

La compilation des réponses de l'atelier de coconstruction

JOURNÉE NATIONALE DE CONCERTATION EN PROCHE AIDANCE 2023

L'OBJECTIF

Identifier des pistes de solutions pour améliorer le partenariat avec les PPA au sein de différents **contextes d'intervention**.

LE CONTEXTE

En groupe ou en individuel (pour les personnes en virtuel), les participants ont été invités à se placer dans un **rôle proposé**, et de se demander "Comment pourrais-je agir pour favoriser le partenariat avec les personnes proches aidantes?" Les résultats des échanges ont été compilés par rôle, et présentés par thématique.

LES DIFFÉRENTS RÔLES PROPOSÉS

Une personne qui offre:

- Des soins et des services dans un centre hospitalier ou un milieu de réadaptation;
- Des soins et des services dans un milieu d'hébergement;
- Des soins et des services en soutien à domicile;
- Des services de soutien dans un organisme communautaire;
- Un accompagnement en gestion et/ou coordination.



LES PARTICIPANTS

190 personnes en présence et
89 personnes en virtuel

Ces personnes avaient des profils variés, tels que:

- Personnes proches aidantes partenaires;
- Membres du Comité de suivi de l'action gouvernementale et du Comité ministériel en proche aide; Représentants de l'Observatoire québécois de la proche aide et son comité de direction;
- Membres du Comité de partenaires concernés par le soutien aux personnes proches aidantes;
- Des coordonnateurs(trices) territoriaux en proche aide et les conseillers(ères) en développement régional de l'Appui;
- Des représentants d'organismes communautaires;
- Des chercheurs(euses) en proche aide;
- Des gestionnaires ou les intervenants(es) du RSSS.

FAITS SAILLANTS

- En ce qui concerne les relations patient/usager-PPA-professionnels, on constate que les actions et les comportements pour améliorer le partenariat sont semblables, quel que soit le rôle de la personne.
- Il est possible de constater dans les réponses le potentiel d'impact des gestionnaires dans le partenariat avec les PPA; leur rôle étant crucial au sein des établissements pour promouvoir et pérenniser le partenariat.

COLLABORATION

Cet atelier a été réalisé par le ministère de la Santé et des Services sociaux avec la collaboration de la Communauté de pratique nationale en proche aide, et du Centre d'Excellence sur le Partenariat avec les Patients et le Public (CEPPP).



La compilation des réponses de l'atelier de coconstruction

JOURNÉE NATIONALE DE CONCERTATION EN PROCHE AIDANCE 2023

“Si j'étais une personne offrant des soins et des services dans un centre hospitalier ou un milieu de réadaptation, comment pourrais-je agir pour favoriser le partenariat avec les personnes proches aidantes?”



SENSIBILISER À L'EXPERTISE DES PPA

Éduquer le personnel sur les droits des proches aidants.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Information / formation:

- Animer une rencontre entre la personne aidée et la PPA pour ouvrir la discussion sur la maladie présente et les besoins de chacun;
- Référencer vers les services adaptés pour soutenir les PPA.

Soutien psychosocial:

- Proposer des ateliers destinés aux PPA;
- Comprendre les besoins des PPA;
- Valider l'évolution des besoins à différentes étapes.

RELATIONS PATIENT/USAGER-PPA-PROFESSIONNELS

Comportements et attitudes à avoir face aux PPA:

- Développer un lien de confiance entre l'équipe de soins et les personnes proches aidantes;
- Considérer la diversité des réalités des PPA.

Actions pour impliquer la PPA:

- Collaborer en équipe multidisciplinaire avec la PPA;
- Préparer la PPA au plan d'intervention interdisciplinaire;
- Respecter les volontés et les capacités des PPA:
 - Valider les limites de l'engagement;
 - Mettre des stratégies en place pour les détecter, les prévenir, et ainsi les respecter.
- Créer des petits groupes de coconstruction partenariale entre soignants- soigné- proche aidant sur les unités.

POLITIQUES DE PARTENARIAT POUR IMPLANter LES PRATIQUES AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

- Offrir des formations sur la réalité des PPA;
- Mettre de l'avant une approche humaine et éthique;
- Offrir des moments de partage entre soignants pour parler de leur expérience de partenariat avec les PPA.

La compilation des réponses de l'atelier de coconstruction

JOURNÉE NATIONALE DE CONCERTATION EN PROCHE AIDANCE 2023

“Si j'étais une personne offrant des soins et des services dans un milieu d'hébergement, comment pourrais-je agir pour favoriser le partenariat avec les personnes proches aidantes?”



SENSIBILISER À L'EXPERTISE DES PPA

Informar sur le rôle des PPA en hébergement.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Information / formation:

- Développer ses compétences pour bien accompagner et soutenir les PPA;
- Aider la PPA à mieux comprendre l'évolution de l'état de son aidé;
- Expliquer les procédures et enseigner les soins aux PPA qui souhaitent y participer.

