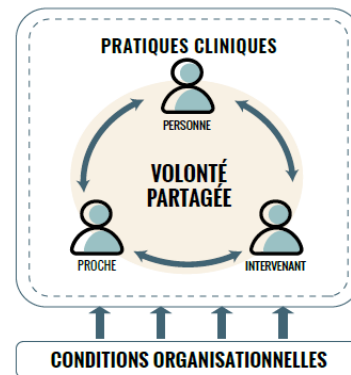


Exemples d'actions s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue des pratiques favorables à l'implication des proches en santé mentale

L'amélioration des pratiques doit être :

- ✓ **structurée,**
- ✓ **soutenue sur une longue période,**
- ✓ **composée de plusieurs actions qui se renforcent mutuellement.**



Exemples d'actions venant accroître la présence des conditions organisationnelles favorables à l'implication des proches en santé mentale

Chaque action, à elle seule, ne suffit pas à engendrer un changement. Plusieurs actions doivent être combinées, pour former un maillage qui favorise la pérennité du changement.

Condition 1 – Prendre position sur l'implication des proches

- Diffuser une communication interne du PDG ou de la Direction à l'ensemble du personnel, pour préciser que l'on s'attend à ce que les services offerts aux usagers soient donnés conformément aux bonnes pratiques favorisant l'implication des proches en santé mentale.
- Intégrer un point statutaire concernant l'implication des proches dans plusieurs rencontres régulières telles que :
 - les rencontres de révision de charge de cas;
 - les rencontres de proximité avec le gestionnaire;
 - les rencontres du comité de gestion.
- Ajouter d'un volet « implication des proches » dans l'offre de soins et services du programme Santé mentale.
- Collaborer avec la direction responsable des services hospitaliers afin d'intégrer les proches des usagers en santé mentale, et ce, dès leur présence à l'urgence.

Condition 2 – Déterminer et appliquer des normes de pratique

- Réviser les politiques et procédures internes qui concernent les proches afin d'intégrer des normes de pratique basées sur le Guide.
- Intégrer des éléments clés du Guide dans les documents structurants de la politique pour les personnes proches aidantes de l'établissement.
- Élaborer un cadre de pratique destiné aux intervenants afin de clarifier les attentes relatives à l'implication des proches et leur lien avec les attentes en matière de performance.
- Développer des cibles, des indicateurs et des mécanismes de suivi pour mesurer l'expérience et l'implication des proches.
- Créer un aide-mémoire de saisie statistique des codes I-CLSC liés à la proche aidance (associé à l'instauration d'une norme de saisie statistique).

Condition 3 – Offrir des outils et des environnements de travail facilitants

Outils facilitants

- Développer des outils d'accueil et d'information destinés aux proches et adaptés selon les différents volets de l'offre de services.
- Veiller à ce qu'un dépliant informatif sur l'organisme de soutien aux proches de la région soit constamment disponible dans les locaux, pour que les intervenants puissent le remettre systématiquement aux proches. Les intervenants doivent connaître l'organisme et ses services.
- Mettre à la disposition des intervenants le matériel et les ressources nécessaires à la tenue de séances éducatives pour les proches.
- Créer des capsules vidéo informatives destinées aux proches, en fonction des particularités des différentes offres de service.
- Distribuer dans les équipes des outils informatifs et pédagogiques développés par l'organisme communautaire de soutien aux proches de la région.
- Créer un aide-mémoire sur l'implication des proches qui soit adapté au service et à l'intention des employés du service, en collaboration avec les agents multiplicateurs.
- Créer un aide-mémoire pour les intervenants afin de soutenir les proches des personnes ayant des comportements suicidaires.

Environnements de travail facilitants

- Adapter officiellement les heures de visites dans les unités de soins pour favoriser la présence des proches.
- Transformer un bureau en salle de rencontres familiales.
- Aménager un salon familial dans les unités de psychiatrie.

