



# LA Voix DES CLIENTS

Bulletin du Conseil consultatif des clients du Royal  
Été 2018

## Vision, Mission, Valeurs et Philosophie

### Vision

Transformer les soins de santé mentale au moyen de partenariats, d'innovation et de découverte.

### Mission

Chercher à atteindre l'excellence en matière de soins de santé mentale spécialisés, de défense des intérêts, de recherche et d'éducation.

### Valeurs

Une orientation sur l'innovation et un ferme engagement envers la collaboration, l'honnêteté, l'intégrité et le respect.

### Philosophie

- Nous croyons en une prestation de soins centrée sur le client.
- Nous croyons que les patients ont le droit d'exprimer leurs préoccupations.
- Nous croyons que l'opinion des patients doit être souhaitée et encouragée, et qu'elle doit faire l'objet d'une réponse en temps opportun.
- Nous croyons que les patients ont le droit d'être traités avec dignité et respect.
- Nous croyons qu'il est important de militer en faveur du changement au sein du système.
- Nous croyons qu'il importe de valoriser les gens et d'humaniser le système.
- Nous croyons en une communication ouverte entre les prestataires de soins, les consommateurs et les familles.

## Les Trois Amigos



*Les Trois Amigos – Kathy Cogan, Gale Hamilton et Rachel Love*

Il y a environ un an et demi, Rachel Love a été dirigée vers le Royal, mais elle était très réticente d'y aller. Comme beaucoup d'autres dans notre communauté, elle était très inquiète à l'idée d'avoir besoin de l'aide d'un centre de santé mentale. Au même moment, Kathy Cogan et Gale Hamilton étaient dirigées vers le même programme de traitement de jour en gérontopsychiatrie. Les trois femmes ont chacune une grande famille, mais en plus de vivre avec une maladie mentale, elles ont dû composer avec plusieurs défis : le fait d'être veuve, d'abandonner un animal de compagnie en déménageant dans un plus petit logement, de perdre de jeunes membres de leur famille, d'attendre un conjoint qui voyage pendant de longues périodes, de s'occuper de parents très âgés et, surtout, de faire face à la solitude qui accompagne cette étape de la vie.

Toutes les trois ont beaucoup aimé le programme de jour et elles ont ensuite été

dirigées vers le groupe du Plan d'action de rétablissement et de mieux-être (WRAP) du Centre de ressources pour les femmes, auquel elles ont grandement contribué. Elles avaient toujours beaucoup de style et ont rapidement été surnommées les « Trois Amigos ». Elles y ont reçu des outils d'apprentissage pour les aider dans leur rétablissement, et elles avaient la réputation de s'éloigner du sujet, de bavarder, de beaucoup rire et aussi de partager quelques perles de sagesse. Elles ont ensuite voulu participer à d'autres groupes et ont trouvé un groupe de rédaction de journal intime au Centre de ressources pour les femmes, ainsi qu'un centre d'accueil pour les personnes de leur âge dans la communauté.

Les trois avaient beaucoup en commun et elles ont vite commencé à se fréquenter à l'extérieur de l'hôpital, à faire des sorties ensemble, à dîner ensemble et à s'appeler pour s'assurer qu'elles

*suite à la page 2...*

*...Les Trois Amigos (suite)*

allaient bien. Par exemple, l'une a aidé l'autre à changer son forfait de câblodistribution pour économiser de l'argent. Et récemment, Rachel a été malade et a appelé Kathy en lui disant qu'elle ne voulait pas être seule. Kathy l'a donc installée sur son canapé avec un oreiller, une couverture, des toasts et le film *La cage aux folles*.

Rachel a transformé son affection pour le Royal et son besoin de remplir ses journées en un poste de bénévolat. Le mercredi, on peut la trouver en train d'accueillir les clients au Café du jardin d'hiver avec son bel accent écossais. Les trois femmes sont toujours à la recherche de nouveaux groupes pour acquérir des outils qui les aideront à vivre avec la maladie mentale.

Après avoir épuisé les groupes qui étaient à leur disposition, elles ont insisté pour qu'il y ait un groupe d'accueil au Centre de ressources pour les femmes. Le nouveau groupe se réunit une fois par semaine, et de nombreuses amies qu'elles ont rencontrées ailleurs y participent, de mêmes que de nouveaux membres – c'est tout simplement un cercle de femmes qui partagent et s'entraident.