Soutien psychosocial:

- Prévoir un moment d'accueil avec la PPA;
- Créer une offre de services dans les centres hospitaliers, adaptée aux besoins des PPA (ex.: salon des PPA, groupes de soutien, zoothérapie, etc.).

RELATIONS PATIENT/USAGER-PPA-PROFESSIONNELS

Comportements et attitudes à avoir face aux PPA:

- Valoriser le développement d'une complicité avec la PPA;
- Éviter l'attitude d'expert;
- Reconnaître la contribution de la PPA;
- Considérer la culpabilité ressentie par la PPA au moment de l'hébergement.

Actions pour impliquer la PPA:

- Valider le niveau d'implication dans les soins souhaité par les PPA et valider à différentes étapes;
- Consulter la PPA pour mieux connaître l'aidé: prendre en compte les savoirs expérientiels de la personne proche aidante dans sa lecture de la situation de la personne aidée;
- Si elles le souhaitent, inclure les personnes proches aidantes dans l'élaboration des plans d'intervention et dans les rencontres d'équipe au sujet de la personne qu'elles aident, avec le consentement de cette dernière lorsque possible:
 - Inclure les PPA dans un comité multidisciplinaire.

POLITIQUES DE PARTENARIAT POUR IMPLANTER LES PRATIQUES AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

- Former et sensibiliser tout le personnel des CH, incluant les médecins, au rôle et à la contribution des PPA;
- Créer un poste de proche aideance dans le comité des usagers;
- Favoriser une culture organisationnelle favorable à la création du partenariat;
- Communiquer tout au long du partenariat;
- Valider la satisfaction de la PPA tout au long du processus.

La compilation des réponses de l'atelier de coconstruction

JOURNÉE NATIONALE DE CONCERTATION EN PROCHE AIDANCE 2023

“Si j'étais une personne offrant des soins et des services en soutien à domicile, comment pourrais-je agir pour favoriser le partenariat avec les personnes proches aidantes?”



SENSIBILISER À L'EXPERTISE DES PPA

Sensibiliser:

- Aux défis rencontrés par les PPA;
- À la valorisation de la contribution des PPA.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Information / formation:

- Mieux connaître les besoins de la PPA;
- Guider/conseiller la PPA après l'évaluation des besoins;
- Permettre un référencement inversé vers le communautaire;
- Offrir une liste des services en région;
- Offrir de la formation;
- Rendre accessible l'information.

Soutien psychosocial:

- Alléger le quotidien en collaborant avec le communautaire.

RELATIONS PATIENT/USAGER-PPA-PROFESSIONNELS

Comportements et attitudes à avoir face aux PPA:

- Adopter une posture d'accueil, d'égal à égal, centrée sur l'utilisateur et ses proches;
- Reconnaître le rôle et implication des PPA;
- Valoriser le savoir expérientiel des PPA.

Actions pour impliquer la PPA:

- Assurer un meilleur suivi entre les professionnels;
- Accompagner les PPA pour naviguer dans les ressources et les démarches administratives.

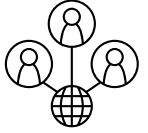
POLITIQUES DE PARTENARIAT POUR IMPLANTER LES PRATIQUES AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

- Créer un comité de partenaires, patients, PPA au sein des établissements;
- Développer une culture organisationnelle qui place le partenariat en premier plan;
- Analyser les indicateurs relatifs à la PA;
- Jumeler le dossier du PPA-aidé pour une continuité des services.

La compilation des réponses de l'atelier de coconstruction

JOURNÉE NATIONALE DE CONCERTATION EN PROCHE AIDANCE 2023

“Si j'étais une personne offrant des soins et des services dans un organisme communautaire, comment pourrais-je agir pour favoriser le partenariat avec les personnes proches aidantes?”



SENSIBILISER À L'EXPERTISE DES PPA

Sensibiliser à:

- La reconnaissance et l'auto reconnaissance des PPA;
- L'importance du bien-être des PPA.

Outils de sensibilisation:

- Concevoir des guides;
- Réaliser des capsules de sensibilisation mettant en lumière des situations de la vie quotidienne où une PPA pourrait être sensibilisée/reconnaître la maltraitance.

Activités de sensibilisation:

- Organiser des ateliers pour sensibiliser l'entourage de la PPA à la réalité et au rôle de celle-ci.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Information / formation:

- Informer/former la PPA sur les ressources existantes;
- Guider/conseiller la PPA dans son parcours;
- Aider la PPA à naviguer dans le système de santé.

Soutien psychosocial:

- Écouter pour mieux construire un plan d'intervention personnalisé;
- Accueillir et valider la PPA dans son vécu;
- Aider la PPA à clarifier ses besoins;
- Communiquer avec la PPA pour connaître ses besoins et ses volontés;
- Accompagnement adapté à la réalité unique de la PPA:
 - Considérer les valeurs de la PPA.
- Accompagner la PPA en misant sur ses forces;
- Animer des groupes de PPA afin de briser l'isolement et partager leur quotidien (ex.: mentorat, activités ludiques, etc.).

