

la VOIX des CLIENTS

par les clients, pour les clients
Bulletin du Conseil consultatif des clients du Royal

PRINTEMPS 2020

Notre VISAGE au Royal

Notre bénévole du Programme de santé mentale pour les femmes, Anita Manley, est devenue un « VISAGE des maladies mentales » de 2019-2020 de l'Alliance canadienne pour la maladie mentale et la santé mentale (ACMMSM). Des centaines de personnes ont soumis leur candidature, mais seulement CINQ ont été sélectionnées pour devenir des ambassadeurs de la maladie mentale au Canada.

À l'âge de 43 ans, Mme Manley a perdu tout contact avec ses amis et sa famille et s'est retrouvée à vivre dans sa voiture. Elle a souffert d'un trouble bipolaire schizo-affectif pendant de nombreuses années et a été hospitalisée sept fois à partir du début de la vingtaine. Depuis qu'elle a reçu le traitement approprié en 2011, ici au Royal, Mme Manley travaille comme bénévole au Centre de ressources pour les femmes du Royal et a créé en collaboration un groupe d'écriture pour soutenir

d'autres femmes. Elle est également conseillère auprès des patients pour les questions liées aux problèmes de santé mentale et parle auprès de nombreux publics afin de contribuer à réduire la stigmatisation autour de la psychose.

Table de matières

- 2 Visite de l'Hôpital général de Kingston
- 3 Historique de l'engagement familial
- 4 Elephant in the Room
- 6 Medication Reconciliation
- 7 Le saviez-vous?



Anita Manley

Bénévole, paire aidante et animatrice
Programme de santé mentale pour les femmes
Le Royal

Visite de l'Hôpital général de Kingston, le 18 mars 2019

Par Jackie Brede, membre du Conseil consultatif des familles depuis 2018, avec Juliet Haynes, MSS, RSW.

Au début du printemps 2019, les membres du Comité des soins axés sur le client et la famille ont visité l'Hôpital général de Kingston, Providence Care, Ontario Shores et St. Joseph's Healthcare pour savoir comment ils avaient mis en œuvre le modèle de soins axés sur le client et la famille dans leurs organisations.

Ce modèle de soins permet aux professionnels de la santé, aux clients et aux familles de collaborer ensemble à la planification, à la prestation et à l'évaluation des soins de santé. L'Hôpital général de Kingston résume les principes des soins axés sur le client et la famille dans le slogan suivant : « Respectez-moi, écoutez-moi, travaillez avec moi ». Au Royal, notre vision des soins axés sur le client et la famille est la suivante : « Nous prenons soin de vous comme si vous étiez notre famille... chaque client, chaque famille, chaque fois »

Bien qu'un certain nombre de choses se soient distinguées au sein de chaque organisation, l'approche adoptée à Kingston était particulièrement impressionnante. Daryl Bell, le responsable des soins axés sur le client et la famille et co-président du Conseil consultatif des patients et familles au sein de l'hôpital, a donné un aperçu de certaines de leurs pratiques.

L'Hôpital général de Kingston a créé un conseil consultatif combiné pour les patients et les familles, dont les membres sont appelés « conseillers d'expérience ». Ils organisent leurs réunions à l'extérieur de l'hôpital pendant l'heure du déjeuner. Comme certaines personnes qui siègent à d'autres comités de l'hôpital participent également au Conseil consultatif, celles-ci essaient de passer simplement pour donner

leur mise à jour si elles n'ont pas le temps de rester pendant toute la réunion. L'autre co-présidente dirigeait la réunion le jour où nous y avons assisté, et elle a réussi à respecter l'ordre du jour. Sur les 30 personnes présentes, un tiers environ étaient des « invités », c'est-à-dire des personnes qui travaillent à l'hôpital, autant des physiothérapeutes qu'un vice-président. De notre côté, au Royal, nous avons deux conseils distincts – le Conseil consultatif des clients (CCC) et le Conseil consultatif des familles (CCF) – qui se réunissent en début de soirée sur le campus principal du Royal. Le CCF compte actuellement neuf conseillers familiaux et un agent de liaison. Mon expérience à l'Hôpital général de Kingston m'a inspiré des réflexions positives sur les conseils de familles et leur importance en tant que voix collective des familles dans le domaine des soins de santé mentale.

