

ÉTÉ 2021



## Table de matières

- 3 Plus forts, ensemble
- 4 Des services de soutien aux aidants en santé mentale
- 5 La recherche expérientielle
- 8 L'éléphant dans la pièce
- 8 Photo par Alexandria

## Intervenante en santé mentale

Article de Nancy McLaren Kennedy

Je m'appelle Nancy McLaren Kennedy et je travaille comme spécialiste du soutien par les pairs/ intervenante en santé mentale au Programme de santé mentale pour les femmes du Royal. Je travaille dans le cadre d'une collaboration entre le Royal et le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa. J'ai été embauchée parce que j'ai vécu l'expérience de l'accouchement (j'ai un fils de 18 ans et des jumelles identiques de 15 ans) et de la maladie mentale.

J'ai été confrontée pour la première fois à la dépression et à l'anxiété quand j'étais très jeune. Je me souviens qu'un jour, j'avais l'impression que tout allait pour le mieux et que le lendemain, le monde était devenu un endroit très effrayant où je ne me sentais pas en sécurité.

J'avais perdu ma mère et mon père avant la naissance de mon fils, et le manque de soutien a eu des conséquences négatives sur ma santé mentale.

*suite à la page 2...*

### Intervenante en santé mentale suite...

L'accouchement de mon fils a été très long et dangereux. Lorsque je l'ai ramené à la maison, j'ai eu beaucoup de mal à dormir et j'avais constamment peur que quelque chose de grave lui arrive. Je croyais qu'il était normal pour les nouvelles mamans d'éprouver une telle peur et tristesse. Je ne supportais pas d'entendre mon fils pleurer. Je le faisais dormir avec moi, non pas parce que le souhaitais, mais plutôt parce que je ne supportais pas qu'il soit loin de moi.

Je suis allée voir un thérapeute et j'ai commencé à prendre des médicaments, mais cela ne m'a pas aidée. Puis, je suis de nouveau tombée enceinte, cette fois de jumelles. En raison de ma dépression et de mon anxiété, j'ai été aiguillée vers un psychologue périnatal. Je ne comprenais rien aux médicaments et j'ai donc refusé de les prendre pendant ma grossesse.

Après la naissance de mes jumelles, j'avais de grosses

migraines. J'ai découvert que ma tension artérielle était de 200/100 et j'ai été hospitalisée d'urgence pour une prééclampsie postpartum. J'avais eu des difficultés à allaiter mon premier fils, et cette hospitalisation m'a empêchée d'allaiter mes filles. J'ai ressenti une immense culpabilité, car mon image de la mère « parfaite » comprenait l'allaitement.

Après mon hospitalisation, je suis rentrée à la maison. Mais je n'arrivais plus à dormir. Au cours des deux mois suivants, j'ai commencé à avoir des hallucinations auditives. J'ai fini par être hospitalisée une deuxième fois cette année-là.

J'aurais voulu vous dire que j'ai trouvé une solution facile pour régler mes problèmes de santé mentale, mais ce ne fut pas le cas. Je me suis progressivement sentie mieux grâce au soutien de mon mari, de mes bons amis, de mes pairs, des médicaments et d'un psychiatre en qui j'ai confiance. Je crois que le rétablissement est un processus actif qui se poursuivra toute ma vie.

Dans mon rôle de spécialiste du soutien par les pairs, je peux désormais soutenir les personnes qui accouchent et éprouvent certains des mêmes problèmes de santé mentale que moi. Je leur fais savoir que l'anxiété intense et la dépression ne font pas normalement partie de la maternité. Ces personnes devraient pouvoir se reposer. Je veux que les gens comprennent qu'en obtenant le soutien nécessaire, il est possible de devenir mère et parent tout en vivant avec une maladie mentale.

Nos groupes de santé périnatale ont lieu les mardis matins et les mercredis après-midis. J'anime également des conférences en direct (Facebook Live) sur la page Facebook du Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa. J'ai abordé des sujets tels que les traumatismes liés à l'accouchement, un aperçu des troubles de l'humeur et de l'anxiété en période périnatale, ainsi que la santé intestinale périnatale. Plus de 7 000 personnes ont regardé ces conférences et vous pouvez aussi les regarder, ainsi que de nombreuses autres, à tout moment. La prochaine conférence en direct portera sur le deuil de l'allaitement, qui peut survenir lorsqu'une mère se retrouve dans l'impossibilité d'allaiter, que ce soit par choix ou pour des raisons médicales.