Lorsqu'elle a évoqué leur amitié, Gale a dit : « Tout ce que je voulais, c'était une amie avec qui aller prendre un café ». En regardant Kathy, elle avait les larmes aux yeux. Il semble que les « Trois Amigos » aient trouvé ce qu'elles cherchaient et ce dont elles avaient le plus besoin.

*« Un ami est quelqu'un  
qui regarde au-delà  
de votre clôture brisée  
et admire les fleurs de  
votre jardin. »*

— Anonyme

## Le Groupe pour les femmes



*Shanara Nafe, Gale Hamilton, Rachel Love, Laureen Reynolds, Kathy Cogan et Glenda O'Hara assise*

Deux des cinq concepts clés du Plan d'action de rétablissement et de mieux-être (WRAP) sont la responsabilité personnelle et le soutien. Les participantes du plus récent groupe WRAP organisé au Centre de ressources pour les femmes ont pris l'initiative de créer un nouveau groupe qui leur apporterait un soutien, parce qu'elles estimaient que c'était leur responsabilité personnelle de le faire.

Ces femmes se sont rencontrées dans le cadre du programme WRAP et dans un groupe de rédaction de journal intime. Elles ont entre 24 et 74 ans. Elles sont devenues amies, ont commencé à se contacter sur les réseaux sociaux, à s'offrir un soutien technique et à s'aider d'autres manières.

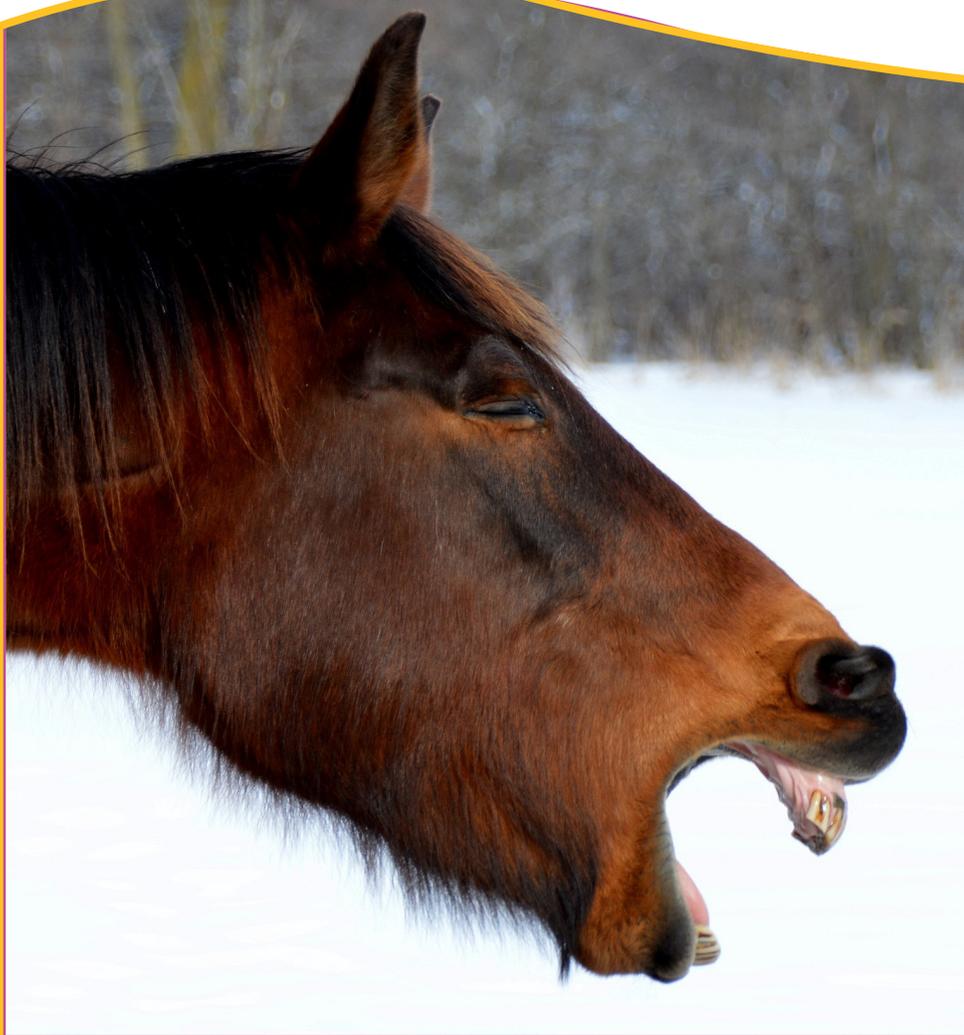
Lorsque les séances de groupe ont pris fin, elles

voulaient continuer de venir se retrouver chaque semaine pour favoriser leur rétablissement et celui de leurs amies. Elles ont donc obtenu la permission de former un groupe d'accueil qui se réunit une fois par semaine au Centre de ressources pour les femmes. Chaque semaine, elles viennent donc prendre des nouvelles des unes des autres, rire, partager des ressources et s'encourager mutuellement.

