

# COIN technipharm FC

LE PROGRAMME NATIONAL DE FORMATION CONTINUE DES ASSISTANTS TECHNIQUES EN PHARMACIE 1 UFC

GRATUIT

POUR OBTENIR INSTANTANÉMENT VOS RÉSULTATS, RÉPONDEZ EN LIGNE SUR ECORTEX.CA

MARS 2019

## DONNE DROIT À 1 UNITÉ DE FC



Leçon approuvée pour 1 UFC par le Conseil canadien de l'éducation permanente en pharmacie.  
N° de dossier : 1329-2019-2678-I-T.  
Veuillez consulter cette leçon de FC en ligne à eCortex.ca pour en connaître le délai de validité.

Pour obtenir instantanément vos résultats, répondez en ligne sur eCortex.ca

### UNE FC EXCLUSIVE AUX ATP

Coin technipharm FC est le seul programme national de formation continue conçu exclusivement pour les assistants techniques en pharmacie canadiens.

À mesure que le rôle des assistants techniques en pharmacie s'étend, utilisez régulièrement Coin technipharm FC pour parfaire vos connaissances.

Coin technipharm FC est généreusement commandité par Teva. Les numéros précédents peuvent être téléchargés à partir des sites eCortex.ca ou www.tevacanada.com.

L'auteur de cette leçon n'a pas de conflit d'intérêts à déclarer.

### POUR RÉPONDRE AU TEST

1. Après avoir lu attentivement cette leçon, répondez au questionnaire en ligne sur le site eCortex.ca, et obtenez instantanément vos résultats.
2. Une note de passage de 70 % (11 sur 15) est exigée pour réussir cette leçon et obtenir 1 UFC.
3. Veuillez nous faire part de vos commentaires sur cette leçon en remplissant le formulaire de rétroaction en ligne sur eCortex.ca.

### COLLABORATEURS

**Coordonnatrice de la FC :**  
Rosalind Stefanac

**Rédactrice en chef clinique :**  
Lu-Ann Murdoch, B. Sc. Phm.

**Auteure :**  
Sarah-Lynn Dunlop, BA, MEd, RPhT

ProfessionSanté.ca

eCortex.ca

# Communiquer avec les aidants pour mieux les soutenir

Par Sarah-Lynn Dunlop, BA, MEd, RPhT



## Objectifs d'apprentissage

Après avoir suivi cette leçon et répondu au test, vous serez en mesure de :

1. Comprendre les besoins des aidants et ce qu'est le stress de l'aidant.
2. Reconnaître le rôle que jouent les ATP pour soutenir les aidants et l'équipe de la pharmacie.
3. Définir des stratégies pour communiquer efficacement avec les aidants.
4. Sélectionner des ressources appropriées pour soutenir les aidants.

Environ un Canadien sur quatre fournit des soins à des membres de sa famille, à des amis ou à des voisins, permettant ainsi à plus de deux millions de Canadiens de continuer de vivre à leur domicile<sup>1</sup>. Bien qu'il soit sou-

vent gratifiant et valorisant de s'occuper d'un proche, cela peut aussi causer certaines difficultés aux aidants. Les personnes présentant des affections complexes ou de longue durée sont souvent prises en charge par différents

Un service éducatif offert par Teva aux assistants techniques en pharmacie canadiens.

TABLEAU 1 - Affections complexes ou de longue durée courantes nécessitant le soutien d'un aidant<sup>(2-9)</sup>