Pour terminer, je vous laisse avec une citation de Leonard Cohen que je trouve très inspirante :

« Faites sonner les cloches qui résonnent encore

Oubliez vos offrandes parfaites  
En toute chose il est une fissure  
Par où la lumière pénètre »



Photo par Alexandria



# Plus forts, ENSEMBLE

En octobre 2019, le Conseil consultatif des familles (CCF) et le Conseil consultatif des clients (CCC) se sont rassemblés pour unir leurs voix et donner leurs avis sur de nouvelles initiatives visant à améliorer l'expérience des clients et des familles au Royal.

L'un des résultats de leur partenariat est la nouvelle Vision des services et du soutien aux clients et aux familles. Ces lignes directrices sont conçues pour garantir que les perspectives et les expériences des clients et familles sont reflétées et intégrées dans l'ensemble de l'organisation, et que la voix des clients et des familles est toujours prise en considération.

Glenda O'Hara, présidente du CCC, déclare : « Nos discussions sur le soutien par les pairs, entamées il y a un an et demi, se sont transformées en cette vision des services et du soutien aux clients et aux familles et ont attiré l'attention de la haute direction du Royal. C'est réellement encourageant. »

Cette année, le CCF et le CCC travaillent également ensemble à la création d'un Centre de ressources pour les clients et les familles qui offrira notamment du soutien par les pairs et une aide à la navigation dans le système. L'objectif est de permettre aux utilisateurs des services d'accéder à des ressources et de rencontrer des pairs qui leur

apporteront un soutien affectif et pratique. Restez à l'écoute pour en savoir plus sur cette initiative prometteuse!

« Il se passe tant de choses, et nous sommes ravis de participer et de nous engager dans ce qui sera un changement transformateur », déclare Michèle Langlois, présidente du CCF.

Bien entendu, certains projets exigent davantage de personnel et de ressources! Le CCF et le CCC collaborent actuellement à l'élaboration d'une stratégie de recrutement afin de permettre aux clients et aux familles de s'exprimer.

« Notre objectif est de changer le Royal pour le mieux, pour le plus grand bien de tout le monde, et de prendre en compte les besoins de tous les acteurs de l'écosystème, y compris les membres de l'équipe de soins », ajoute Mme Langlois.

Pour obtenir plus d'informations sur la façon de participer, communiquez avec Juliet Haynes au 613-755-6521, poste 7573 ou par courriel à : [juliet.haynes@theroyal.ca](mailto:juliet.haynes@theroyal.ca), ou avec Jackie Desrochers à 613-722-6521, poste 6710 ou par courriel à : [jacqueline.desrochers@theroyal.ca](mailto:jacqueline.desrochers@theroyal.ca).

# Des services de soutien aux **AIDANTS EN SANTÉ MENTALE** PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

Résumé de **Juliet Haynes**, MSW, RSW, coordinatrice de l'engagement et de l'expérience des familles, le Royal

## CONTEXTE

Depuis 1983, le Royal offre des groupes pour les familles qui sont ouverts au public. En mars 2020, nous ne connaissions pas très bien Zoom et la transition des groupes en personne aux séances virtuelles était considérée comme une innovation. Les groupes ont lieu en direct et ne sont pas enregistrés. Toutes les séances sont interactives et axées sur le soutien et le bien-être des aidants.

## MÉTHODOLOGIE

Nous avons invité les familles aux séances virtuelles en envoyant un courriel à toutes les adresses électroniques que nous avons recueillies sur les feuilles de présence des groupes en personne. Entre le 23 mars et le 30 juin 2020, 202 personnes ont participé à 27 séances. Neuf personnes qui participaient aux groupes en personne se sont inscrites aux séances virtuelles, et nous avons aussi attiré 38 nouveaux participants.

Bulletins électroniques  
Bulletin « La Voix des

familles » : 13 résumés du contenu des séances virtuelles ont été distribués aux participants. Ces résumés rédigés en collaboration ont favorisé l'apprentissage partagé et l'engagement des familles.

