

4. Être à l'écoute des besoins des proches

Il est important de saisir toutes les occasions et de faire preuve d'ouverture à entendre les besoins des proches¹⁰. Toutefois, pour répondre à ces besoins, il faut tenir compte de la volonté de la personne en ce qui concerne le partage de renseignements (13,18,46,89,108,109). 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 ses médicaments ». Dans un tel cas, il faut accompagner les proches pour qu'ils déterminent ce qui pourrait les aider à composer avec la situation. Le Tableau 4 à la page suivante 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 de 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. » (Personne en rétablissement)

Encadré 11 : Le rôle clé du médecin traitant

La littérature appuie fortement les pratiques 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 (109). 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 » (110).

10. Il existe également des outils validés pour procéder à une évaluation en bonne due forme des besoins des membres de l'entourage.

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

THÈME	EXEMPLE DE QUESTIONS ¹¹
Les connaissances	• 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'information sur les éléments suivants : manifestations et répercussions du diagnostic ; signes précurseurs d'une rechute ; interventions médicales ou psychosociales ; ressources disponibles ; fonctionnement des soins et des services ; aspects légaux et juridiques ; processus de rétablissement, etc. ?
Les difficultés rencontrées	Quel niveau de difficulté rencontrez-vous en lien avec la situation ou les comportements suivants chez la personne ? • Habitudes de vie (agitation ou inactivité, sommeil atypique, négligence de l'hygiène physique) • Consommation d'alcool ou de 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 et d'accompagnement ou la représentation légale
Les émotions ressenties	• 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 ? De 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 recherchés	Quels sont vos objectifs par rapport à la situation ? • Accepter la situation • Exprimer vos limites, demandes ou besoins à la personne • Avoir du temps pour vous, pour vos loisirs • Avoir un soutien émotionnel • Connaître les possibilités d'épanouissement et d'autonomie pour la personne • Communiquer de façon efficace • Élargir votre réseau de soutien • Fixer des attentes réalistes • Accomplir adéquatement votre rôle de représentant légal

11. 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 normalisée permettant d'évaluer les dimensions négatives et positives de l'expérience de soutien des parents.