Condition 4 – Offrir une formation de base et continue sur l'implication des proches en santé mentale

- Former tous les gestionnaires de la Direction (ex. atelier « Mon rôle comme gestionnaire » conçu par l'équipe d'accompagnement provincial ou formation interne adaptée à partir du matériel diffusé par cette équipe).
- Former des agents multiplicateurs.
- Veiller à ce que les agents multiplicateurs sensibilisent et forment les intervenants à l'aide du matériel fourni par l'équipe d'accompagnement provincial, tel que le diaporama sur l'implication des proches, le jeu-questionnaire et les bénéfices de l'IP, avec ou sans adaptation locale.
- Former des intervenants à l'aide des ressources disponibles sur l'Environnement d'apprentissage numérique (ENA), telles que le « Portrait des réalités et besoins des personnes proches aidantes : pour une meilleure reconnaissance ».
- Adapter à l'interne du matériel de formation à la suite de l'analyse des résultats à l'Outil d'autoévaluation des pratiques favorisant l'implication des proches.
- Offrir des ateliers portant précisément sur les jeunes proches aidants.
- Créer et diffuser des capsules informatives (environ 10 minutes) deux fois par mois lors des rencontres d'équipe.
- Créer une capsule régionale intégrant l'implication des proches à d'autres priorités locales (ex. prévention du suicide) et la diffuser auprès des équipes et des partenaires.
- Organiser une présentation des services offerts sur le territoire par un organisme de soutien aux proches de la région. Remettre ensuite à l'équipe la documentation sur les services de l'organisme.

Condition 5 – Offrir un soutien clinique

- Nommer une personne-ressource au sein de l'équipe pour appuyer les intervenants dans leurs pratiques d'IP et s'assurer qu'elle soit connue des employés.
- Libérer les agents multiplicateurs (X heures/mois) pour qu'ils offrent aux intervenants du soutien clinique sur l'implication des proches.
- Ajouter aux réunions cliniques, à intervalles réguliers, un point statutaire portant sur l'implication des proches.
- Intégrer les bonnes pratiques d'implication des proches dans l'offre de soutien clinique déjà en place (acteurs de soutien clinique déjà en place).

Condition 6 – Coordonner la gestion du changement dans l'organisation

- Concevoir et utiliser un questionnaire afin de procéder à l'évaluation des besoins, de l'expérience et de la satisfaction des proches et des usagers en lien avec l'implication des proches, dans le but de cerner des possibilités d'amélioration (ex. qualité des services, clarté de l'information transmise, implication dans la prise de décisions, place accordée aux proches dans le parcours de soins et services).
- Clarifier les rôles et responsabilités professionnelles des membres d'une équipe en lien avec l'IP par l'entremise d'un comité de travail interdisciplinaire au sein de l'offre de service visée.
- Animer un exercice d'autoévaluation des pratiques dans les équipes ciblées, en incluant les gestionnaires. Échanger sur les résultats obtenus afin de réfléchir collectivement aux pistes d'amélioration et de rédiger un plan d'amélioration des pratiques d'implication des proches, y compris des activités de transfert de connaissances.
- Rédiger un plan d'implantation de bonnes pratiques d'implication des proches, soutenu par l'analyse des résistances présentes dans l'équipe (milieu où les bonnes pratiques sont actuellement absentes).
- Mettre en place une salle de pilotage tactique pour le suivi des indicateurs pertinents au partenariat patient/proche.
- Établir des cibles et des indicateurs de changement et en assurer le suivi (ex. : documenter et comptabiliser les références vers l'organisme communautaire de la région et vers la personne agissant comme pair aidant famille).
- Mettre en place une structure de gouvernance et un comité de suivi visant l'implication des proches en santé mentale et le déploiement du Guide dans les équipes.

Condition 7 – Maintenir et renforcer les liens avec les partenaires

- Mettre en place une trajectoire de référencement vers les services de l'organisme communautaire de soutien aux proches de la région (ou l'améliorer, si elle existe déjà).
- Mettre à jour les ententes de référence systématique avec les organismes partenaires de soutien aux proches.
- Avec l'organisme communautaire de soutien aux proches de la région, présenter les services accessibles aux proches aux équipes cliniques dans une démarche d'amélioration des pratiques.
- Renforcer la collaboration avec l'organisme communautaire de soutien aux proches de la région en vue de mettre en place un groupe destiné aux proches des usagers suivis par vos services.