## OBSTACLES

Les obstacles signalés comprenaient le manque de confidentialité, le manque de compétences techniques, une connexion Internet instable ou inexistante, ainsi que les problèmes d'accessibilité liés aux déficiences visuelles et auditives. Nous avons élaboré une fiche de conseils sur les réunions ou consultations virtuelles, mais ne pouvions fournir aucune assistance technique « en direct ». Nous avons mis en place des directives de groupe et des mesures de protection en demandant aux participants d'activer leur caméra, mais ne pouvions pas les contraindre à le faire. La fréquentation a augmenté rapidement, ce qui a entraîné une demande accrue en matière de soutien administratif (inscriptions effectuées manuellement).

## RÉSULTATS

En 2020, nous avons reçu 105 sondages de rétroaction. 84 % des répondants ont jugé les séances très utiles ou extrêmement utiles; et 89 % ont indiqué qu'ils étaient susceptibles ou extrêmement susceptibles de recommander ces séances de groupe. Le succès de ces groupes et la demande accrue ont incité la direction à se fixer un objectif de performance pour 2021 : augmenter de 10 % (environ 350 participations) la participation aux groupes par rapport à 2020 (311 participations).

## MISES À JOUR

Entre mars 2020 et avril 2021, nous avons accueillis 280 participants à nos séances. Le sous-titrage codé est maintenant disponible.

# La recherche expérientielle au Royal

Article de Cynthia Clark, membre du Comité consultatif des familles (CCF)

J'aimerais partager quelques réflexions sur le parcours collaboratif du projet de recherche initié et dirigé par des aidants naturels, intitulé « Élaboration d'un cadre pour favoriser l'engagement significatif des aidants naturels dans le domaine de la santé mentale et de la toxicomanie » (Building a Framework for Supporting Meaningful Family Caregiver Engagement in Mental Health and Addiction), qui a été financé par les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC) et soutenu par l'Institut de recherche en santé mentale du Royal.

Comme c'est le cas pour de nombreux projets, tout a commencé par une idée, suscitée par un courriel annonçant un appel à propositions de projets de recherche axés sur les patients, et a pris racine lorsque Florence Dzierszinski a répondu favorablement à mes suggestions d'envisager les possibilités de recherche dans le domaine de la collaboration entre les conseillers auprès des aidants.

Nous avons convenu que le sujet de recherche de l'engagement des aidants était pertinent et opportun. L'Ontario est passé à un modèle de gouvernance qui intègre les patients et les membres de leur famille en tant que partenaires collaboratifs dans tous les aspects de la prestation des soins de santé. Ce changement bienvenu a entraîné une refonte des pratiques organisationnelles de partenariat avec les intervenants et un besoin accru d'engager des conseillers bénévoles pour renforcer le soutien aux aidants. Bien que d'importants documents aient été produits sur ce sujet par Qualité des services de santé Ontario (QSSO), le Centre d'excellence de l'Ontario pour la santé mentale des enfants et des adolescents et l'organisme The Change Foundation,

nous manquons de données quantifiables ou comparables, en particulier dans notre domaine d'intérêt, c'est-à-dire la santé mentale et le traitement de la toxicomanie et des troubles concomitants.

Comme je suis conseillère auprès des aidants pour des agences et des organisations qui fournissent de nombreux niveaux de services, que je suis porte-parole pour la cause des soins de qualité en santé mentale et en toxicomanie depuis vingt ans, ainsi qu'une bénévole bien connue au Royal, j'étais bien placée pour lancer et guider ce projet de recherche.

Avec les encouragements de Florence et une garantie de soutien de la part du Royal, j'ai accepté le poste de chercheuse principale désignée pour cette demande de subvention, un poste unique pour une aidante ayant une expérience vécue. En janvier 2020, j'ai reçu l'approbation du financement par les IRSC!

Depuis que je me suis lancée dans ce projet, j'ai beaucoup appris sur les « processus », les étapes techniques (y compris la rédaction de demandes de subventions), l'embauche d'un coordinateur de recherche, les exigences de la recherche éthique et, bien sûr, comment lancer un projet de recherche dans le contexte d'une pandémie, etc.