Le rôle de conseiller est différent de celui d'un pair aidant, car les conseillers travaillent en partenariat avec l'organisation, tandis que les pairs aidants travaillent en partenariat avec le client ou sa famille. En tant que conseillère, je participe au Comité des soins axés sur le client et la famille en partageant les expériences des familles pour améliorer les soins aux clients et renforcer l'engagement des familles. Je coordonne également les trousseaux de bienvenue et je mets à jour la liste des ressources disponibles dans les 17 présentoirs « Welcome Families and Friends / Bienvenue aux familles et amis » situés un peu partout dans l'hôpital.

Toute personne intéressée par ce travail peut communiquer avec Juliet Haynes, coordinatrice de l'engagement et de l'expérience des familles et co-présidente du Conseil consultatif des familles : Juliet.haynes@theroyal.ca.

Mon expérience a été incroyablement gratifiante : en agissant, j'ai le sentiment de faire une réelle différence dans la vie des familles et de leur proche malade. Notre Conseil consultatif des familles est extrêmement actif et en pleine expansion. Je vous encourage à vous joindre à nous pour transformer des vies, grâce à un partenariat en matière de soins, de politiques, de programmes et de recherche.



A.Milne

« Lorsqu'on est riche de cœur, on a une richesse incomparable »

- Rodney Williams

Historique de l'engagement familial

Les familles ont toujours soutenu la Royal de diverses manières et continuent de le faire.

À l'automne 2006, avant que le nouvel hôpital ne prépare son ouverture officielle, le Royal leur a lancé une invitation pour participer à une réunion afin de « représenter la voix des familles auprès de la direction et du conseil d'administration ». Les familles qui ont assisté à cette réunion inaugurale ont convenu que la meilleure façon de « faire toute la différence » était de former un nouveau Conseil consultatif des familles (CCF). Dans les premiers temps, beaucoup de ces bénévoles voulaient se pencher sur les questions liées aux soins des patients et sur la recherche d'opportunités pour promouvoir le changement. À cet égard, les membres du CCF travaillaient comme conseillers pour l'hôpital, tout en manifestant le désir d'être entendus sur ce qu'ils considéraient comme des problèmes systémiques qui empêchaient aux clients et aux familles de vivre une expérience positive au Royal.

Historiquement, les membres du CCF ont toujours été très ouverts à la collaboration avec le Conseil consultatif des clients (CCC) et ont activement soutenu les efforts du CCC.

Au fil des ans, les membres du Conseil consultatif des familles ont été régulièrement appelés à donner leur avis, à parler au nom des familles dans le cadre d'événements organisés par l'hôpital et à travailler en partenariat avec le personnel administratif et clinique sur de nombreux projets. Voici quelques exemples de leur contribution

« Historiquement, les membres du CCF ont toujours été très ouverts à la collaboration avec le Conseil consultatif des clients (CCC) et ont activement soutenu les efforts du CCC. »

bénévole au Royal : ils participent à de nombreuses réunions de planification stratégique; ils siègent à des comités de l'hôpital et à des comités communautaires de santé mentale; et ils examinent les politiques de l'hôpital et participent à des séances de planification. Les membres du CCF ont également été appelés à donner leur avis sur des projets spéciaux tels que le réaménagement de l'entrée de l'hôpital; les changements dans l'administration de la clozapine; l'élaboration du projet pilote de clinique de soins d'urgence; la mise en place de lits en psychiatrie légale dans le Programme de psychiatrie pour les jeunes du Royal, etc. En 2009, le CCF a également lancé la co-conception des formulaires de planification des congés et, en 2011, il a collaboré à l'élaboration du sondage sur la satisfaction des familles.

Le CCF partage des informations importantes avec les familles du Royal par l'entremise du « Coin des aidants » (Caregiver Corners) et en participant aux « Dialogues au Royal ».