Affection	Information	Symptômes
Trouble du spectre de l'autisme (TSA)	1 enfant sur 68 reçoit un diagnostic de TSA <sup>2</sup> . Les symptômes peuvent être de modérés à graves.	Problèmes de communication et d'interaction sociale, tels que <sup>2</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• incapacité à s'engager dans des relations sociales réciproques</li> <li>• besoin d'une routine très structurée et fiable</li> <li>• ne répond pas à l'appel de son nom</li> <li>• difficulté à établir un contact visuel</li> <li>• déficiences cognitives</li> <li>• problèmes sensoriels</li> <li>• problèmes de comportement (automutilation, agressivité)</li> </ul> Tendance à éprouver des difficultés <sup>2</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'apprentissage de la propreté</li> <li>• de sommeil</li> </ul> Tendance à avoir plusieurs maladies concomitantes (comorbidités) <sup>2</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• maladies auto-immunes</li> <li>• troubles épileptiques</li> <li>• asthme, allergies, eczéma</li> <li>• infections respiratoires</li> <li>• infections des oreilles</li> <li>• gastrites</li> </ul>
Démence	402 000 Canadiens de 65 ans et plus souffrent de démence <sup>3</sup> . Causée par une neurodégénérescence (perte de cellules nerveuses et d'importantes connexions neuronales) <sup>5</sup> .	Symptômes <sup>3</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• perte de mémoire</li> <li>• changements de comportement</li> <li>• problèmes relatifs aux facultés de jugement et de raisonnement</li> <li>• fluctuation de l'humeur</li> <li>• changements sur le plan de la capacité à communiquer</li> </ul> La maladie d'Alzheimer est la cause la plus fréquente de démence. Il s'agit d'une maladie progressive irréversible caractérisée par la formation de « plaques » et d'« enchevêtrements neurofibrillaires » dans le cerveau, entraînant la dégénérescence et la mort des cellules cérébrales. En plus de la perte de mémoire, les patients présentent souvent <sup>5</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• confusion</li> <li>• déclin de la capacité de penser</li> <li>• déclin de la capacité de comprendre et de suivre des conversations</li> <li>• déclin de la capacité d'accomplir des tâches simples</li> <li>• déclin de la capacité de prendre soin de soi</li> <li>• déclin de la capacité de communiquer</li> </ul>
Sclérose en plaques (SP)	1 Canadien sur 385 souffre de SP <sup>6</sup> . La SP est une maladie auto-immune du système nerveux central dans laquelle l'organisme s'attaque à la myéline (une substance lipidique qui enrobe les axones des neurones, essentielle à la propagation de l'influx nerveux).	Les symptômes de la SP sont souvent imprévisibles, variant d'une personne à l'autre et d'un moment à l'autre chez une même personne <sup>7</sup> . Les personnes atteintes peuvent présenter des périodes d'apparition des symptômes (qualifiées de récurrences, de crises, de poussées ou d'exacerbations), suivies par des périodes de rémission <sup>7</sup> . Les symptômes comprennent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• manque de coordination</li> <li>• déficience cognitive</li> <li>• dépression</li> <li>• trouble affectif bipolaire</li> <li>• fatigue extrême</li> <li>• déficience sensorielle</li> </ul>
Maladie de Parkinson	Elle affecte 1 Canadien sur 5004. Il s'agit d'une maladie neurodégénérative qui entraîne la mort des cellules produisant la dopamine <sup>8</sup> . La dopamine est un neurotransmetteur impliqué dans le contrôle des mouvements.	Les personnes atteintes présentent des symptômes moteurs et non moteurs. Symptômes moteurs <sup>8</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• tremblements</li> <li>• lenteur et rigidité</li> <li>• difficulté à commencer, contrôler ou arrêter un mouvement</li> <li>• problèmes d'équilibre</li> <li>• rigidité musculaire</li> </ul> Symptômes non moteurs <sup>8</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• dépression</li> <li>• anxiété</li> <li>• changements cognitifs</li> <li>• difficulté à avaler</li> <li>• fatigue</li> <li>• élocution lente</li> <li>• troubles du sommeil</li> </ul>

professionnels de la santé, qui traitent divers aspects de leurs maladies. Partout au Canada, les pharmaciens et les ATP sont les professionnels de la santé les plus faciles d'accès, ce qui exige d'eux d'être en mesure de communiquer efficacement avec les patients et leurs aidants. Il est donc impératif pour les ATP d'avoir une bonne compréhension des affections complexes ou de longue durée courantes, ainsi que des exigences qu'elles imposent aux aidants, afin d'être prêts à fournir de l'aide et des ressources dans les limites de leur champ d'exercice. Le tableau 1 présente quelques-unes des affections complexes ou de longue durée pour lesquelles les aidants peuvent avoir besoin de soutien.

### Défis et facteurs de stress des aidants

Il est souvent gratifiant pour les aidants de prendre soin de proches souffrant d'affections complexes ou de longue durée, mais cela présente aussi d'importants défis, aussi bien pour le patient que pour l'aidant, qu'il s'agisse des effets de la maladie elle-même ou des comorbidités. Bien que beaucoup d'aidants soient heureux d'aider un proche et se sentent valorisés de le faire, d'autres se considèrent comme étant dans l'obligation de fournir des soins et sont intimidés par tout ce qu'on attend d'eux<sup>9</sup>. Cela peut être associé à l'impression d'être dépassé par la situation et rongé par le stress, voire par l'amertume<sup>9</sup>. Les aidants qui s'occupent d'un proche souffrant d'une affection complexe ou de longue durée peuvent aussi manifester du déni, de la peur, de la colère, de la tristesse et un niveau de stress élevé<sup>9</sup>. Les ATP doivent donc avoir non seulement conscience du rôle important que jouent les aidants et du degré élevé de stress associé au fait de s'occuper d'un proche souffrant d'une affection complexe ou de longue durée, mais aussi du besoin des aidants d'être soutenus.