- Travailler conjointement avec l'organisme de soutien aux proches dans le but de développer une compréhension commune du Guide et de planifier des actions concertées et un arrimage entre les services.
- Collaborer avec les organismes partenaires locaux dans la conception d'outils informatifs pour les proches et les usagers.
- Conclure une entente visant à réaliser tous les projets s'adressant aux proches, en partenariat avec l'organisme communautaire de la région qui accompagne les proches des personnes vivant avec un problème de santé mentale ainsi que le coordonnateur en proche aide de l'établissement.
- Inviter les proches aidants partenaires et les pairs aidants famille à participer au déploiement des actions visant à favoriser l'implication des proches en santé mentale adulte.

Condition 8 – Contribuer à la lutte à la stigmatisation associée aux problèmes de santé mentale

- Concevoir et proposer, en partenariat avec des patients et des proches partenaires, des ateliers de lutte à la stigmatisation auprès des employés.
- Mettre en place et assurer le suivi d'un comité responsable du Plan d'action sur la primauté de la personne dans la prestation et l'organisation des services avec les partenaires concernés, dont une partie des actions concerne la lutte à la stigmatisation.

Exemples de projets d'implantation de bonnes pratiques qui étaient absentes, peu appliquées ou non systématisées auparavant

Exemple 1

Pratique clinique visée : Le développement des connaissances des proches (axe Outiller)

Objectif : D'ici six mois, 100 % des proches des usagers du programme XY auront accès à de l'information pour répondre à leur besoin en connaissances d'ordre général (ex. information concernant les troubles mentaux, le fonctionnement des soins et services, les types d'interventions psychosociales et médicales ou les aspects légaux et juridiques).

Exemples d'actions qui, ensemble, contribuent à l'atteinte de l'objectif fixé :

- Rassembler ou créer de la documentation pertinente à remettre aux proches :
 - Information générale sur les soins et services offerts et sur les troubles mentaux;

- Répertoire à jour de ressources accessibles aux proches, tant sur le territoire qu'à l'échelle nationale;
- Répertoire de sources d'information fiables (organismes communautaires, sites Web, aide-mémoire régional, etc.).
- Vérifier la pertinence de cette documentation auprès de proches partenaires.
- Former les intervenants afin qu'ils soient en mesure de détecter les besoins en connaissances des proches et ainsi, de mieux y répondre.
- Diffuser une directive aux intervenants leur indiquant de remettre systématiquement la documentation aux proches.
- Créer ou adapter des capsules vidéo d'enseignement destinées aux proches d'utilisateurs hospitalisés et assurer leur diffusion au moment opportun.
- Mettre sur pied un groupe d'éducation psychologique destiné aux proches.
- Rencontrer les proches afin de leur transmettre de l'information plus spécifique au trouble mental de la personne (usager) lorsque celle-ci a donné son consentement à cet effet.

Exemples d'indicateurs :

- Taux d'utilisateurs ayant un ou des proches à qui on a remis de la documentation.
- Taux de satisfaction des proches à l'égard de la documentation et de l'information reçue (sondage).
- Pertinence de l'information reçue selon les proches, en fonction de leurs besoins (sondage).
- Taux d'intervenants de l'équipe sachant où trouver la documentation et considérant qu'elle est facile d'accès.

Exemple 2

Pratique clinique visée : Le processus de décision partagée appliqué à l'implication des proches (axe Intégrer)

Objectif : D'ici huit mois, augmenter de 20 % le taux d'utilisateurs pour lesquels un ou des proches jouent un rôle officiel dans le processus de rétablissement.

Augmenter le taux implique d'avoir une donnée de départ. Même avec le consentement de la personne, ce ne sont pas tous les proches qui souhaitent jouer un rôle officiel, il importe donc d'en tenir compte et de se fixer une cible réaliste, adaptée à notre contexte d'intervention. Il est préférable de se fixer une cible moins élevée au départ, de l'atteindre, puis de l'augmenter.