Ce nouveau groupe va peut-être inviter des conférenciers à l'avenir, qui viendront parler de sujets d'intérêt pour les participantes. Qui sait ce que pourrait devenir ce petit groupe? Quoi qu'il en soit, c'est un exemple de ce qui est possible lorsque les clients obtiennent l'aide dont ils ont besoin au Royal et décident ensuite de poursuivre leur rétablissement ensemble.

*« L'amitié améliore  
le bonheur, apaise la  
misère, double la joie et  
divise la peine. »*

— Marcus Tullius Cicero



## La musique et la photographie sont des outils de mieux-être

Je vis avec une maladie mentale. Je suis venue au Royal après y avoir été dirigée par un médecin. Mon médecin du Royal m'a conseillé de suivre quelques-uns des cours offerts au Centre de ressources pour les femmes, et c'est le meilleur conseil que j'aie jamais reçu. J'ai participé à quelques groupes, puis je me suis moi-même retrouvée en formation et j'ai co-animé ces mêmes cours qui m'ont tant aidée. Je co-anime actuellement le groupe de rédaction de journal intime ainsi que le groupe WRAP, ce qui me donne l'occasion de partager les outils que j'utilise pour rester en bonne santé mentale. Plus précisément, je parle de musique et de photographie comme outils de mieux-être.

Il m'est arrivé des choses terrifiantes quand j'étais enfant, et la musique était mon seul moyen d'y échapper. J'ai commencé par faire du piano à 5 ans et, plus tard, de la flûte à bec et ensuite de

la flûte. Lorsque j'étais adolescente, j'ai suivi des cours privés de flûte et j'ai commencé à jouer de la guitare. J'ai même intégré l'orchestre de mon école secondaire quand j'étais adolescente. J'ADORAIS la musique. Je pouvais rester seule et jouer de la musique pendant des heures. Puis, j'ai commencé à me rebeller contre le système. Oui, je prenais de la drogue et de l'alcool. Je me suis ÉCLATÉE!!! Du moins, au début. J'ai commencé à avoir peur de mes amis et de mon entourage. Je ne me sentais plus en sécurité, même quand je planais. En fait, j'aimais bien être grondée et être obligée de devoir rester à la maison. J'aimais rester seule dans ma chambre, à jouer de la flûte ou de la guitare. En paix. En toute sécurité, dans ma petite bulle.

Quand j'étais adolescente, j'ai aussi commencé à m'exprimer par d'autres moyens – l'art et la



Toutes photos par Alexis Milne

suite à la page 4

## La musique et la photographie (suite)

photographie. J'ai fréquenté le Collège Algonquin, où j'ai suivi tous les cours d'art et de photographie offerts. J'ai même repris les mêmes cours plusieurs fois pour pouvoir travailler au laboratoire. J'ai vite découvert que la photographie était un excellent moyen de se déplacer tout en restant à distance des autres. J'adore faire de la photo seule. Je me perds dans la composition, l'exposition, la vitesse du film et la profondeur de champ que je recherche. Je peux aussi m'amuser dans la chambre noire. Différentes expositions, différentes températures de film, différents recadrages. La liste est interminable. Plus je laissais libre cours à ma créativité, plus je me perdais dans mes pensées. Des pensées toutes positives. Des pensées artistiques. Des pensées heureuses. J'ai commencé à me passionner pour la photo en noir et blanc, et j'ai même commencé à rajouter mes propres couleurs, directement sur les photos.

Je crois que la musique et l'art comptent parmi les meilleurs outils de mieux-être qui existent. On peut laisser son esprit être pleinement créatif et bloquer les pensées blessantes ou effrayantes. Quelques minutes d'attention ou de pleine conscience peuvent vous aider toute la journée. Allez dans une galerie d'art ou allez écouter un concert. Sortez de chez vous et laissez libre cours à votre talent artistique! Je fais toujours partie d'un groupe de musique. Nous nous rencontrons une fois par mois pour jouer, nous retrouver et boire du thé. Je ne peux pas penser à une meilleure façon de se rétablir et de rester en bonne santé.