Les membres du CCF ont toujours entretenu des liens étroits avec les organisations communautaires qui s'occupent des personnes atteintes de problèmes de santé mentale et de toxicomanie en

partageant des informations et en participant à des comités. Au fil du temps, les membres du CCF ont établi une relation de travail solide et mutuellement respectueuse avec le personnel du Royal, et ils continueront de se consacrer à appuyer l'excellence dans la prestation de soins aux clients.



Famille

« Les gens protègent ce qu'ils aiment »

—Jacques Cousteau

SOYEZ GENTIL

Il ne s'agit pas de savoir qui a plus,
Il ne s'agit pas des riches ou des pauvres

Ce dont il s'agit vraiment,
C'est d'être gentil sans aucun doute

Il ne s'agit pas de savoir qui a raison ou
qui a tort,
Il ne s'agit pas de savoir d'où vous venez

Ce dont il s'agit vraiment,
C'est d'être gentil sans aucun doute

Peu importe qui vous êtes ou d'où vous venez,
Vous méritez le respect de tous

Ce dont il s'agit vraiment,
C'est d'être gentil sans aucun doute

La gentillesse crée la confiance, la confiance crée
le respect, le respect crée des amitiés qui durent
pour toujours

Vous ne savez pas d'où ils viennent, ni ce qu'ils vivent

Arrêtez-vous et réfléchissez un instant à la façon dont
nous nous traitons, cela dépend entièrement de vous

Ce dont il s'agit vraiment a toujours été simple,

Soyez gentil

Brenda Buckley



Avant de parler, écoute ce qui est

Calme, tranquille et serein

Un pur état de contemplation

De tous les résultats possibles

De chaque action et réaction

Jusqu'à l'inévitable conclusion

Du temps qui passe à toute allure

Un résultat fantastique et ciblé

Le dualisme disparaît dans la détente

Toujours se concentrer sur le résultat

Une bonne chose qui ne cessera pas

Paix, bonheur, santé

Une toute nouvelle façon de s'adapter

Judy Evans

Une fenêtre ouverte

Je laisse la fenêtre ouverte

Et respire l'air d'automne

Alors que je m'éclipse sur des draps frais

Pour rêver d'un espace ouvert

Là où vit le bonheur

Glenda O'Hara

Redevenir soi-même

C'est aussi simple que de prendre une pilule
Pour redevenir soi-même

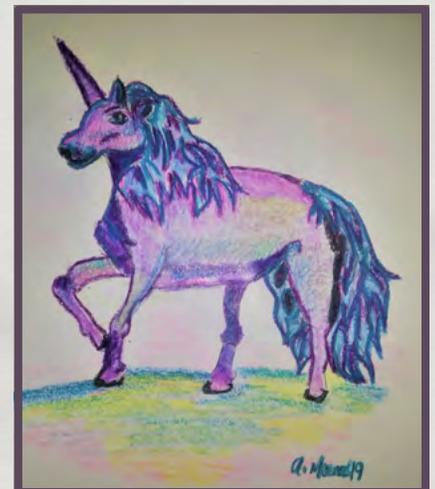
Pour profiter de ces journées
Et des personnes que vous aimez

