

# Cadre de référence sur les services en soutien aux personnes proches aidantes dans le réseau de la santé et des services sociaux

## RECONNAÎTRE LES PERSONNES PROCHES AIDANTES COMME PARTENAIRES POUR MIEUX LES SOUTENIR

### LES ASSISES DE LA PROCHE AIDANCE

- La proche aidance traverse un écosystème qui interrelie des organismes communautaires et gouvernementaux.
- L'approche partenariale, dans le partage des savoirs cliniques et expérientiels des usagers et des proches, est au centre de cet écosystème.
- Le portrait de la personne proche aidante (PPA) est présenté dans la Politique nationale pour les personnes proches aidantes (PN-PPA).
- Il n'y a pas de profil (type) de PPA, selon l'âge, le sexe, le genre, la langue ou l'origine ethnoculturelle. La réalité et les enjeux de la proche aidance sont très diversifiés et les répercussions et besoins sont tous aussi variés. Les incapacités et la condition de la personne soutenue ajoutent d'autres variables.
- À titre d'exemples, parmi les besoins des PPA, nous pouvons retrouver :
  - des besoins indirects : répit, gardiennage ou dépannage pour la personne aidée;
  - des besoins directs : participation sociale, espace sécuritaire pour s'exprimer émotionnellement ou spirituellement, être valorisé et reconnu dans son rôle et son vécu.
- L'aide apportée par la PPA est offerte de manière libre, éclairée et révocable.



### SYNTHÈSE DES PRINCIPES DIRECTEURS

1. Favoriser la bienveillance envers la PPA qui est une personne à part entière, la traiter avec dignité et sollicitude;
2. Reconnaître l'apport considérable de la PPA pour son soutien au Québec;
3. Favoriser la santé et le bien-être des PPA, tant au plan financier que pour le maintien de leur équilibre de vie;
4. Considérer la diversité des réalités des PPA et leurs relations avec les personnes aidées dans la réponse à leurs besoins spécifiques, et ce, tout au long de leur trajectoire d'aide;
5. Considérer, dans le partenariat, l'expérience et le savoir des PPA et de la personne aidée;
6. Respecter les volontés et les capacités des PPA quant à la nature et à l'ampleur de leur engagement;
7. Consolider les partenariats entre tous les acteurs, en impliquant les PPA pour favoriser des réponses adaptées à leurs besoins spécifiques.

### LE PARTENARIAT AVEC LES PPA, ÇA DONNE ET ÇA FAIT DU SENS

La PPA est une voix pour l'utilisateur quant à ses attentes, ses valeurs ou ses besoins.

La PPA est un regard privilégié du quotidien et de l'ensemble de la personne qu'elle aide.

Reconnue comme partenaire, la PPA peut être un catalyseur au plan de soins et améliorer la confiance de l'utilisateur.

La PPA, tout comme l'utilisateur, est considérée comme un membre à part entière de l'équipe de soins et de services, au même titre que les intervenants et professionnels.



# SE QUESTIONNER SUR MES BONNES PRATIQUES

## Reconnaître et valoriser

- Est-ce que systématiquement je demande si la personne à un proche qui l'accompagne dans ses soins ?
- Est-ce que je valorise l'engagement de l'aidant et l'importance de son rôle ?

## Communiquer de manière claire et écouter

- Est-ce que j'adapte ma communication pour la rendre accessible (vulgarisation) ?
- Est-ce que je me mets en mode écoute active des feedbacks ou de l'expérience dans le quotidien de la proche aidance ?

## Encourager l'autonomie de l'aidé, tout en soutenant l'aidant

- Est-ce que j'utilise systématiquement mon rôle d'intervenant catalyseur entre le besoin d'autonomie de l'aidé et le besoin de soutien de l'aidant en regard de sa volonté et de sa capacité à aider ?

## Travailler en collaboration mutuelle et partage des expertises

- Est-ce que je partage mon savoir clinique avec le savoir expérientiel de l'aidé et de l'aidant, comme experts de leur vécu, afin d'optimiser le plan d'intervention ou de traitement ?

## Écoute et empathie

- Est-ce que je suis systématiquement attentif aux impacts de l'engagement de l'aidant, afin de moduler son implication et de proposer des ressources de soutien si nécessaire ?

## Apprécier et évaluer

- Est-ce que j'actualise régulièrement mon jugement clinique quant à l'équilibre entre les facteurs de risque et de protection de l'aidant ?

## Recevoir et répondre

- Est-ce que méthodiquement j'accueille, j'analyse, j'oriente ou je réfère, lorsque je suis en présence de questionnements ou de besoins de l'aidant ?

# LA PROCHE AIDANCE À DE MULTIPLES VIAGES ET ORIGINES



La proche aidance est aussi diversifiée qu'il y a de personnes à aider et de personnes qui aident !

S'il est si difficile pour la personne proche aidante à se reconnaître comme telle, c'est d'autant plus vrai pour la communauté LGBT+ en raison de préjugés persistants.

Si vouloir aider fait partie de l'ADN de la PPA, cette culture est très ancrée, depuis toujours, dans les communautés des Premières Nations et Inuit et freine parfois l'initiative d'aller chercher des services quand cela est nécessaire.

Si la proche aidance est si diversifiée, l'interprétation de la maladie de son proche l'est tout autant. Cette réalité peut être encore plus éclectique au sein de la diversité ethnoculturelle où la communauté de langue anglaise est présente au Québec.

# L'AIDANCE À DEUX BESOINS, PARFOIS SYMULTANÉS, PARFOIS INDÉPENDANTS

## 1. Comme partenaire de soins ou soins aigus :

- La PPA doit être informée, voire formée sur les gestes à poser pour jouer le rôle qu'elle désire en soins et services auprès de son proche.
- Le partenariat doit être bidirectionnel, avec un partage mutuel des savoirs cliniques et expérientiels.
- Au I-CLSC, le code qui doit être utilisé pour notifier le soutien du proche à l'usager est le : 7710

## 2. Comme usager nécessitant des services :

- La PPA peut vivre de la détresse; elle doit avoir accès à des services de soutien psychologiques ou psychosociaux.
- La PPA a son propre plan d'intervention et elle est inscrite à un programme service.
- Au I-CLSC, le code qui doit être utilisé pour notifier des services directs est le : 7712

# TRAJECTOIRE DE RÉFÉRENCEMENT DES PPA