*Alexis Milne*



## Sacrée

Juste un petit souffle  
De lumière étincelante  
Dans un corps  
– C'est tout ce que nous  
sommes,  
Toi et moi :  
De la poussière,  
Un peu d'eau  
– Un véhicule

Pour notre ADN  
Pour peupler  
La galaxie.  
Et pourtant...  
J'ai envie de toucher ton  
visage,  
Et d'embrasser tes lèvres.  
Ô lumière Sacrée...  
Précieuse poussière

Modelée dans ma disposition  
Moléculaire préférée.  
– Unique dans tout  
L'univers...  
Je t'aime.

*Twi*

« Je préfère marcher  
avec un ami dans  
l'obscurité, que seule  
dans la lumière. »

— Helen Keller

# Noir ou blanc

Je ne vais pas passer toute ma vie à être une couleur  
Ne me dis pas que tu es d'accord avec moi

Quand je vois que tu m'as donné un coup de couteau  
dans le dos

J'ai dit que si tu as l'intention de devenir ma petite amie

Peu importe que tu sois noire ou blanche

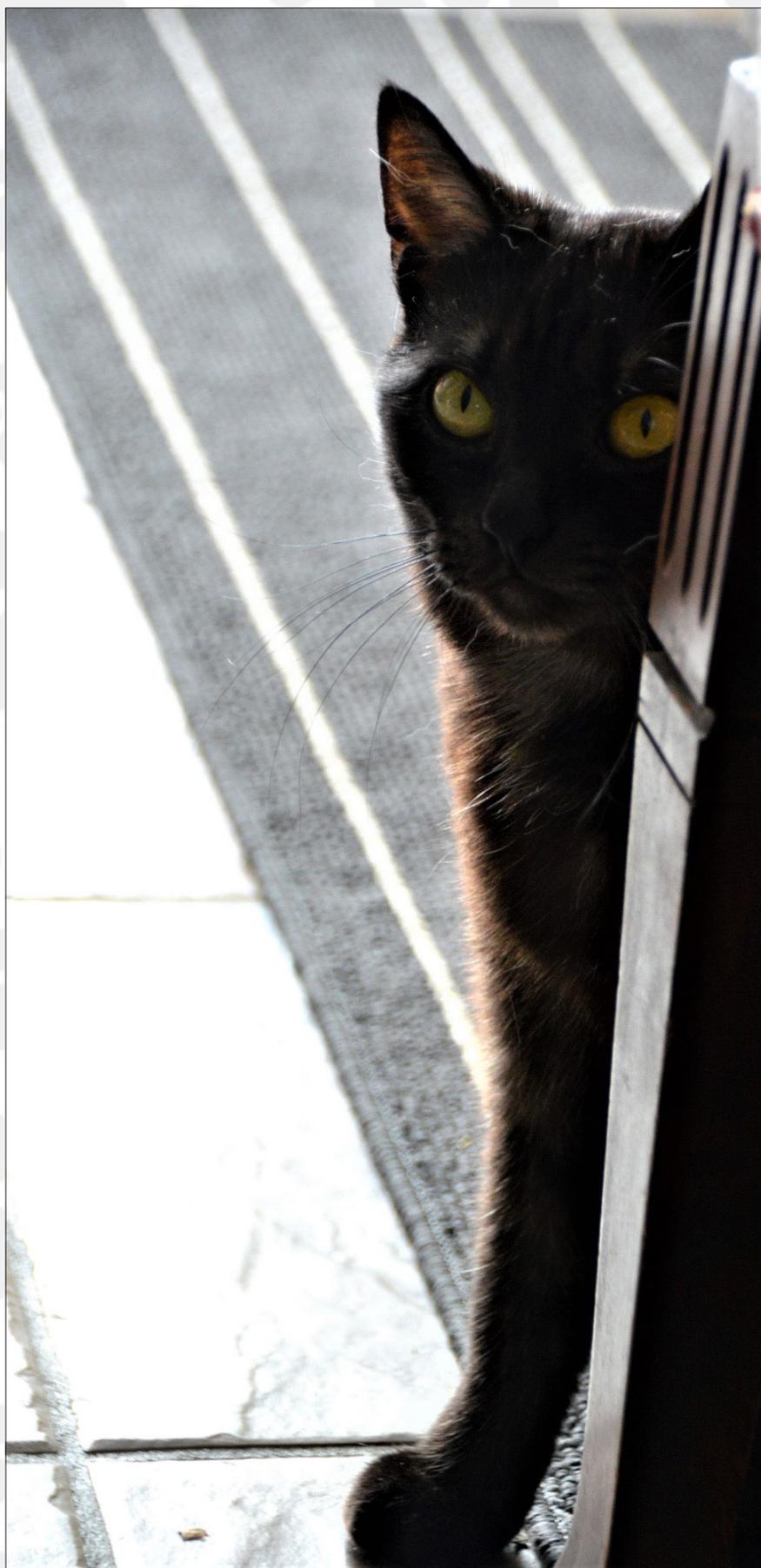
*Michael Jackson*



Chat blanc par Glenda O'Hara

*« L'une des plus belles  
qualités de la  
véritable amitié est  
de comprendre et  
d'être compris. »*

— Lucius Annaeus Seneca



Chat noir par Alexis Milne

# L'histoire des fleurs roses

Peu avant sa mort, ma mère a décidé de me parler de sa tante Carrie, qui avait peint ce tableau de fleurs roses accroché dans la salle à manger de maman. Je pense qu'elle croyait qu'en raison de mes antécédents de maladie mentale, je serais intéressée par son histoire.

Caroline (Lusk) Smale est née à Luskville, au Québec, en 1890, de James et Alice Jane Lusk. Ma mère étant généalogiste, nous avons beaucoup entendu parler d'Alice Jane, puisqu'elle était Autochtone et que ma mère disait toujours que cela signifiait que nous avions notre place ici.

Caroline est née dans une famille nombreuse, elle avait dix frères et sœurs, et elle s'est mariée puis a eu deux fils.

À un moment donné, Carrie a été hospitalisée et pratiquement oubliée par ses proches. Des années plus tard, un membre de la famille est allé la voir, et on a découvert qu'elle s'était rétablie, ou qu'en fait, elle n'avait peut-être jamais eu de maladie mentale.

