont divers problèmes qui se recoupent et souffrent de marginalisation, y compris d'itinérance, de toxicomanie, de troubles mentaux et de chômage, et ont besoin de services sociaux).

Chaque client qui se présente au carrefour est accueilli par un membre du personnel qui se renseigne sur les services dont il a besoin. Cet environnement rassurant et accueillant permet d'établir les besoins du client et de lui procurer de l'aide immédiate.

2

Sécurité

Aiguillage vers des services sur place ou aiguillage intégré vers une maison d'hébergement ou des services transitoires de logement et d'autres services (p. ex., repas, douche chaude) pour répondre aux besoins de base

Souvent, en raison de leurs circonstances, les clients ont besoin de services de base (p. ex., repas, douche chaude, soins primaires, maison d'hébergement) avant de recevoir d'autres services. Des programmes de distribution de naloxone sont aussi offerts au besoin.

Cette étape permet de répondre aux besoins immédiats du patient et de le préparer à un traitement ciblé.

3

Soutien

Offre de soutiens (services de santé mentale, soins primaires, traitement contre les dépendances, gestion du cas pour l'obtention de prestations de sécurité du revenu, de services sociaux et d'aide à l'emploi)

Après une visite à un carrefour d'aide aux sans-abri et de lutte contre les dépendances, le client peut recevoir divers soutiens soit sur place soit dans le cadre de parcours de soins intégrés. Ces services comprennent :

- des services de santé mentale et de traitement des dépendances, comme des dépistages, des cliniques d'accès rapide aux traitements des dépendances, des services de désintoxication, des ordonnances, l'aiguillage vers des services communautaires;
- des soins primaires;
- des places dans une maison d'hébergement ou un centre d'aide transitoire;
- des services de gestion de cas pour l'aide sociale, l'aide à trouver un emploi.

Grâce à ces services, le client est prêt à commencer à recevoir un traitement, en pouvant compter sur des services adaptés à ses besoins et un plan de traitement à long terme.

4

Stabilité

Accès à des services stabilisants à long terme grâce à un logement avec services de soutien ou des services associés à un lit dans un centre

Les clients qui ont besoin de services et de soutiens à long terme peuvent être orientés vers divers soutiens favorisant la stabilité, comme des traitements contre les dépendances pour ceux qui ont un lit dans un centre ou la prestation d'un supplément au loyer dans un logement avec services de soutien.

Ces services sont nécessaires pour éviter que le client ne se retrouve dans une situation de portes tournantes (traitement/rechute).

Services de consommation et de traitement : Des services qui ne sont pas axés sur le traitement laissent les gens piégés dans le cycle de la dépendance

