

4. Être à l'écoute des besoins des proches

Il est important de saisir toutes les opportunités et de faire preuve d'ouverture à entendre les besoins des proches⁶. Pour répondre à ces besoins, il faut tenir compte du positionnement de la personne en regard du partage d'informations confidentielles (13, 18, 46, 88, 107, 108). Aussi, il est possible que les besoins nommés par les proches soient projetés sur ceux de la personne, par exemple « J'ai besoin que mon fils prenne sa médication ». Dans ce cas, il faut accompagner les proches dans l'identification de ce qui pourrait les aider à composer avec la situation. Le Tableau 4 comporte des éléments auxquels porter attention pour bien évaluer les besoins des proches.

« Maintenant, je parle beaucoup plus à ma famille et c'est grâce à l'ouverture qu'il y a eu de la psychiatre et l'équipe lorsque j'ai dit : « Moi je veux que ma famille comprenne ». Ils ont dit : « OK on va faire une réunion », et ça s'est fait. Ils ont [compris que je voulais impliquer ma famille, mais que je ne savais pas comment. »
(Proche)

Encadré 11 : Le rôle clé du médecin traitant

La littérature appuie fortement les soins de collaboration dans le domaine de la santé mentale et le rôle clé du médecin et du psychiatre dans les enjeux systémiques liés à l'implication des proches (108). À ce sujet, le Collège des médecins du Québec fait état de l'obligation pour le médecin de « collaborer avec les proches d'un patient ou toute autre personne qui montre un intérêt significatif pour ce dernier » (109).

Tableau 4 : Éléments clés de l'évaluation des besoins des proches

THÈME	EXEMPLE DE QUESTIONS ⁷
Les connaissances	<ul style="list-style-type: none"> • Comment expliquez-vous le trouble mental de la personne? • Est-ce qu'un intervenant a déjà établi un diagnostic pour la personne? Si oui, dans votre compréhension, qu'est-ce que ce diagnostic signifie? • Avez-vous besoin d'informations en regard des éléments suivants : manifestations et impacts du diagnostic; signes précurseurs d'une rechute; les interventions médicales ou psychosociales; les ressources disponibles; le fonctionnement des soins et des services; les aspects légaux et juridiques; le processus de rétablissement; etc.?

⁶ Il existe également des outils validés pour procéder à une évaluation formelle des besoins des membres de l'entourage.

⁷ Inspiré d'un outil de collecte utilisé au CSSS de Charlevoix intitulé « Besoins des parents et des proches. Collecte des données – Outils familles – SIV (document non publié) et de la version francophone de l'Experience of Caregiving Inventory (ECI) qui est une échelle de mesure standardisée permettant d'évaluer les dimensions négatives et positives de l'expérience de soutien des parents.

Tableau 4 : Éléments clés de l'évaluation des besoins des proches

THÈME	EXEMPLE DE QUESTIONS
Les difficultés rencontrées	<p>Quel niveau de difficulté rencontrez-vous en lien avec la situation ou les comportements suivants chez la personne?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habitudes de vie (agitation ou inactivité, sommeil atypique, négligence de l'hygiène physique) • Consommation d'alcool/drogues • Humeur et comportements difficiles de la personne (ex. : isolement, communication difficile) • Symptômes ou manifestations de la maladie (ex. : hallucinations, peurs ou idées fausses (délires)) • Collaboration au traitement • Violence physique ou agression verbale • Accès aux services (collaboration avec les professionnels, accès à l'information) • L'ampleur de votre rôle de soutien/accompagnement représentation légale
Les émotions ressenties	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles émotions ressentez-vous par rapport à cette situation (culpabilité, impuissance, peur, colère, découragement, etc.)? • Est-ce que vous vivez une situation de tensions familiales? Stigmatisation (honte ou sentiment d'être victime de préjugés)? D'isolement? • Est-ce que votre rôle de soutien est valorisant pour vous ou comporte des éléments positifs (renforcement des liens familiaux, apprentissage personnel, sentiment d'accomplissement)?
Les objectifs poursuivis	<p>Quels sont vos objectifs par rapport à la situation?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accepter la situation • Exprimer vos limites, demandes ou besoins à la personne • Avoir du temps pour vous, vos loisirs • Avoir un soutien émotionnel • Connaître les possibilités d'épanouissement et d'autonomie chez la personne • Communiquer de façon efficace • Élargir son réseau de soutien • Identifier des attentes réalistes • Accomplir adéquatement le rôle de représentant légal