Pour un aidant, prendre soin d'un proche souffrant d'une affection complexe ou de longue durée exige de concilier les différentes tâches liées à la fourniture de soins et ses obligations quotidiennes habituelles. Fournir des soins peut nécessiter de préparer des repas, d'assurer l'entretien ménager et la gestion des finances, en plus de donner des soins d'hygiène personnelle et d'apporter un soutien émotionnel<sup>10-12</sup>. De plus, les aidants peuvent soudainement être chargés de prendre des décisions d'ordre

**TABLEAU 2 - Signes et symptômes du stress de l'aidant<sup>11</sup>**

État	Information
Isolement social	Baisse d'intérêt à participer à des activités autrefois appréciées Perte d'intérêt à rester en contact avec des amis
Anxiété	Inquiétude quant à ce qui va arriver
Dépression	Sentiment de tristesse et de désespoir la plupart du temps
Fatigue	Manque d'énergie pour accomplir les tâches quotidiennes
Insomnie	Incapacité de s'endormir Réveils au cours de la nuit Cauchemars
Réactions émotionnelles	Fréquemment irritable Crises de larmes pour des riens
Manque de concentration	Difficulté à se concentrer pour accomplir des tâches
Problèmes de santé	Gain ou perte de poids Maladies plus fréquentes (rhume, grippe) Apparition de maladies chroniques (problèmes de dos, hypertension)

**TABLEAU 3 - Facteurs de risque du stress de l'aidant<sup>15</sup>**

- Vivre sous le même toit que le patient (soins prodigués en permanence)
- Difficultés financières
- Réseau de soutien formel ou informel limité
- Mauvaises capacités d'adaptation
- Rôles sexospécifiques
- Âge (aidants jeunes ou aidants âgés)
- Gravité de l'état du patient

médical (p. ex., décider d'un traitement, de l'objectif des soins ou des choix de fin de vie), de gérer, préparer et administrer des médicaments, de surveiller l'évolution de l'état de santé du patient, et d'organiser les rendez-vous médicaux, les déplacements et les communications avec les divers professionnels de la santé. Tout cela représente beaucoup de stress supplémentaire<sup>13</sup>.

### Les signes de stress de l'aidant

Toutes ces exigences peuvent entraîner diverses conséquences pour l'aidant, et affecter sa propre santé physique, psychologique et financière. Les symptômes du « stress de l'aidant » peuvent comprendre l'épuisement, le manque de sommeil, le retrait social, la perte de concentration, l'anxiété, la dépression et l'aggravation de problèmes de santé<sup>11,13</sup>. Le tableau 2 résume les signes et symptômes du stress de l'aidant. Un aidant peut subir des perturbations du sommeil (difficulté à s'endormir ou à rester éveillé, sommeil agité), de la fatigue, une baisse ou une augmentation de l'appétit entraînant une perte ou une prise

de poids, et des maux de tête<sup>11-14</sup>. Les aidants risquent aussi de développer des problèmes de santé chroniques, tels que maux de dos, hypertension et vulnérabilité accrue à des maladies comme le rhume ou la grippe<sup>11,13,14</sup>. Ils peuvent se sentir démunis, inquiets, anxieux et submergés devant les exigences et le stress liés à la prise en charge d'un proche<sup>10</sup>. Il arrive souvent qu'ils n'associent pas leurs symptômes au stress résultant de leur situation d'aidant parce qu'ils se concentrent principalement sur la santé de leur proche, et beaucoup d'entre eux ne se considèrent d'ailleurs pas comme des aidants<sup>9,12</sup>. En tant que professionnels de la santé de première ligne, les ATP devraient surveiller ces signes lorsqu'ils communiquent avec des aidants, et être informés des facteurs de risque liés au stress ou au surmenage de l'aidant. Le tableau 3 présente certains facteurs de risque qui contribuent au stress ou au surmenage des aidants.

### Problèmes financiers

Les aidants risquent aussi de faire face à



des problèmes financiers pendant qu'ils s'occupent d'un proche, à cause des frais supplémentaires et de la perte de revenus potentiels liés à la fourniture des soins. Beaucoup d'aidants dépensent entre 100 \$ et 300 \$ par mois en frais directement liés à la fourniture des soins<sup>16</sup>. Ces dépenses peuvent inclure le coût des déplacements pour les rendez-vous, la réadaptation, le matériel spécialisé, les médicaments non couverts et l'aide dans les tâches quotidiennes (p. ex., embauche d'une aide pour le ménage ou la préparation des repas, etc.)<sup>16</sup>. Les aidants risquent aussi de faire face à des difficultés financières liées à la perte de revenus : 26 % des aidants prennent des congés temporaires; 15 % réduisent leurs heures de travail; 6 % quittent leur emploi et 10 % refusent des propositions d'emploi<sup>16</sup>.

### Le rôle de l'ATP

Les aidants qui s'occupent de proches souffrant d'affections complexes ou de longue durée donnent aux ATP l'occasion d'exercer efficacement plusieurs de leurs compétences professionnelles – soins aux patients, promotion de la santé, communication et éducation. Les aidants hésitent souvent à admettre qu'ils éprouvent des difficultés ou à demander de l'aide<sup>9</sup>. Quand un aidant se présente à la pharmacie, les ATP peuvent, en plus de recueillir des données importantes sur l'état de santé du patient,

demander à l'aidant comment il s'en sort. Le fait d'établir une relation ouverte et positive avec les aidants peut aider à favoriser une amélioration de la santé des patients, ainsi que de celle des aidants eux-mêmes<sup>15</sup>.