RELATIONS PATIENT/USAGER-PPA-PROFESSIONNELS

Comportements et attitudes à avoir face aux PPA:

- Créer un lien de confiance avec les PPA;
- Approche sans jugement.

Actions pour impliquer la PPA:

- Considérer le savoir expérientiel des PPA;
- Inclure la PPA dans toutes les décisions touchant sa situation (aidant/aidé);
- Former et informer les intervenants sur la réalité des PPA;
- Considérer la diversité des réalités des PPA et leurs relations avec les aidés dans la réponse à leurs besoins, et ce, à toutes les étapes de leur trajectoire de soutien + considérations EDI;
- Respecter les volontés et les capacités des PPA quant à la nature et à l'ampleur de leur engagement.

POLITIQUES DE PARTENARIAT POUR IMPLANTER LES PRATIQUES AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

- Animer des conférences pour travailler la communication entre les PPA et les intervenants du réseau de la santé;
- Élaborer un code de conduite mutuel entre PPA, participants et équipes de travail;
- Impliquer les PPA dans les processus décisionnels (CA et table de concertation);
- Arrimer les services RSSS et les services communautaires:
 - Assigner un intervenant-pivot pour faire le pont entre la PPA, le RSSS et le communautaire;
 - Créer un dossier PA, informatisé et accessible aux intervenants du RSSS et du communautaire.

La compilation des réponses de l'atelier de coconstruction

JOURNÉE NATIONALE DE CONCERTATION EN PROCHE AIDANCE 2023

“Si j'étais une personne avec des fonctions de gestion et/ou coordination, comment pourrais-je agir pour favoriser le partenariat avec les personnes proches aidantes?”



SENSIBILISER À L'EXPERTISE DES PPA

- Promouvoir la proche aide en intégrant les PPA dans des capsules d'information (témoignages);
- Transmettre via une infolettre les dernières avancées sur la proche aide;
- Sensibiliser les intervenants à l'importance d'impliquer les PPA dans leurs interventions.

ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

Information / formation:

- Offrir de la formation aux PPA concernant leurs rôles, outils, services, etc.;
- Informer les proches sur les ressources disponibles, les mécanismes d'accès et leurs droits en tant que PPA-client;
- Renseigner la PPA sur la manière de participer activement à un plan d'intervention interdisciplinaire;
- Développer des programmes de formation pour la PPA avec des organismes terrain;
- Offrir des documents vulgarisés et faciles à comprendre;
- Mettre en place des trajectoires de services facilitantes pour les PPA.

Soutien psychosocial:

- Coordonner les pairages entre aidants et aidés dans le respect des volontés de tous;
- En savoir plus sur leurs besoins (les sensibiliser à prendre conscience de leurs propres besoins);
- Sensibiliser la population aux enjeux des PPA quant à la reconnaissance de leurs rôles;
- Offrir des ateliers avec des bénévoles ou membres de l'équipe pour aider les PPA à remplir divers formulaires, afin d'alléger les démarches des PPA surtout lorsque la PPA ne parle ni français, ni anglais.

Répit:

- Favoriser une offre de répit adaptée aux besoins particuliers.

RELATIONS PATIENT/USAGER-PPA-PROFESSIONNELS

Actions pour impliquer la PPA:

- Former toutes les personnes en contact avec les PPA à l'approche de partenariat;
- Organiser des formations sur la bienveillance des PPA pour les membres d'équipes;
- Assurer qu'il y a des interprètes disponibles pour faciliter la communication entre les PPA et l'équipe;
- Assurer que les contextes culturels sont aussi considérés (ex.: commander et distribuer les dépliants sur la bienveillance des proches aidants (en français, anglais, espagnol et arabe) aux proches aidants);
- Implanter une approche qui traite chaque "cas" comme unique et respecter les besoins uniques de chaque PPA en assurant une souplesse dans l'équipe;
- Planifier les soins en partenariat.

Comité et concertation:

- Avoir un comité s'assurant de la diversité des PPA;
- Mettre en place une instance de consultation des PPA;
- Intégrer les PPA ressources dans les comités consultatifs;
- Créer des communautés de pratique réunissant des acteurs du milieu RSSS et communautaire.

Évaluation:

- Vérifier que les PPA se sentent incluses;
- Écouter les suggestions des PPA;
- Mesurer le taux de satisfaction.

POLITIQUES DE PARTENARIAT POUR IMPLANTER LES PRATIQUES AU SEIN DES ÉTABLISSEMENTS

- Offrir des mesures de conciliation travail-proche aide;
- Mettre en place des indicateurs d'évaluation du partenariat avec les PPA;
- Impliquer davantage les PPA ressources;
- Implanter un programme de pairs aidants;
- Embaucher des pairs aidants famille:
 - Coconstruire les politiques et les procédures internes entre les gestionnaires et les PPA pour favoriser le partenariat et les 7 principes directeurs de la Loi.