Pour sortir à nouveau
Et s'amuser

Merci pour ce cadeau
D'être à nouveau moi

Car j'étais tellement perdue et brisée
Et je suis de nouveau entière

Glenda O'Hara



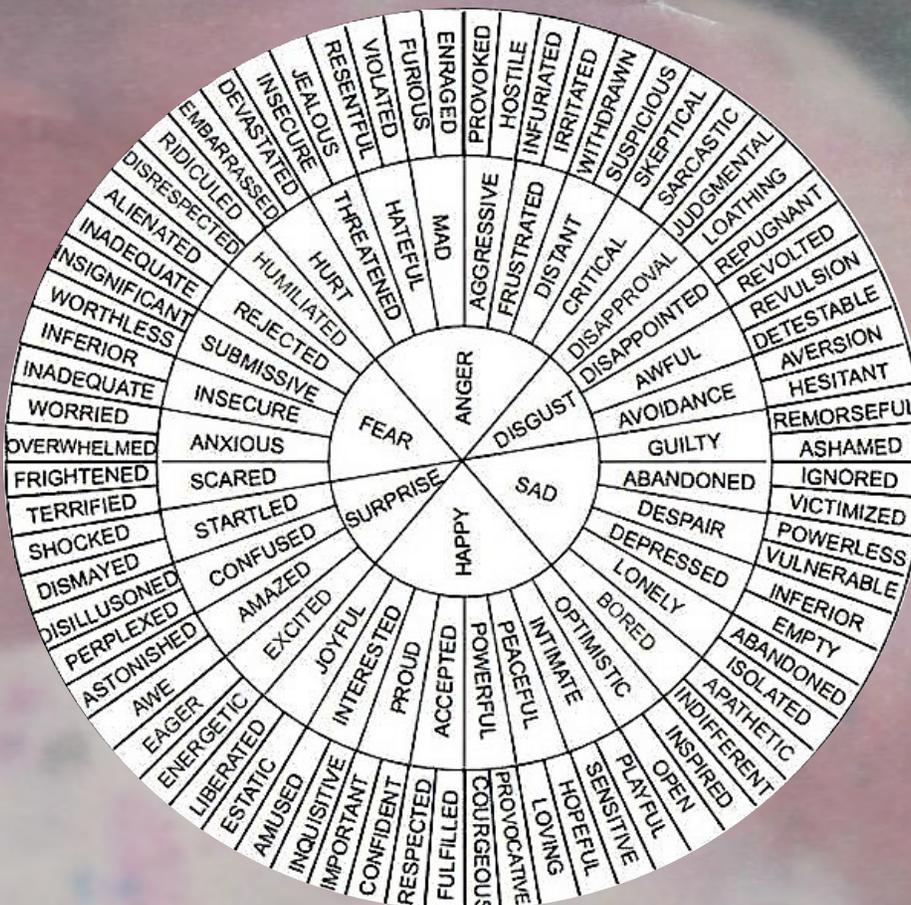
Peintures d'Alexandra Moores



- | | | | |
|----------------|------------------|--------------|-----------|
| 1 = vert forêt | 2 = vert | 3 = rose vif | 4 = aqua |
| 5 = bleu | 6 = violet clair | 7 = violet | 8 = jaune |
| 9 = rouge | 10 = rose | 11 = beige | |

Les 12 Étapes vers le mieux-être

1. Si ça ne va pas, ne le faites pas
2. Dites exactement ce que vous voulez dire
3. Ne soyez pas un plaisir pour les gens
4. Faites confiance à votre instinct
5. Ne parle jamais mal de toi
6. N'abandonne jamais tes rêves
7. N'ayez pas peur de dire « non »
8. N'ayez pas peur de dire « oui »
9. Soyez gentil avec vous-même
10. Lâchez ce que vous ne pouvez pas contrôler
11. Éloignez-vous du drame et de la négativité
12. L'amour





Alexandra Moores



Une initiative de
santé mentale des femmes
au Royal

Le nouveau site web du Royal

Ce site comprend du contenu et des fonctionnalités récemment mis à jour, notamment une meilleure accessibilité, des fonctions de recherche améliorées et un nouveau centre de ressources en ligne. La navigation a été simplifiée pour offrir une meilleure expérience aux utilisateurs, et il est plus facile que jamais pour les internautes de trouver

des informations sur les programmes du Royal ou d'obtenir de l'aide lorsqu'ils en ont besoin. Ce nouveau site Web a été conçu de façon à être « réactif », c'est-à-dire que les pages sont redimensionnées pour s'adapter à n'importe quelle taille d'écran ou n'importe quel appareil, y compris les téléphones intelligents.