### Vérification de l'observance médicamenteuse

Les ATP devraient surveiller les problèmes d'observance médicamenteuse. Des demandes de renouvellement d'ordonnance en avance ou en retard peuvent indiquer que l'aidant éprouve des difficultés à gérer ou administrer des médicaments. Cela peut provenir du refus du patient de prendre un médicament parce qu'il n'en aime pas le goût, qu'il a du mal à l'avaler ou qu'il en ressent des effets indésirables, ou encore parce qu'il a un trop grand nombre de médicaments à prendre. Les problèmes d'observance médicamenteuse peuvent également indiquer que le coût du traitement pharmacologique est trop élevé et que le patient a de la difficulté à l'assumer.

Les ATP peuvent signaler d'éventuels problèmes d'observance médicamenteuse au pharmacien et chercher des solutions avec lui. Quand un patient a du mal à avaler certains médicaments, les ATP peuvent lui indiquer lesquels de ses médicaments il est possible d'écraser, de mâcher ou de saupoudrer sur la nourriture afin d'améliorer l'observance médicamenteuse et les résultats de

santé. Quand des médicaments ont mauvais goût, les ATP doivent être en mesure de suggérer des façons de masquer le goût ou demander au pharmacien de choisir une autre forme posologique. Dans tous les cas, les ATP doivent toujours réserver les prises de décisions thérapeutiques au pharmacien. Les patients qui ont un problème d'observance médicamenteuse en raison de réactions indésirables doivent être adressés au pharmacien afin qu'il fasse une évaluation plus approfondie. Si le patient ne respecte pas son traitement parce qu'il doit prendre un grand nombre de médicaments ou si l'aidant trouve que la gestion des médicaments du patient est trop compliquée et qu'elle prête à confusion, les ATP peuvent les informer sur les solutions d'emballage facilitant l'observance, établir un MSTP (meilleur schéma thérapeutique possible) et programmer une revue des médicaments avec le pharmacien.

Les ATP peuvent aussi expliquer l'importance d'établir et de tenir à jour une liste précise des médicaments que prend le patient afin de pouvoir la produire en cas d'hospitalisation ou lors d'une visite chez un spécialiste ou tout autre professionnel de la santé. Ils peuvent aider à créer et mettre à jour cette liste, qui doit indiquer quand et comment le patient prend chacun de ses médicaments afin que les autres professionnels de la santé aient en mains un schéma thérapeutique précis.



**TABLEAU 4 - Exemples de questions ouvertes pour favoriser une communication efficace avec les aidants<sup>19</sup>**

Poser des questions appelant des réponses par oui ou par non risque d'influencer l'aidant, qui peut répondre simplement « oui » ou « non » parce qu'il pense que c'est ce qu'on attend de lui. Il faut essayer de poser des questions ouvertes pour inciter le patient ou l'aidant à s'engager dans une discussion ouverte et franche.

Au lieu de :	Essayez plutôt :
Le patient souffre-t-il d'allergies aux médicaments?	Parlez-moi des allergies dont souffre le patient. Quel genre de réactions présente-t-il?
Le patient prend-il d'autres médicaments? / Est-ce que vous prenez d'autres médicaments?	Quels produits naturels ou en vente libre le patient utilise-t-il (ou utilisez-vous)?
Avez-vous déjà pris ce médicament?	Quels doutes ou quelles préoccupations avez-vous à propos de ce médicament?
Voulez-vous parler au pharmacien? / Avez-vous des questions à poser?	De quels problèmes aimeriez-vous parler avec moi ou avec le pharmacien?
Administrez-vous ou prenez-vous les médicaments conformément à l'ordonnance?	Comment administrez-vous ce médicament?
Avez-vous des difficultés à administrer ce médicament?	Dites-moi quels problèmes vous avez pour administrer ce médicament.

**TABLEAU 5 - Questions pour aider à comprendre un problème spécifique lié à un médicament**

- Le patient refuse-t-il de prendre le médicament?
- Le patient a-t-il du mal à avaler le médicament?
- Le patient a-t-il des réactions indésirables à ce médicament?

**TABLEAU 6 - Questions pour aider à détecter des problèmes concernant le bien-être de l'aidant**

- Comment vous sentez-vous?
- Comment réussissez-vous à concilier la fourniture des soins et vos obligations quotidiennes habituelles?
- Pouvez-vous me parler des récents changements dans votre état de santé?

### Communiquer efficacement avec les aidants

Pour ouvrir les lignes de communication et détecter d'éventuels problèmes d'observance médicamenteuse, les ATP peuvent poser des questions exploratoires ouvertes et fermées, sans porter de jugement. Pour engager la conversation, il est préférable d'utiliser des questions ouvertes qui visent à inciter l'aidant à partager de l'information<sup>19</sup>. Le tableau 4 propose des exemples de questions ouvertes favorisant une conversation efficace avec les aidants.

