

Exemples d'indicateurs de suivi de l'implication des proches dans le processus de rétablissement des personnes ayant un trouble mental

À l'intention des établissements du réseau de la santé et des services sociaux

TERMINOLOGIE

PROCHES : Les proches sont désignés par la personne et constituent, de son point de vue, son réseau de soutien. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un conjoint, d'un ami ou de toute autre personne significative à ses yeux.

IMPLICATION DES PROCHES : Maintien des liens entre la personne ayant un trouble mental, ses proches et les intervenants. Soutien des proches dans leur rôle auprès de la personne ayant un trouble mental, par les actions suivantes :

- considérer et reconnaître l'expérience des proches, leur rôle et leur savoir dans le processus de rétablissement d'une personne vivant avec un trouble mental;
- les intégrer comme de réels partenaires de l'équipe de soins et de services, tout en respectant la volonté de la personne;
- les outiller pour qu'ils aient l'information et le soutien requis pour accompagner la personne et s'adapter à la situation.

Indicateurs de repérage et d'identification des proches

- Proportion des usagers ayant nommé un proche qu'ils souhaitent impliquer dans leur parcours de soins et services (sans égard au degré d'implication).
 - Proportion des dossiers des usagers contenant les coordonnées d'un proche à impliquer.
 - Proportion de ces dossiers où sont consignés clairement les limites et paramètres de cette implication.
- Au cours d'un audit : proportion des évaluations au cours desquelles l'intervenant vérifie si la personne a des enfants ou des jeunes dans son entourage et s'ils sont affectés par la situation.

Indicateurs d'implication des proches (à différents degrés)

- Proportion des usagers ayant consenti au partage de renseignements entre l'équipe clinique et un proche.
 - Proportion des dossiers de ces usagers où sont consignés clairement les limites et paramètres du partage de renseignements autorisé (ex. date du consentement, personnes concernées, nature des renseignements autorisés, fins spécifiques du partage).
- Proportion d'usagers pour lesquels un ou des proches jouent un rôle officiel dans le processus de rétablissement (critères possibles : proche inscrit dans un plan d'intervention, de prévention de la rechute, de crise ou autre utilisé dans le service).
- Proportion des plans d'intervention qui ont été élaborés ou révisés en collaboration avec un proche ou en présence d'un proche.
- Proportion des usagers dont un proche est impliqué dans le suivi.
- Proportion des usagers dont un proche est impliqué dans un suivi étroit en prévention du suicide.
- Proportion des usagers dont un proche est impliqué lors de la fin d'un épisode de services, lors de la fin d'une hospitalisation ou lors d'une transition vers un autre service.
- Taux de satisfaction des proches à l'égard de leur implication dans le processus de rétablissement de la personne.
- Taux de satisfaction des usagers à l'égard du respect de leur volonté d'impliquer ou non un proche dans leur processus de rétablissement.
- Nombre de proches partenaires participant à des comités ou projets de l'équipe.

Indicateurs de présence et de qualité du soutien offert aux proches

Accueil

- Taux de satisfaction des proches relativement à la qualité de l'accueil du personnel lors de leurs visites à l'unité.
- Proportion de proches qui considèrent que le personnel est à l'écoute de leurs besoins lors de leurs visites à l'unité.
- Proportion de quarts de travail (jour et soir) où est présent un employé qui est désigné comme responsable de l'accueil des proches de manière à favoriser leur implication.

Mesures de soutien et d'information

- Présence de mesures de soutien et d'information destinées aux proches des usagers (ex. : feuillets d'information remis systématiquement, rencontres d'information).
- Présence (disponibilité) d'un feuillet d'information générale pour les proches.
- Taux de satisfaction des proches à l'égard de la documentation et de l'information reçues.

- Nombre de références systématiques effectuées vers les organismes communautaires de soutien aux proches.
- Taux de satisfaction des participants à l'égard des activités de soutien aux proches.
- Nombre d'interventions codifiées dans SIC-SRD 7795 (rencontre avec le proche).
- Nombre d'interventions codifiées dans I-CLSC selon les actes de l'intervention suivants :
 - 7710 – Mobilisation ou soutien des proches aidants, excluant : actions de réadaptation et de réintégration sociale (8100) (coder au dossier de l'usager).
 - 7712 – Services de soutien et de prise en charge pour un proche aidant (coder au dossier du proche aidant).
 - 8106* – Soutien, sensibilisation et éducation auprès des proches : famille, amis, voisins, entourage immédiat (s'applique à toute clientèle, non réservé aux proches aidants, y compris donc les proches qui transmettent de l'information ou qui en demandent sans être des proches aidants).
 - 8107* – Soutien, réorganisation et renforcement des réseaux communautaires : proches aidants, bénévoles, réseau d'entraide, service de garde, etc.

* Note : Les codes 8106 et 8107 sont des sous-codes de l'acte d'intervention 8100 – Actions de réadaptation et de réintégration sociale dans le cadre normatif I-CLSC. Ces deux sous-codes ne sont pas transmis à la banque commune de données provinciale, mais sont disponibles pour les équipes qui souhaitent les utiliser.

Indicateur de formation des employés

- Proportion des employés formés à l'implication des proches.
- Proportion des intervenants en mesure de nommer, dans un test conçu localement, les critères entourant le partage de renseignements de santé et de services sociaux.
- Variation du sentiment des intervenants d'avoir la compétence requise pour distinguer l'information générale des renseignements de santé et de services sociaux.
- Proportion des intervenants se sentant outillés pour intervenir auprès des proches ou pour impliquer les proches.

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 comme Institut universitaire (IU) de première ligne en santé et services sociaux et comme IU en santé mentale.