Surtout, dès sa conception, cette proposition de recherche a été élaborée de manière à respecter les principes de la conception en collaboration.

Par exemple :

Des modèles de conception en collaboration et d'autres collaborations ont été mis en œuvre dans tous les aspects de l'élaboration du projet, notamment la planification, la conception de

l'enquête, la collaboration avec l'équipe de recherche, les consultations du groupe de travail d'experts et l'élaboration du matériel éducatif.

En évaluant les besoins et les points de vue de conseillers expérimentés auprès d'aidants, d'autres aidants, de fournisseurs de services qui ont travaillé en collaboration avec des aidants, ainsi que de ceux qui ne l'ont pas fait, nous avons atteint l'objectif d'établir une vaste base de données axée sur l'expérience.

Le plan prévoyait la tenue d'un forum pour examiner de manière plus approfondie certains résultats de recherche importants. Les informations recueillies lors des délibérations de plusieurs groupes de travail jetteraient les bases de l'orientation et de la conception des produits éducatifs. Ce modèle de consultation avec des groupes d'experts a ajouté une dimension supplémentaire qui a renseigné la conception en collaboration des produits.

La proposition de financement comprenait des ressources consacrées à l'élaboration et à

la dissémination de produits de diffusion des connaissances qui favoriseraient un engagement significatif des conseillers auprès des aidants. Cette étape supplémentaire consistant à traduire immédiatement les résultats de la recherche en produits utiles peut être considérée comme un facteur de motivation pour la recherche participative et une incitation à soutenir les partenariats de recherche.

Le rapport de recherche sur le projet « Élaboration d'un cadre pour favoriser l'engagement significatif des aidants naturels dans le domaine de la santé mentale et de la toxicomanie » présente des détails sur l'objet de la recherche, la méthodologie, les résultats de l'enquête, ainsi qu'un aperçu des différents niveaux de collaboration qui ont été intégrés dans la trame du processus de recherche.

Je suis reconnaissante au Royal de m'avoir donné l'occasion de participer à ce projet de recherche. De nombreuses leçons ont été tirées de ce processus de collaboration, et j'espère qu'elles seront appliquées à des partenariats similaires à l'avenir.

## **Résultats de la recherche : Publier les résultats de la recherche et traduire la recherche en informations pratiques**

Nous soumettrons un article de recherche pour publication qui présentera certains de nos résultats, et nous prévoyons de publier un rapport détaillé d'ici la fin février (qu'Alexis enverra à toutes les personnes concernées).

## **Produits utiles de diffusion des connaissances à partager largement**

Notre plan pré-COVID comprenait un atelier d'une journée au Royal pour aborder certains aspects des résultats qui pourraient présenter des difficultés lors de la mise au point des produits de diffusion des connaissances. Les plans changent! Mais je suis convaincue que cette tâche peut être accomplie dans le cadre des 3 réunions virtuelles qui auront lieu cette semaine. J'ai très hâte d'avoir de vos nouvelles.

La troisième phase de ce projet consiste en la conception en collaboration d'une série de produits de diffusion des connaissances, y compris un répertoire de liens vers des ressources de soutien.

L'élaboration et la diffusion d'informations et d'outils pédagogiques utiles ont été financés par les IRSC et la Fondation du Royal.

**POUR FAIRE TOUTE LA DIFFÉRENCE  
DANS LA VIE DE QUELQU'UN,  
VOUS N'AVEZ PAS BESOIN D'ÊTRE  
BRILLANT, RICHE, BEAU OU PARFAIT.  
IL SUFFIT JUSTE D'ÊTRE  
BIENVEILLANT.**



## L'éléphant dans la pièce



La poésie



## Écouter vraiment

J'aime la musique qui voyage avec moi  
Mes chansons préférées d'hier et d'aujourd'hui  
Je m'arrête pour m'asseoir sur un banc  
Et j'écoute vraiment  
Les chansons qui guérissent et celles qui me ramènent  
À ces moments où je me sentais jeune et libre  
Et plus optimiste que maintenant  
Et tout cela, je le ressens

Glenda O'Hara

## La montagne

[lessonslearnedinlife.com](http://lessonslearnedinlife.com)

Si la montagne vous semble trop grande aujourd'hui  
alors grimpez plutôt une colline.