Les questions ouvertes peuvent être suivies de questions fermées (auxquelles on peut répondre par oui ou par non) plus précises, visant à obtenir des renseignements plus détaillés<sup>19</sup>. Le tableau 5 pro-

pose une liste de questions que les ATP peuvent poser pour déterminer des problèmes spécifiques associés aux médicaments et à leur gestion.

Les ATP devraient s'intéresser aux médicaments en vente libre (MVL) qu'achètent les aidants et leur demander s'ils sont destinés au patient ou à l'aidant lui-même. Les MVL destinés au patient pourraient nécessiter une intervention du pharmacien afin d'évaluer tout risque d'interaction avec la maladie du patient ou avec ses médicaments d'ordonnance. Quant aux MVL destinés à l'aidant, ils pourraient donner une indication sur son état de santé.

Les ATP peuvent engager le dialogue avec les aidants en leur demandant com-

ment ils se sentent et comment ils s'en sentent, en vue de dépister ceux qui pourraient avoir besoin d'une intervention du pharmacien (particulièrement si l'aidant prend aussi des médicaments d'ordonnance), ainsi que ceux pour qui un soutien supplémentaire serait bénéfique. Le tableau 6 propose une liste de questions que les ATP peuvent poser aux aidants à propos de leur bien-être.

Les ATP doivent être conscients que le stress des aidants peut faire obstacle à une communication efficace. Des aidants stressés peuvent se montrer agacés, irritables et même colériques lors des échanges, et peuvent sembler pressés du fait de leur emploi du temps chargé<sup>17,18</sup>. Il faut garder à l'esprit qu'un niveau de stress élevé peut nuire à la compréhension et la rétention de l'information. Une communication n'est efficace que quand tous les intervenants reçoivent et comprennent le message exprimé. Pour assurer une communication efficace avec les aidants, les ATP doivent appliquer les principes suivants<sup>19</sup> :

- Utiliser un langage clair, simple et précis.
- Vérifier la compréhension de l'aidant en lui demandant de répéter ce que vous lui avez dit.
- Utiliser des questions ouvertes pour entamer un dialogue en vue d'obtenir des renseignements auprès de l'aidant.
- Continuer avec des questions fermées précises afin d'obtenir plus de détails.
- Accorder de l'attention à la communication non verbale de l'aidant.
- Être attentif à votre propre communication non verbale (p. ex., regarder l'aidant droit dans les yeux, maintenir un contact visuel et une attitude ouverte et détendue).
- Écouter activement l'aidant.
- Résumer votre interprétation de ce qu'a dit l'aidant pour vous assurer d'avoir bien compris le message exprimé.

### Proposer des ressources visant à soulager l'aidant

Les aidants peuvent ressentir un stress accru quand il n'y a pas de ressources à leur disposition. Les ATP peuvent s'assurer que la pharmacie dispose de renseignements sur les ressources disponibles pour soulager les aidants. Il peut s'agir d'information sur les programmes provinciaux ou territoriaux d'aide relative au coût des médicaments, ou sur les ressources communautaires, provinciales ou territoriales

**ENCADRÉ 1 - Ressources destinées aux aidants pour des maladies spécifiques**

Ces ressources proposent des renseignements utiles sur des maladies spécifiques susceptibles de nécessiter les services d'aidants.

- Société canadienne de la SLA. <https://www.als.ca/fr/>
- Société Alzheimer du Canada. <http://alzheimer.ca/fr/Home>
- Autisme Canada. <https://autismcanada.org/?lang=fr>
- Centre for ADHD Awareness (CADDAC). <http://caddac.ca/adhd/french-pages/>
- Canadian ADHD Resource Alliance (CADDRA). <https://www.caddra.ca/fr/>
- Société canadienne du cancer. <https://www.cancer.ca/fr/?region=qc>
- Société canadienne de la SP. [https://scleroseenplaques.ca/?\\_ga=2](https://scleroseenplaques.ca/?_ga=2)
- Parkinson Canada. <https://www.parkinson.ca/fr/>
- Société québécoise de la schizophrénie. <http://www.schizophrénie.qc.ca/fr/>

**ENCADRÉ 2 - Ressources nationales de soutien aux aidants**

- Société Alzheimer du Canada. <https://alzheimer.ca/fr/Home/Living-with-dementia/Caring-for-someone>
- Bayshore Health Care, Family and Caregiver Resources. <https://www.bayshore.ca/home-care/family-caregiver-resources/>
- Société canadienne du cancer. <http://www.cancer.ca/fr-ca/cancer-information/cancer-journey/if-you-re-a-caregiver/?region=qc>
- Association canadienne pour la santé mentale – Aide aux soignants : feuillet d'information. <https://cmha.ca/fr/documents/aide-aux-soignants-feuillet-dinformation>
- Carers Canada. <https://www.carerscanada.ca/>
- Gouvernement du Canada. Prestations pour aidants naturels. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/soin-personne-malade/prestations-credits-impot-aidants-naturels.html>
- Gouvernement du Canada. Comment prendre soin de soi comme intervenant. <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/rapports-publications/faire-face-evenements-stressants/comment-prendre-soin-comme-intervenant.html>
- Parkinson Canada. <https://www.parkinson.ca/fr/la-maladie/fr-caregiving/>
- Respite Care in Canada. <https://www.seniorszen.com/blog/2012/02/03/respice-care-canada>
- Teva Caregivers Resource. <https://www.tevacaregivers.com>

offrant du soutien aux patients atteints d'affections complexes ou de longue durée et à leurs aidants. L'encadré 1 propose une liste de quelques ressources pouvant être utiles aux aidants qui s'occupent de proches aux prises avec des problèmes médicaux particuliers.