Nous continuerons d'améliorer ce site pour nous assurer de répondre aux besoins de toutes les personnes

que nous desservons à Ottawa et ailleurs. Faites-nous savoir ce que vous en pensez! Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez? Que pouvons-nous faire de mieux? Veuillez remplir ce sondage <https://webmail.rohcg.on.ca/Checkbox/Survey.aspx?s=a0de7e4c5b84474ba1cb1c43c8d7a4fb> pour nous faire part de vos commentaires.

leroyal.ca

Groupe de travail sur le bilan comparatif des médicaments

Par Nancy Myers, membre du Conseil consultatif des familles

Il est toujours essentiel de savoir exactement quels médicaments, suppléments et autres substances prend un patient pour lui fournir des soins appropriés. Le processus de mettre à jour et de vérifier l'exactitude de ces renseignements dans les dossiers des patients, ce qu'on appelle un « bilan comparatif des médicaments », est une exigence d'Agrément Canada pour tous les hôpitaux et organisations de santé.

Les renseignements sur les patients du Royal Ottawa sont en train d'être transférés dans un nouveau système de dossiers de santé électroniques (DSE); seuls certains membres du personnel ont accès à ces renseignements confidentiels, de sorte que ce processus très

exigeant et très long a constitué un exercice d'apprentissage complexe pour le personnel du Royal à tous les niveaux. Le groupe de travail fait beaucoup de progrès pendant cette transition; il est composé de membres du personnel ayant des connaissances approfondies dans le domaine, notamment des médecins, des pharmaciens et du personnel infirmier, avec un excellent soutien du personnel des technologies de l'information pour adapter les différents besoins des nombreux programmes et services. Ma propre participation consiste à soulever des questions qui tiennent compte de la perspective des patients et de leurs aidants.

L'expression « meilleur schéma thérapeutique possible » (MSTP)

désigne la liste la plus complète et la plus précise des médicaments qu'une personne utilise à une date donnée, ainsi que la consignation de ses allergies. Ces données comprennent les médicaments d'ordonnance et en vente libre, les médicaments traditionnels, holistiques et à base de plantes, les vitamines, les suppléments, les drogues illicites et le cannabis depuis sa légalisation. Elles comprennent également la nicotine, l'alcool et la caféine, car l'arrêt soudain de ces produits couramment consommés peut exacerber une crise aiguë de santé mentale; par exemple, les timbres (« patch ») de nicotine peuvent être utiles si le patient doit soudainement restreindre sa consommation de tabac.

Pour prévenir la transmission des maladies et des infections...

Le saviez-vous?

- Le meilleur moyen de prévenir les maladies et les infections est de pratiquer l'hygiène des mains, en utilisant soit de l'eau et du savon, soit un désinfectant pour les mains à base d'alcool.
- Lavez-vous les mains avant et après avoir mangé; avant et après d'entrer au Royal; et après être allé aux toilettes, avoir toussé ou éternué.
- Vous ne devez pas tousser ou éternuer dans votre main. Il est préférable d'utiliser un mouchoir en papier ou votre manche si vous n'avez pas de mouchoir.
- Le vaccin contre la grippe est le meilleur moyen de défense contre la grippe saisonnière. Ce vaccin ne peut pas vous donner la grippe.
- Si vous tombez malade pendant que vous êtes hospitalisé, vous serez probablement soumis à des « précautions supplémentaires ». Cela signifie que vous aurez un accès réduit aux activités de l'unité et qu'on vous demandera de rester dans votre chambre pendant un certain temps. Cette mesure permet de réduire la transmission de la maladie à d'autres personnes



... Groupe de travail sur le bilan comparatif des médicaments (suite)

Lorsqu'on demande aux patients d'apporter leurs pilules à un rendez-vous chez le médecin, c'est parce que non seulement le nom du médicament est important, mais aussi la posologie (dose) et la fréquence. (Vous pouvez aussi demander à votre pharmacie habituelle de vous donner une liste imprimée de vos médicaments d'ordonnance).

Il est essentiel de documenter si/quand il y a des changements de médicaments. Pour les patients hospitalisés, même avant qu'ils reçoivent leur congé, le personnel du service de pharmacie joue un rôle vital en coulisant en transférant les informations à la pharmacie habituelle du patient, par exemple les changements ou les renouvellements de nouveaux (et anciens) médicaments, afin qu'ils soient prêts à être ramassés.