Carrie a quitté l'établissement de soins et elle est retournée vivre à Ottawa, au centre-ville, où elle a travaillé fort le reste de ses jours. Elle est décédée à l'âge de 80 ans, en 1970. J'étais une très jeune adolescente à l'époque, et bien que je ne me souvienne pas d'elle, ma mère s'en souvenait toujours avec tendresse.



*Fleurs roses par Carrie*

Bien entendu, c'est comme cela que l'on considérait la maladie mentale à l'époque, et cela me rappelle à quel point les femmes de ma famille sont fortes, car Carrie a survécu contre vents et marées. De plus, tant de personnes atteintes de maladie mentale ont un talent artistique, comme en témoignent ces fleurs roses, et nous avons tous besoin du soutien de nos familles, ce soutien dont Carrie aurait tant eu besoin pendant toutes ces années.

Le tableau des fleurs roses se trouve maintenant sur un mur de ma propre maison, et il me rappelle tout le chemin que nous avons parcouru pour arriver jusqu'ici. Il me rappelle d'être forte, de suivre mon penchant artistique et de m'assurer que je m'appuie sur ma famille tout au long de mon rétablissement.

*G. O'Hara*

## Le Lion d'or

Il vole vers moi sur des ailes transparentes,  
Mon amour.

Le lion d'or, mon amour.  
Dans mes rêves, mon amour.

Il appuie son beau front contre ma tête,  
Mon amour.

Chaque nuit, mon amour  
Dans mes rêves, mon amour.

Il ronronne des chansons si tendres,  
Mon amour.

Chaque nuit, mon amour  
Dans mes rêves, mon amour.

Il enroule ses pattes autour de ma taille,  
Mon amour.

Chaque nuit, mon amour  
Dans mes rêves, mon amour.

Son cœur puissant bat à travers mon âme,  
Mon amour.

Mais je n'ai pas peur, mon amour.  
Car le lion, c'est toi, mon amour.  
Le lion, c'est toi.

*Tiwi*



## Sans titre



Avant de parler, écoutez attentivement pour  
Détecter une question sur la manière de devenir  
Plus génial et calme

Le dualisme disparaît dans le bonheur  
Se concentrer absolument sur le positif  
Rester toujours plein de gratitude  
D'être si vivant, de vivre dans l'extase

Prenez tout ce que vous entendez avec  
Sept milliards de millions de grains de sel  
En disant que nous n'avons rien à craindre sauf la peur  
elle-même

Être intensément et sceptiquement décisif  
Je ne panique plus jamais  
Je suis en paix avec moi-même  
Je ne fais qu'un avec l'univers

*Judy Evans*

NE PAS AVOIR HONTE  
DE VOTRE HISTOIRE,  
IL INSPIRERA  
D'AUTRES.