En plus de fournir des informations sur des ressources concernant directement le patient et son affection, les ATP peuvent aussi donner accès à des ressources axées sur le soutien aux aidants. Souvent, les aidants ne se rendent pas compte qu'ils ont eux-mêmes besoin de soutien, ni même de l'importance d'avoir du soutien, ou bien ils ne sont pas au courant de l'existence de telles ressources. Les ATP peuvent leur rappeler l'importance de prendre soin d'eux-mêmes et leur donner des conseils dans ce sens (tableau 7). Le maintien de réseaux de soutien social est important pour les aidants. De plus, les sites internet de nombreuses associations qui se consacrent à des pathologies spécifiques propo-

sent aussi des réseaux de soutien destinés aux aidants, des conseils pour prendre soin d'un proche souffrant d'une maladie particulière, ainsi que des forums au sein desquels les aidants peuvent partager leur expérience et tisser des liens avec des personnes qui sont dans la même situation. Il est également nécessaire que les aidants comprennent l'importance de s'accorder des pauses. Les services de répit consistent en des soins de courte durée qui permettent aux aidants de faire des pauses pour s'occuper d'eux-mêmes afin de réduire les risques de stress, de surmenage ou de fatigue. Les agences de services d'aide à domicile locales ou provinciales offrent la plupart du temps des services de répit pour une ou plusieurs journées. Les ATP peuvent s'assurer de mettre à la disposition des aidants de l'information sur les agences locales de services de répit. L'encadré 2 propose une liste de ressources nationales qui pourraient être utiles aux aidants.

**TABLEAU 7 - Prendre soin de sa santé quand on est un aidant<sup>12, 14</sup>**

Il est important que les aidants prennent soin de leur santé physique, psychologique et émotionnelle. Les ATP peuvent communiquer les conseils suivants pour favoriser une santé optimale des aidants. Il ne faut pas oublier que des aidants qui ne se sentent pas bien ne seront pas en mesure de prendre soin de leurs proches malades.

- Évitez l'isolement
- Restez engagé socialement
- Passez du temps en famille et avec des amis
- Consacrez du temps à faire ce que vous aimez faire
- Conservez de saines habitudes de vie
- Alimentez-vous convenablement
- Buvez beaucoup d'eau
- Évitez les excès de boissons caféinées et alcoolisées
- Pratiquez régulièrement de l'activité physique
- Faites des promenades
- Mettez-vous au yoga
- Dormez suffisamment
- Faites des pauses
- Joignez-vous à un groupe de soutien réunissant d'autres aidants

*Fournir de l'éducation et de la formation*

Les ATP peuvent aussi fournir aux aidants une formation pratique pour leur apprendre à utiliser divers dispositifs (glycomètres, chambres de retenue à valve, tensiomètres) et pour réévaluer périodiquement leur technique afin de s'assurer qu'ils l'appliquent de façon optimale.

**Conclusion**

Les aidants qui s'occupent de proches souffrant d'affections complexes ou de longue durée peuvent faire face à diverses difficultés, qui exigent d'eux de la patience et une bonne compréhension de la maladie. Comme beaucoup de patients ne sont pas en état de communiquer adéquatement avec leur équipe soignante, ce sont souvent leurs aidants qui doivent assumer cette responsabilité. Les ATP qui ont une bonne connaissance des maladies, qui sont conscients du stress que subissent les aidants, qui savent communiquer efficacement et qui sont bien informés des ressources pour soulager les aidants peuvent jouer un rôle important dans l'équipe soignante en donnant du soutien et de l'information aux aidants. Ce soutien aura des retombées

positives tant pour les patients que pour les personnes qui s'occupent d'eux.