Si le matin vous apporte de la tristesse  
n'hésitez pas à rester au lit.

Si la journée qui s'annonce est lourde  
et que vos plans semblent démesurés,  
ne cherchez pas à vous faire du mal,  
il n'y a pas de honte à vous réorganiser.

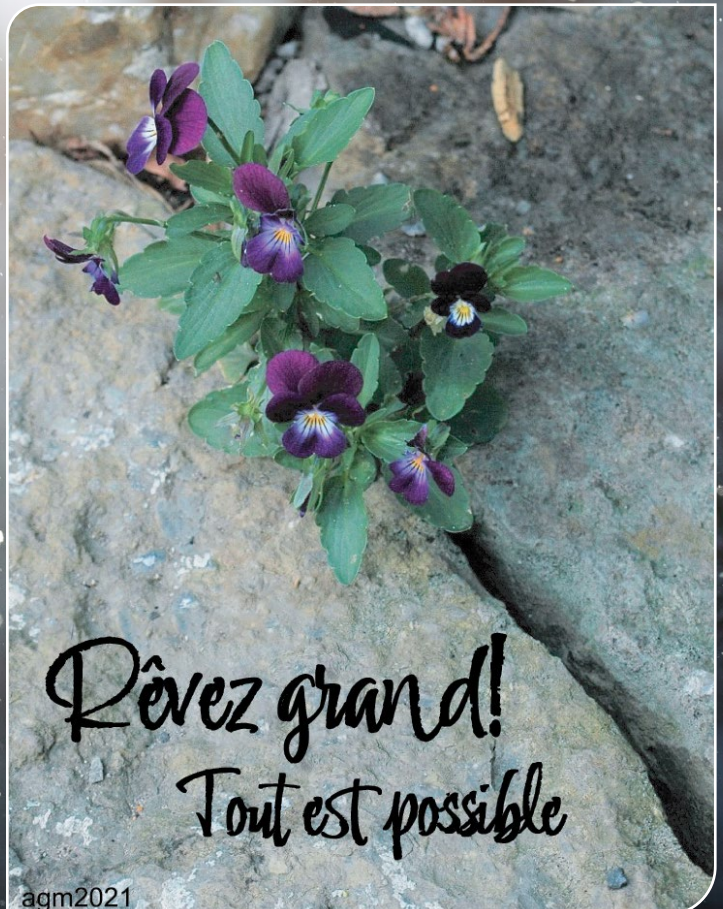
Si la douche vous pique comme une aiguille  
et que vous craignez de vous noyer dans votre bain,  
si vous ne vous êtes pas lavé les cheveux depuis des jours,  
ne jetez pas votre couronne.

Un jour n'est pas une vie  
un moment de repos n'est pas une défaite,  
ne le considérez pas comme un échec,  
juste une retraite douce et tranquille.

Il est normal de prendre un moment  
Pour calmer votre esprit fracturé et angoissé,  
le monde ne va pas s'arrêter de tourner  
pendant que vous vous réalignez.

La montagne sera toujours là  
quand vous voudrez réessayer,  
vous pourrez la gravir à votre rythme,  
alors aimez-vous jusqu'à ce moment-là.

Laura Ding-Edwards



agm2021



## Il y a toujours une raison

Pourquoi rencontrons-nous tous ces gens qui croisent notre chemin, alors que nous avons tendance à n'en garder près de nous que quelques-uns?

Par différentes façons, vous affectez les autres quand vous les rencontrez, et sans le savoir, vous pourriez les changer à jamais.

Par un geste petit ou grand, vous pouvez soit les écraser, soit les aider à se relever.

La façon dont vous saluez les gens que vous rencontrez peut faire une différence instantanée.

Un sourire d'empathie en réponse à un visage tendu peut être juste assez pour se lier avec un inconnu.

