

## De la stratégie à l'action : mettre en place des solutions de soutien pour les personnes aidantes



### Des soins intégrés et harmonisés. Des transitions améliorées pour les patients, les familles et les personnes aidantes.

Pour atteindre ces objectifs, les Équipes Santé Ontario (ESO) travaillent avec un partenaire nouvellement reconnu, mais qui a toujours été présent : les personnes aidantes.

En fournissant des renseignements essentiels sur les patients, les personnes aidantes contribuent à réduire les événements indésirables évitables, à diminuer les taux de réadmission, à améliorer des indicateurs de qualité comme la réduction des chutes et l'adhésion aux médicaments, et jouent un rôle essentiel en permettant aux patients de demeurer à domicile.

Ces bénéfiques soutiennent les patients, rendent les ESO plus efficaces et réduisent la pression sur les prestataires de soins et sur le système de santé.

Mais les personnes aidantes éprouvent des difficultés. Plus des deux tiers se sentent tellement épuisées qu'elles ne sont pas certaines de pouvoir continuer dans leur rôle<sup>1</sup>.

Pour améliorer les soins aux patients, l'Équipe Santé Ontario de Couchiching (ESO de Couchiching) savait qu'elle devait d'abord soutenir les personnes aidantes. En s'appuyant uniquement sur les ressources existantes de son personnel, elle a intégré l'identification, l'inclusion et le soutien des personnes aidantes dans tous les aspects de son travail comme un levier central des soins centrés sur la personne et la famille.

« Nous avons observé que les personnes aidantes arrivent souvent en se sentant dépassées et incertaines, mais repartent avec une meilleure orientation, des outils pratiques et un plus grand sentiment de confiance. Ces séances les aident non seulement à mieux soutenir la personne dont elles prennent soin, mais leur rappellent aussi que leur propre bien-être est important. »

— Jenny Wylie RP, gestionnaire, services de santé mentale, et Jen Henry RP, clinicienne en santé mentale

<sup>1</sup> <https://ontariocaregiver.ca/wp-content/uploads/2025/12/OCO-Spotlight-Report-2025-Eng.pdf>



## VOICI COMMENT :

### **Mobilisation dès le début, véritable participation aux décisions**

Pour renforcer la voix des patients et des personnes aidantes dans les décisions, l'ESO de Couchiching a impliqué des membres de son Réseau de patients, des familles et des personnes aidantes (anciennement Conseil) dès le début de la planification, avec deux coprésident·e·s siégeant au plus haut niveau de sa structure organisationnelle, au sein de son équipe de direction conjointe.

### **Centre de soutien pour maladies chroniques (Chronic Disease Hub)**

Le Centre de soutien pour maladies chroniques de l'ESO de Couchiching, géré par l'équipe de santé familiale de Couchiching, offre un soutien adapté aux patients, familles et personnes aidantes dans la gestion d'une maladie chronique.

Cette mobilisation a accru la confiance des équipes cliniques dans leur capacité à soutenir les personnes aidantes et a renforcé les relations entre les prestataires de soins et les personnes aidantes.

### **Orientation à chaque étape**

Initialement destinées aux nouveaux patients atteints de maladies chroniques et aux personnes aidantes qui les accompagnent, les séances d'orientation ont été élargies à toutes les personnes aidantes des patients du Centre de soutien pour maladies chroniques, peu importe depuis combien de temps elles exercent ce rôle.

En validant l'expérience des personnes aidantes, ces séances les informent sur l'impact des maladies chroniques et du stress sur leur santé mentale, ainsi que sur les ressources de soutien disponibles. Une orientation vers du counselling à court terme peut également être proposée.

Pour les patients qui ne peuvent pas participer en personne, l'équipe a créé des vidéos accessibles en ligne.

### **Des ressources adaptées et accessibles pour les personnes aidantes**

Un ensemble de ressources, appelé « dossier pour personnes aidantes » (Caregiver folder), est remis aux patients, familles et personnes aidantes lors des séances d'orientation et est également accessible lors de tous les rendez-vous initiaux et de suivi.

Ces ressources couvrent divers sujets, allant de la gestion des maladies chroniques au soutien en santé mentale et à la navigation dans le système. Elles sont particulièrement utiles pour les personnes aidantes, qui doivent souvent répéter les antécédents médicaux de la personne dont elles prennent soin et réaffirmer l'importance de leur rôle lors des transitions entre différents milieux.