## RÉFÉRENCES

1. Carers Canada. How caring impacts their lives. 2017. <https://www.homecareontario.ca/docs/default-source/Family-Caregiving/2017-national-carers-day---caring-at-home-infographic.pdf?sfvrsn=0> (consulté le 10 février 2019).
2. Autisme Canada. À propos de l'autisme. 2017. <https://autismcanada.org/about-autism/?lang=fr> (consulté le 10 février 2019).
3. Gouvernement du Canada. Démence. 2017. <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/demence.html> (consulté le 10 février 2019).
4. UCB Canada Inc. Maladie de Parkinson. <https://www.ucb-canada.ca/fr/Patients/Domaines-Th%C3%A9rapeutiques/MALADIE-DE-PARKINSON> (consulté le 2 janvier 2019).
5. Société Alzheimer Canada. La maladie d'Alzheimer. 2019. <http://www.alzheimer.ca/fr/Home/About-dementia/Alzheimer-s-disease> (consulté le 10 février 2019).
6. Société de la sclérose en plaques Canada. Qu'est-ce que la SP ? <https://scleroseenplaques.ca/a-propos-de-la-sp/quest-ce-que-la-sp/> (consulté le 10 février 2019).
7. Société de la sclérose en plaques Canada. Symptômes de la SP. [https://scleroseenplaques.ca/a-propos-de-la-sp/symptomes/?\\_ga](https://scleroseenplaques.ca/a-propos-de-la-sp/symptomes/?_ga) (consulté le 10 février 2019).
8. Parkinson Canada. La maladie de Parkinson. <https://www.parkinson.ca/fr/la-maladie/> (consulté le 2 janvier 2019).
9. The Change Foundation. Spotlight on Ontario's Caregivers. Novembre 2018. <https://www.changefoundation.ca/spotlight-on-caregivers-report/> (consulté le 9 janvier 2019).
10. Bleakney A. Les jeunes Canadiens fournissant des soins. Novembre 2015. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-652-x/89-652-x2014003-fra.htm> (consulté le 12 février 2019).
11. Qualité des services de santé Ontario. La réalité des personnes soignantes : La détresse chez les personnes soignantes de patients recevant des soins à domicile. 2016. <https://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/system-performance/reality-caring-report-fr.pdf> (consulté le 10 février 2019).
12. Bayshore Health Care. Support for the senior and their family caregiver. <https://www.bayshore.ca/2018/08/28/supporting-a-loved-one/> (consulté le 10 février 2019).
13. Société Alzheimer Canada. Comment prendre soin de soi-même comme aidant. 2017. <https://alzheimer.ca/fr/Home/Living-with-dementia/Caring-for-someone/Self-care-for-the-caregiver> (consulté le 10 février 2019).
14. Gouvernement du Canada. Comment prendre soin de soi comme intervenant. 2011. <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/rapports-publications/faire-face-evenements-stressants/comment-prendre-soin-comme-intervenant.html> (consulté le 10 février 2019).
15. Huddol. Caregiver Friendly Pharmacy Training Program.
16. Carers Canada. Caring at home. <https://www.homecareontario.ca/docs/default-source/Family-Caregiving/2017-national-carers-day---caring-at-home-infographic.pdf?sfvrsn=0> (consulté le 10 février 2019).
17. La Fondation de psychologie du Canada. Stratégies sur le stress – Stress 101. 2019. <https://www.strategiessurlstress.ca/stress-101> (consulté le 12 février 2019).
18. Mental Help. The link between anger and stress. <https://www.mentalhelp.net/blogs/the-link-between-anger-and-stress/> (consulté le 23 janvier 2019).
19. Reardon J. Communiquer efficacement avec les patients. 2017. [https://pharmasolutionstevea.com/sites/default/files/TT%20FC%20FR%202017%20July\\_FINAL.PDF](https://pharmasolutionstevea.com/sites/default/files/TT%20FC%20FR%202017%20July_FINAL.PDF) (consulté le 10 février 2019).

## QUESTIONS

Veuillez sélectionner la meilleure réponse à chaque question et répondre en ligne sur le site eCortex.ca pour recevoir instantanément vos résultats.