HEALTHYPLACE.COM



« Sugar Skull And Roses » par Alexandra Carr Moores

# Message de la rédactrice en chef



Ce mois de septembre apportera un changement à *La Voix des clients*, puisque je vais quitter mon poste de rédactrice en chef et qu'Alexis Milne

prendra ma place. Je vais assumer le poste de présidente du Conseil consultatif des clients. Mon mandat en tant que rédactrice en chef a été une joie absolue – je me sens privilégiée d'avoir pu partager tant d'histoires d'espoir, de poèmes, de photos et d'œuvres d'art de clients.

Dans ce numéro, nous vous présentons l'histoire touchante de trois amies qui se sont rencontrées au Royal et des efforts qu'elles ont fait pour continuer à se soutenir mutuellement et à aider d'autres personnes comme elles. De plus, certains de nos collaborateurs préférés partagent des poèmes et une peinture, et nous vous donnons aussi des renseignements sur le projet Transformer les soins, qui va commencer à se mettre en route cet automne.

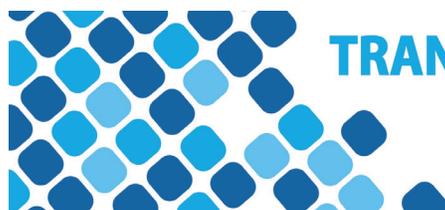
J'ai choisi de vous présenter notre nouvelle rédactrice en chef par l'entremise de son histoire sur la musique et la photographie comme outils de mieux-être, ainsi qu'une sélection de ses merveilleuses photos, en faisant un contraste entre sa photo de chat noir et ma photo de chat blanc. Enfin, j'ai ajouté une petite histoire personnelle à propos de fleurs roses qui me tiennent à cœur.

J'aimerais profiter de cette occasion pour remercier notre présidente sortante, Debbie McFarlane, pour les efforts infatigables qu'elle a déployés à titre de présidente au cours des trois dernières années.

Pour conclure, je vous conseille d'accepter toute l'aide qui vous est offerte, d'apprendre tout ce que vous pouvez, de trouver des gens pour vous soutenir, d'assumer vos responsabilités et de toujours garder l'espoir.

*Glenda O'Hara*

Rédactrice en chef, *La Voix des clients*



## TRANSFORMER LES SOINS au Royal

meilleures pratiques • nouveaux partenariats  
• technologies avancées

### Qu'est-ce que c'est?

- Un système d'information sur la santé mentale établi en partenariat par le Royal et deux autres établissements de soins de santé mentale de l'Ontario.
- Ils travaillent ensemble à l'élaboration de normes cliniques et à la mise en œuvre de pratiques exemplaires fondées sur des données probantes.
- Les changements seront mis en œuvre dans les trois organismes grâce à un dossier médical électronique partagé.

### Qu'est-ce que cela signifie?

- Le Royal normalise ses pratiques cliniques, tant à l'interne qu'avec ses partenaires.
- Certains formulaires, documents et procédés changeront.
- Le système Meditech sera mis à jour.

### Chronologie

- Septembre 2018 : normalisation de la documentation → Juin 2019 : mise en service

### Pourquoi?

- Pour améliorer la qualité, la sécurité et les résultats pour les patients.

Pour obtenir plus d'information ou pour devenir membre du Conseil, veuillez communiquer avec :

Le Royal  
**Conseil consultatif des clients**  
1145, avenue Carling, salle 1349  
Ottawa (ON) K1Z 7K4  
613.722.6521, poste 6767  
cac@leroyal.ca



The :Le  
**Royal**  
Mental Health - Care & Research  
Santé mentale - Soins et recherche

## Contactez-nous

Nous aimerions connaître votre avis au sujet de *La voix des clients*. Partagez vos opinions et adressez vos questions par téléphone, par courrier électronique ou par écrit :

### Conseil consultatif des clients

Le Royal  
1145, avenue Carling, salle 1349  
Ottawa (Ontario) K1Z 7K4  
613.722.6521, poste 6767  
[leroyal.ca](http://leroyal.ca)

### Courriel :

[glenda.ohara@leroyal.ca](mailto:glenda.ohara@leroyal.ca) (Bulletin)  
[cac@leroyal.ca](mailto:cac@leroyal.ca) (Conseil)