Les pharmaciens et techniciens en pharmacie sont très bien

renseignés sur les interactions médicamenteuses, mais aussi sur la manière dont le régime alimentaire et le moment de la prise des médicaments influent sur le traitement pharmaceutique. Ainsi, le choix du moment auquel prendre vos médicaments peut devenir très compliqué lorsque certains médicaments doivent être pris avec des aliments, et d'autres uniquement à jeun. Les combinaisons avec des aliments peuvent aussi être difficiles à gérer, par exemple: le fait de prendre des produits laitiers avec des suppléments de fer peut provoquer de graves troubles gastriques, mais le jus d'orange aide à mieux absorber le fer.

Lorsque plusieurs médicaments doivent être pris à des moments différents de la journée, ma famille a constaté que le suivi est plus précis et moins stressant en utilisant des dosettes pré-organisées/emballées**.

Certaines pharmacies facturent un supplément lorsque les médicaments sont délivrés en dosettes, bien que l'assurance maladie provinciale puisse couvrir ces frais dans certaines circonstances, donc n'hésitez pas à le DEMANDER à votre pharmacie si vous pensez que cela vous aidera à prendre vos médicaments plus régulièrement.

**Aussi appelé pilulier



Paquet Blister pour médicaments

Nous voulons entendre votre voix!

Présentez vos œuvres d'art

Racontez une histoire drôle

Partagez votre parcours de mieux-être

Montrez vos photos

Partagez vos poèmes

Faites-nous part de votre citation préférée



Contactez-nous

Nous aimerions connaître votre avis au sujet de La voix des clients. Si vous avez des questions ou commentaires, ou que vous souhaitez devenir membre du Conseil consultatif des clients, n'hésitez pas à nous appeler ou à nous écrire:

Conseil consultatif des clients

Le Royal,
1145, avenue Carling, salle 1349,
Ottawa (ON) K1Z 7K4
613.722.6521, poste 6767
Courriel: cac@theroyal.ca

Envoyez vos soumissions à:

Alexis Milne: alexis.milne@theroyal.ca

Wellness Recovery Action Plan

H P E R S O N A L R E S P O N S I B I L I T Y Z
T T S I L E C N A N E T N I A M Y L I A D N B V
L B C E T A T I D E M E P O H U D U C G T P B E
A R A T I A C T I O N P L A N T R T P N J O D S
E E R G L S T H N W E L L N E S S Z S N O S G L
H A E K J D N P S N S W R E M O U P P S U I C E
O T P R Z M U G Q E J O M V F I I W W E R T R E
C H R F A V A X I U L O O K W H K A N L N I E P
U I O L O C U V L S H F I Y S F L I O F A V A F
D N V P J C F H O B G N E N K A M R I A L E T A
D G I E M Q U L H I D N O S S X E K T D I T I M
L E D E H E Q S E N D I I Y T Q D W A V N H V I
I X E R A S V I E S T I T N B E W C X O G O I L
N E R S C I R S I A M H N E R R E P A C S U T Y
G R S U K C S I L R S Z L G S A R M L A E G Y S
P C H P J R J E Y O E I M W C R W V E C P H S J
E I H P X E R V C T I D I E T R J Y R Y B T I T
T S F O A X A P E H R L L W S Y I N L U W S Q S
S E Y R T E Q R T U A F N L M I Y S H R V A Y E
I S S T R E S S R E D U C T I O N O I M A V H R
C Q S L O O T S S E N L L E W Q I F M S K E Z U
V P Y M U S I C Q J U T R O P P U S K H X E P T
J S S R E G G I R T O E D U C A T I O N X F R A
Y M T F W Z V Z L T B V I S U A L I Z A T I O N

action plan acts of kindness avoiding crisis boundaries breathing exercises care providers
creativity cuddling pets daily maintenance list diet early warning signs education exercise
family focus health home hope journaling meditate music nature peer support
personal responsibility positive thoughts relationships relaxation self advocacy self care
self esteem sleep stress reduction support triggers visualization wellness wellness tools