



RAPPORT SUR LA PHASE DE DÉCOUVERTE

Durant l'été, l'équipe de J'embarque : une démarche de transformation des soins a entrepris de mobiliser un grand nombre représentatif de proches aidants et de fournisseurs de soins de santé de Cornwall, Stormont, Dundas, Glengarry et Akwesasne.

À l'écoute des proches aidants :

Si vous êtes l'un des 200 proches aidants qui nous ont fait part de son expérience, vous savez à quel point notre conversation était approfondie et vous êtes conscient des efforts que nous avons consacrés à la compréhension des défis lorsque vous interagissez avec les fournisseurs de soins de santé et le système de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Nous vous remercions d'avoir pris le temps de nous parler de vos expériences et de vos idées pour améliorer l'expérience des proches aidants.

À l'écoute des fournisseurs de soins :

Nous sommes également reconnaissants des contributions individuelles de 300 fournisseurs de soins de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Nous avons analysé de quelles façons les fournisseurs de soins interagissent avec les proches aidants et les avantages qu'ils retirent de cette relation avec ces derniers. Nous avons aussi examiné en détail les obstacles à des relations et à des partenariats plus larges entre les patients, les proches aidants, les fournisseurs de soins et le système de santé et de soins communautaires dans son ensemble.

Nouveaux projets en cours :

Maintenant, nous avons des résultats à communiquer. Dans le présent rapport, nous mettons en relief les obstacles au système de santé et les mesures possibles pour améliorer l'expérience des proches aidants, des fournisseurs de soins et des patients. Nous avons aussi d'excellentes nouvelles à transmettre concernant cinq nouveaux projets qui débutent afin d'améliorer la situation pour tous au sein de notre système de santé mentale et de lutte contre les dépendances.

Lisez ce qui suit pour savoir ce que nous avons accompli et ce que nous faisons afin d'appuyer les proches aidants et les fournisseurs de soins pour qu'ils adoptent une approche plus coopérative et coordonnée des soins aux patients dans l'ensemble de Cornwall, de Stormont, Dundas et Glengarry et à Akwesasne.



Éléments créant une bonne expérience pour les PROCHES AIDANTS

Nous avons interviewé 200 proches aidants de Cornwall, Stormont, Dundas et Glengarry ainsi que d'Akwesasne, en Ontario, afin de savoir quelles mesures pourraient améliorer l'expérience des gens au sein du système de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Nous avons découvert des besoins non satisfaits, des obstacles universels ainsi qu'une culture du système de santé à modifier.

Pour améliorer l'expérience, 87 % des proches aidants disent avoir besoin de ce qui suit :

1. Des informations, de la formation et des groupes de soutien répondant aux besoins précis des familles touchées par des problèmes de dépendance et de santé mentale.

Les proches aidants ont des difficultés avec quatre obstacles au système de santé :

1. L'accès à un professionnel de la santé pouvant les diriger vers les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
2. L'orientation au sein du système de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
 - Les proches aidants ont souvent de la difficulté à comprendre le système de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
 - Il est tout aussi difficile de trouver tous les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances.
3. De longs temps d'attente avant que leurs proches obtiennent les soins spécialisés.
4. Le fait de ne pas participer à la planification des congés, surtout lorsque le proche est préoccupé par la sécurité de son être cher ou des membres de sa cellule familiale.

Un changement de culture sera nécessaire pour répondre aux attentes des proches aidants :

1. Lorsqu'il s'agit d'un problème de dépendance et de santé mentale, les proches aidants et leurs personnes chères ont souvent l'impression d'être étiquetés et stigmatisés dans le système de santé.
2. Par moments, les proches aidants ont l'impression que les fournisseurs de soins n'ont pas les connaissances ni la formation à la sensibilité dont ils ont besoin pour les appuyer.
3. Les proches aidants indiquent que l'obtention plus immédiate de renseignements sur le diagnostic de leur proche les aiderait à comprendre ce qui se passe et commencer à trouver des informations et du soutien.
4. Lorsque le mandat de chaque service ou établissement de soins de santé n'est pas clairement énoncé, on fait souvent tourner les proches aidants en rond pour coordonner les soins.



Avantages et obstacles pour les FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ

Nous avons demandé à 300 fournisseurs de soins de santé mentale et de lutte contre les dépendances de Cornwall, de Stormont, Dundas, et Glengarry ainsi que d'Akwesasne, en Ontario, de nous faire part de leurs relations avec les proches aidants. Nous avons constaté qu'ils nouent actuellement le dialogue avec environ la moitié (55 %) des proches aidants des patients. Cela dit, un pourcentage remarquable de 92 % de tous les fournisseurs de soins reconnaît l'importance de ce que les proches aidants apportent et ils aimeraient communiquer avec eux plus souvent si les obstacles étaient surmontés.

Quatre façons les fournisseurs de soins profitent de la participation des proches aidants :

1. Des renseignements qui aident les fournisseurs de soins à comprendre leurs patients.
2. De l'aide dans la planification des traitements.
3. Soutien dans les soins continus aux patients.
4. Résultats de santé améliorés pour les patients.

La participation des proches aidants peut poser un problème lorsque :

1. Une dynamique familiale non saine a des répercussions sur les progrès du patient.
2. Les gestes des proches aidants peuvent perturber les soins aux patients.

Qu'est-ce qui empêche les fournisseurs de soins d'en faire davantage?

1. Les fournisseurs de soins se sentent tiraillés dans de multiples directions et ils veulent faire le meilleur usage possible de leur temps.
2. Les lois sur le consentement du patient peuvent empêcher le dialogue avec la famille et, par malheur, les patients demandent souvent aux professionnels de santé de ne pas partager leurs informations avec des proches aidants.