Exemples d'actions qui, ensemble, contribuent à l'atteinte de l'objectif fixé :

- Former les intervenants au processus de décision partagée appliqué à l'implication des proches et aux notions de base de l'approche de partenariat, et en promouvoir l'utilisation dans les équipes :
 - Visionnement des capsules vidéo à ce sujet (ex. : [INESSS La prise de décision partagée : une approche gagnante](#), RCPI 3. [Collaborer pour mieux travailler ensemble – Soins et services axés sur les relations](#));
 - Discussion en équipe autour de la fiche thématique *Le processus de décision partagée appliqué à l'implication des proches de la pratique clinique*;
 - Partage des données issues de la recherche sur les bénéfices générés par l'implication des proches;
 - Réaliser un exercice de jeu de rôle pour s'exercer.
- Installer dans les espaces publics du point de service une affiche à l'intention des usagers indiquant la possibilité d'intégrer leurs proches dans leur épisode de service.
- Utiliser les outils de communication (affiches, etc.) développés par l'équipe d'accompagnement provincial et accessibles sur le site Web Québec.ca pour informer et sensibiliser les usagers, les proches et les intervenants. En ligne : <https://www.quebec.ca/ProfessionnelProcheSanteMentale>.
- Lorsque l'utilisateur y consent et que la situation le permet :
 - inviter officiellement les proches aux rencontres convenues avec l'utilisateur;
 - inviter systématiquement des proches aux rencontres d'élaboration et de suivi du plan d'intervention (PI) ou d'autres plans cliniques;
 - valoriser systématiquement l'implication des proches et des partenaires aux points de transition des soins et services.
- Réviser les PI en équipe afin de vérifier l'implication des proches.
- Évaluer par sondage l'expérience et la satisfaction des proches (éléments Considérer, Intégrer et Outiller) et intégrer ce sondage dans une démarche d'amélioration continue (en vue de comprendre les résultats et les taux atteints et de déterminer s'ils reflètent le souhait des proches ou non, par exemple).

Exemples d'indicateurs :

- Taux d'utilisateurs pour lesquels un ou des proches jouent un rôle officiel dans le processus de rétablissement (dans un PI, un plan de prévention de la rechute, un plan en cas de crise, etc.).
- Taux de rencontres d'élaboration de PI effectuées en présence de proches.
- Taux de satisfaction des proches à l'égard de leur implication (ou non) dans le processus de rétablissement de la personne.

Exemple 3

Pratiques cliniques visées : Attitudes à privilégier lors des interactions avec les proches et Être à l'écoute des besoins des proches (axe Considérer)

Objectif : D'ici huit semaines, tous les membres du personnel adopteront des comportements accueillants à l'égard des proches se présentant à l'unité de soins afin d'être plus à l'écoute de leurs besoins.

Exemples d'actions qui, ensemble, contribuent à l'atteinte de l'objectif fixé :

- Former une petite équipe de travail, composée de membres du personnel et d'au moins un proche, mandatée pour assurer le leadership des actions et la mise en place de moyens en lien avec l'atteinte de l'objectif d'amélioration poursuivi.
- Animer une discussion d'équipe sur la fiche thématique « Attitudes à privilégier lors des interactions avec les proches » qui aura été lue préalablement par les membres du personnel (prévoir une telle discussion pour chacun des différents quarts de travail).
- Élaborer, puis présenter de courtes capsules de formation portant sur des applications concrètes de la fiche thématique « Être à l'écoute des besoins des proches ».
- Mettre à la disposition du personnel une ou deux capsules vidéo de témoignage (fournies par l'équipe d'accompagnement ou produites localement) et s'assurer que chaque membre du personnel les visionne.
- Définir une norme minimum d'accueil permettant d'établir des contacts personnalisés avec les visiteurs de l'unité.
- Saisir toutes les occasions de contact avec les proches afin de « prendre leur pouls » et d'explorer leurs besoins, en s'assurant de consigner le tout au dossier de l'utilisateur.
- Élaborer et mettre en place un sondage afin de mesurer la satisfaction des proches à l'égard de l'accueil reçu et de la prise en compte de leurs besoins.

Exemples d'indicateurs :

- Taux de satisfaction des proches relativement à l'accueil reçu et aux attitudes du personnel à leur égard lors de leurs visites à l'unité (cible progressive à déterminer) (sondage).
- Taux de satisfaction des proches à l'égard de la prise en compte de leurs besoins (cible progressive à déterminer) (sondage).

Ce document est réalisé à la suite d'un mandat provincial octroyé par le ministère de la Santé et des Services sociaux au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale dans le cadre de sa désignation d'Institut universitaire (IU) de première ligne en santé et services sociaux et celle d'IU en santé mentale.