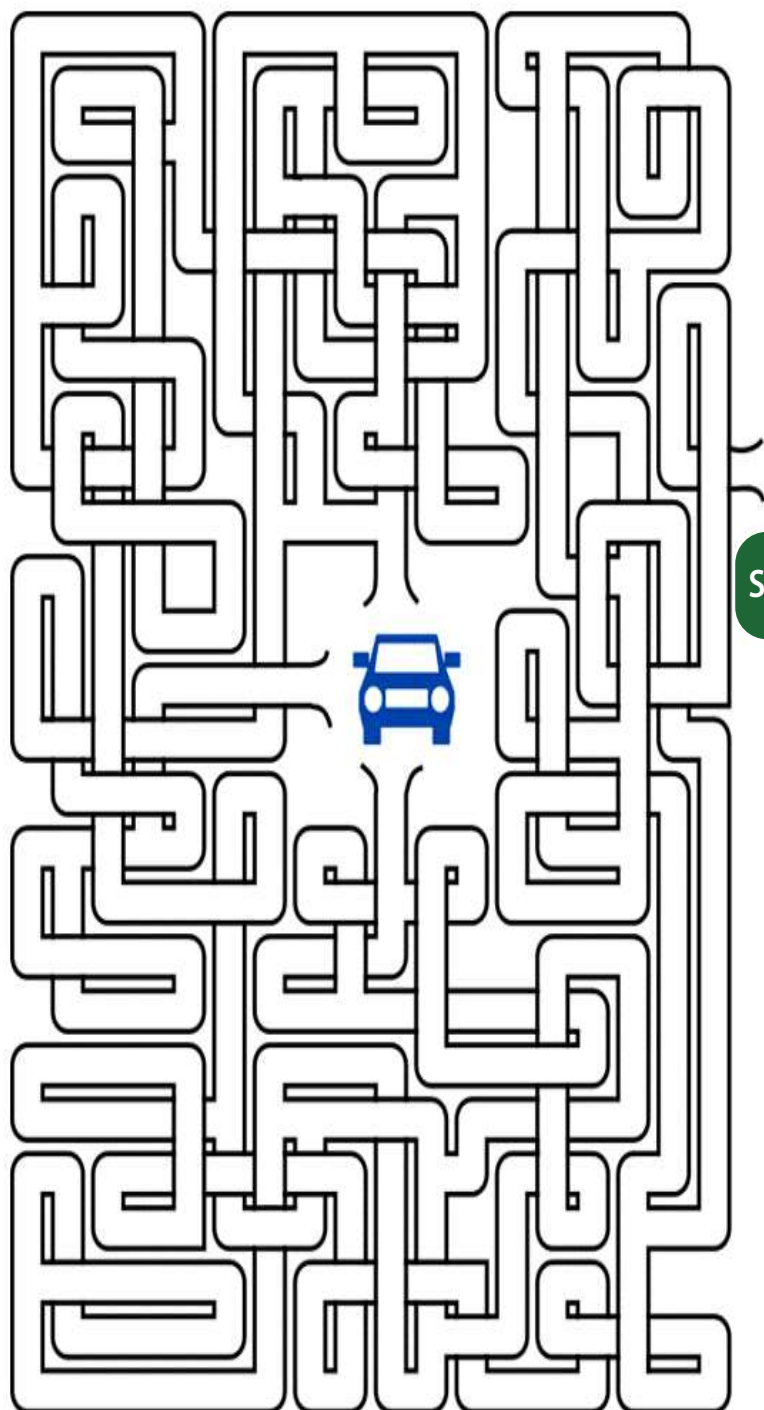
Tenir la porte pour la personne qui passe derrière vous et ainsi lui retirer une épreuve qu'elle est heureuse d'éviter.

Se pencher pour ramasser un livre tombé, afin d'épargner à une femme la douleur de se plier, et se réjouir de la voir si reconnaissante.

Nous ne pouvons jamais comprendre l'effet que nous pouvons avoir sur les autres. Rappelez-vous simplement que chaque jour, nous communiquons de la tête aux pieds.

Brenda Buckley

## Vous pouvez sortir du parking ?



© puzzle-to-print.com

Henri a garé sa voiture dans le parking de la ville, mais il n'arrive pas à trouver la sortie. Quel est le chemin le plus court pour sortir ?

# 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](mailto:cac@theroyal.ca)



Envoyez vos soumissions à :

**Alexis Milne**  
[alexis.milne@theroyal.ca](mailto:alexis.milne@theroyal.ca)



Photo par Alexandria