Que peut-on faire de plus? Les fournisseurs de soins suggèrent ce qui suit :

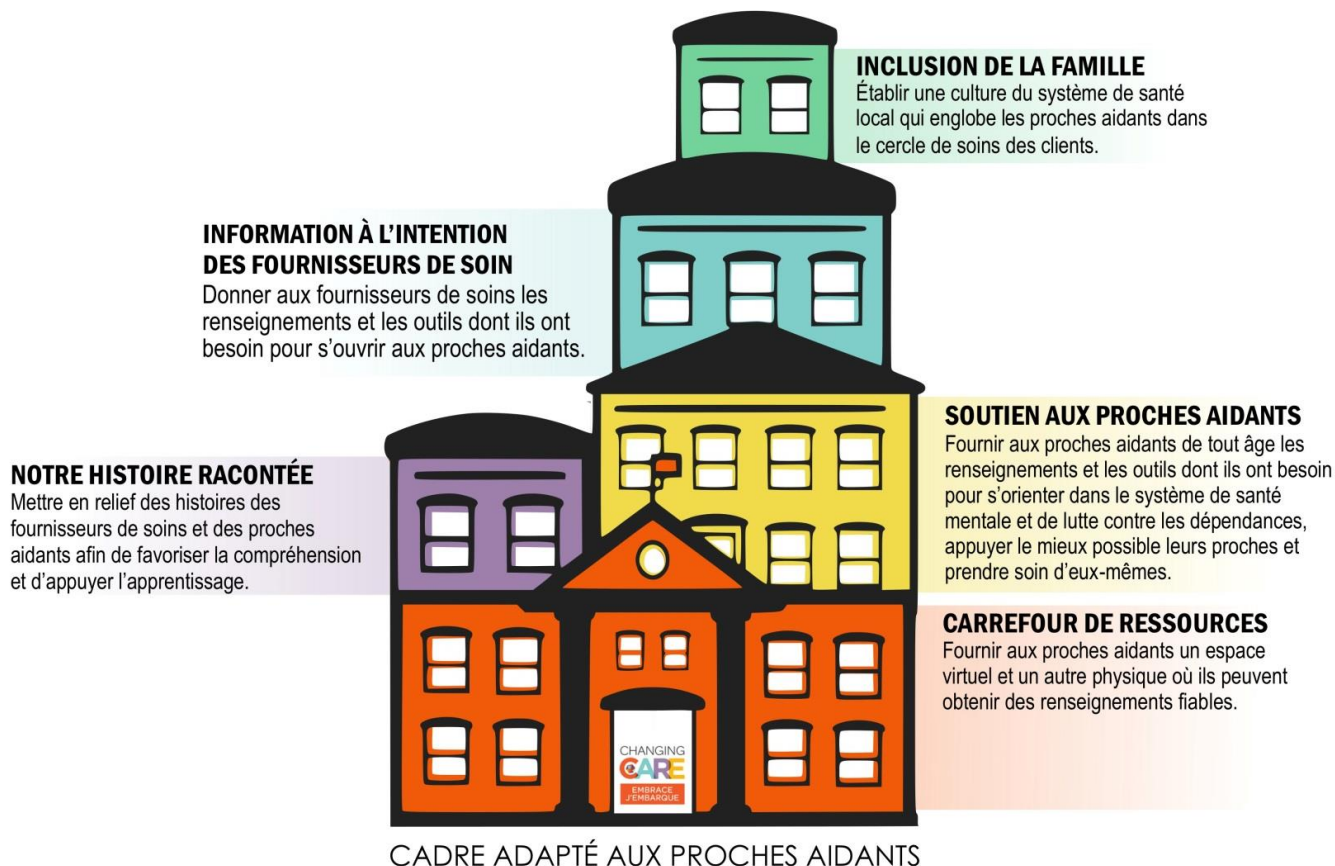
1. Information et soutien pour les proches aidants :
 - La compréhension de l'état de santé qui a des répercussions sur les proches.
 - La démarche de traitement et les attentes.
 - La meilleure façon de soutenir le patient.
 - L'orientation dans le système de santé.
 - L'accès aux ressources hospitalières et communautaires.
 - Des soins autoadministrés par le proche aidant.
2. Formation et soutien pour les fournisseurs de soins :
 - L'identification des proches aidants.
 - La mobilisation des proches aidants dans le cadre des soins aux patients.
3. Changements à la culture du système de santé :
 - Le fait de dégager du temps pour interagir avec les proches aidants.
 - Des contacts proactifs avec les proches aidants.
 - Des rencontres avec les familles et des réunions sur les soins aux patients plus fréquentes.



Pour résumer le tout AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES PROCHES AIDANTS

Après avoir déterminé les expériences et les défis en commun des proches aidants dans le système de santé mentale et de lutte contre les dépendances, et après avoir compris les frustrations des fournisseurs des soins par rapport au statu quo, nous sommes prêts à agir.

J'embarque : une démarche de transformation des soins lance cinq volets du projet en faisant appel à un modèle élaboré de façon coopérative, fondé sur l'expérience, qui rassemble les proches aidants et les fournisseurs de soins afin de planifier et de réaliser la tâche difficile de transformation du système de santé mentale et de lutte contre les dépendances.



J'embarque : une démarche de transformation des soins entend rassembler les proches aidants et les fournisseurs de soins pour qu'ils réinventent, reconçoivent et améliorent notre système de soins de santé mentale et de lutte contre les dépendances. Pour plus de renseignements ou pour participer, visitez le www.cornwallhospital.ca/fr/embarque. Trouvez-nous sur Twitter @CaregiversSDG et sur Facebook @EmbraceCaregivers.