### **Un parcours proactif et cohérent en santé mentale pour les personnes aidantes**

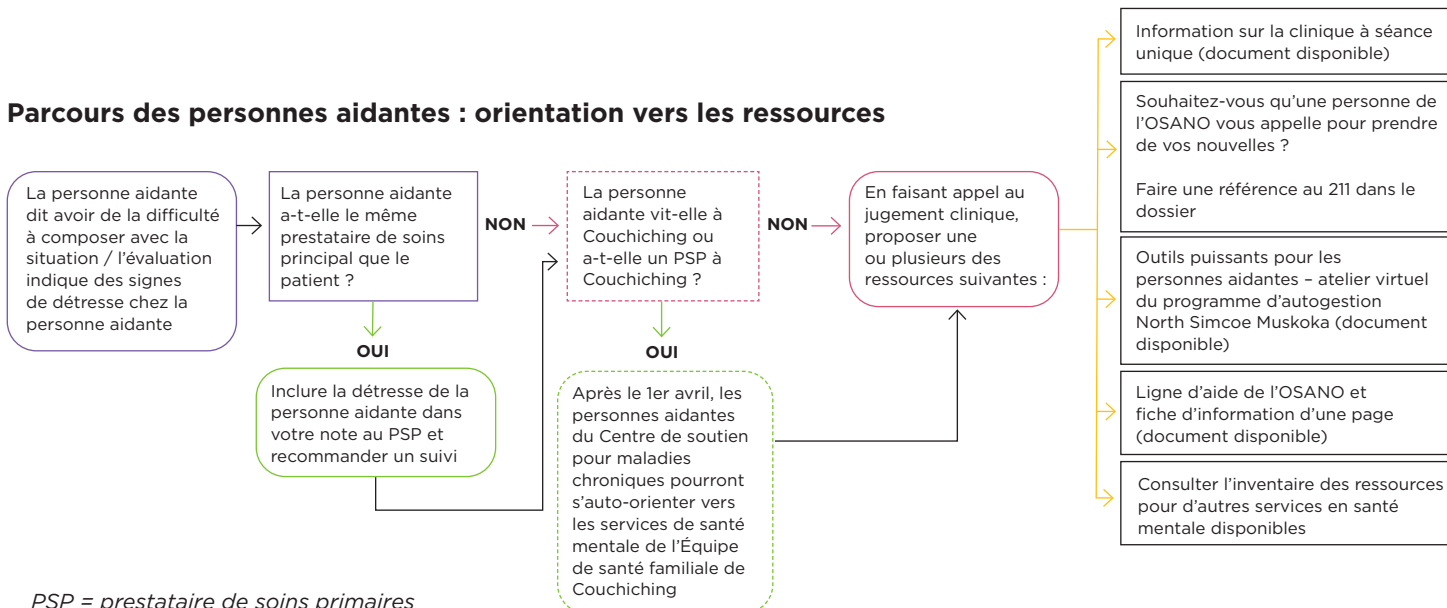
Étant donné que de nombreuses personnes aidantes ont de la difficulté à s'identifier comme telles (« Je fais simplement ce qu'une fille / un mari / un ami est censé faire ») et à chercher du soutien par elles-mêmes, les prestataires prennent régulièrement des nouvelles lors de chaque rendez-vous, leur demandant comment elles vont, partageant des ressources et les orientant vers du soutien en santé mentale par l'entremise de l'Équipe de santé familiale de Couchiching, au besoin.





## CENTRE DE SOUTIEN POUR MALADIES CHRONIQUES - PARCOURS DES PERSONNES AIDANTES

### Parcours des personnes aidantes : orientation vers les ressources



PSP = prestataire de soins primaires

« Notre expérience nous a montré que les personnes aidantes reçoivent rarement des orientations formelles au sein du système de santé. En offrant ces séances, nous avons constaté l'impact que peuvent avoir la validation, l'information et le soutien — aidant les personnes aidantes à comprendre que leurs sentiments sont légitimes et qu'elles, tout comme les patients, suivent chacune et chacun leur propre parcours. »

— Jenny Wylie RP, gestionnaire, services de santé mentale, et Jen Henry RP, clinicienne en santé mentale

## PROCHAINES ÉTAPES

L'ESO de Couchiching continue de prioriser le bien-être des personnes aidantes afin de prévenir l'épuisement et de renforcer leur capacité à soutenir des patients ayant des besoins complexes. Une initiative de prescription sociale est à venir, et une ligne de soutien en cas d'aggravation d'une maladie chronique a récemment été lancée en partenariat avec le programme communautaire de services paramédicaux du comté de Simcoe.

À long terme, l'ESO de Couchiching vise à ce que les personnes aidantes soient reconnues et intégrées comme partenaires de soins essentiels dans tous les milieux, qu'elles participent aux décisions cliniques avec un accès équivalent aux renseignements sur la santé des patients, un accès complet aux établissements, ainsi qu'un contact régulier et structuré avec les clinicien·ne·s.