1. Les enfants atteints du trouble du spectre de l'autisme ont tendance à présenter :
  - a) Une incidence accrue de maladies auto-immunes
  - b) Une incidence accrue d'infections respiratoires
  - c) Un taux plus élevé d'hyperactivité et d'impulsivité
  - d) a et b
2. Parmi les problèmes de santé suivants, lequel est causé par une perte de cellules cérébrales due à la formation de plaques et d'enchevêtrements dans le cerveau?
  - a) Le TDAH
  - b) La maladie d'Alzheimer
  - c) Le trouble du spectre de l'autisme
  - d) La sclérose en plaques
3. Les ATP peuvent apporter un soutien aux aidants qui s'occupent d'un proche souffrant d'une maladie chronique en faisant tout ce qui suit SAUF :
  - a) Leur apprendre à utiliser un emballage favorisant l'observance
  - b) Effectuer une revue des médicaments
  - c) Détecter les signes de stress de l'aidant
  - d) Surveiller leurs achats de MVL
4. Les ATP peuvent assurer une communication efficace en faisant tout ce qui suit SAUF :
  - a) Écouter activement l'aidant
  - b) Ne poser que des questions appelant une réponse par oui ou par non
  - c) Prêter attention à la communication non verbale
  - d) Utiliser un langage clair, simple et précis
5. Parmi ce qui suit, lequel est un signe de stress de l'aidant?
  - a) Une fréquence accrue de rhumes et de grippe
  - b) Un manque de coordination
  - c) Une névrite optique
  - d) Une déficience sensorielle
6. Parmi les stratégies suivantes, laquelle N'EST PAS utile pour aider les aidants à prendre soin de leur santé?
  - a) Pratiquer régulièrement de l'activité physique
  - b) Se joindre à un groupe de soutien réunissant d'autres aidants
  - c) Limiter les rencontres sociales
  - d) Faire des pauses
7. Lequel des énoncés suivants est VRAI?
  - a) Les aidants courent le risque de développer des maladies chroniques comme l'hypertension.
  - b) Les aidants ont tendance à ne pas avoir conscience des signes et symptômes du stress de l'aidant.
  - c) Les aidants font souvent face à des problèmes financiers directement liés à la fourniture des soins.
  - d) a et c
  - e) a, b et c
8. Quel est le pourcentage d'aidants qui prennent des congés temporaires à leur travail afin de s'occuper d'un proche atteint d'une maladie chronique?
  - a) 6 %
  - b) 10 %
  - c) 15 %
  - d) 26 %
9. Parmi les questions suivantes, laquelle est un exemple de question ouverte?
  - a) Administrez-vous ce médicament conformément à l'ordonnance?
  - b) Avez-vous des questions à poser?
  - c) Le patient a-t-il déjà pris ce médicament auparavant?
  - d) Comment administrez-vous ce médicament?
10. Lequel des énoncés suivants est VRAI?
  - a) On ne devrait JAMAIS poser de questions fermées (réponses par oui/non) quand on cherche à obtenir des renseignements auprès d'un aidant.
  - b) La communication est efficace quand on sent qu'on a bien fait passer son message.
  - c) On devrait toujours engager une conversation en posant des questions ouvertes.
  - d) a, b et c
11. Des problèmes d'observance médicamenteuse peuvent indiquer que l'aidant a de la difficulté à gérer ou administrer les médicaments du patient.
  - a) Vrai
  - b) Faux

12. Les facteurs contribuant à des problèmes d'observance médicamenteuse peuvent inclure :

- a) Une difficulté à avaler les médicaments
- b) Des médicaments qui ne sont pas couverts par les assurances
- c) Des réactions indésirables aux médicaments
- d) a et c seulement
- e) a, b et c

13. Lequel des énoncés suivants est VRAI?

- a) Les aidants sont souvent victimes d'une aggravation de leurs propres problèmes de santé.
- b) Les aidants peuvent trouver que la gestion des médicaments est trop compliquée et qu'elle prête à confusion.
- c) Les aidants doivent trouver le moyen de concilier la fourniture des soins à leur proche et leurs obligations quotidiennes habituelles.
- d) a, b et c

14. Marie est une femme mariée de 40 ans qui a deux enfants. Elle a récemment

commencé à s'occuper de sa mère qui a reçu un diagnostic de maladie d'Alzheimer. À la suite de l'annonce du diagnostic, Marie a installé sa mère à son domicile afin de faciliter leur adaptation avant que la maladie ne s'aggrave. Marie et son époux ont tous deux de bons emplois sûrs et stables, et ils sont en bonne santé. Marie reçoit l'aide d'amis proches, qui se chargent d'emmener les enfants à leurs diverses activités et qui lui apportent même des repas de temps à autre, en attendant qu'elle s'adapte à son rôle d'aidante. À quels facteurs de risque de stress de l'aidant, de fatigue ou de surmenage Marie est-elle exposée?

- a) L'âge
- b) Le manque de soutien
- c) Le fait de vivre sous le même toit que le patient
- d) Marie n'est exposée à aucun facteur de risque

15. Un an après avoir reçu son diagnostic de maladie d'Alzheimer et avoir emménagé dans la maison de sa fille, la mère de

Marie a vu son état de santé se dégrader considérablement, imposant un lourd fardeau à Marie. Ces derniers temps, Marie ressent de la colère, du stress et même un peu d'amertume. Vous le remarquez lors d'une de ses visites à la pharmacie. Parmi ce qui suit, de quoi devriez-vous discuter avec elle?

- a) Lui suggérer de se libérer de ses activités sociales. Passer du temps avec ses amis ne fait que compliquer sa tâche d'aidante; en les voyant moins souvent, elle aura donc plus de temps à consacrer à son rôle d'aidante.
- b) Lui suggérer de placer sa mère dans un centre de soins infirmiers afin d'éliminer son stress, et lui remettre une liste des établissements de soins de la région.
- c) Lui suggérer de se renseigner sur les services de répit afin qu'elle puisse faire des pauses et prendre soin d'elle-même, et lui remettre une liste des agences de services de répit de la région.
- d) Tout ce qui précède serait bénéfique pour Marie et mériterait d'être abordé.

COIN technipharm FC

Présenté par :

ProfessionSanté.ca

Commandité par :

teva

**Communiquer avec les aidants pour mieux les soutenir**

1 UFC • MARS 2019

CCEPP n° 1329-2019-2678-I-T Tech.

**Maintenant accrédité par le Conseil canadien de l'éducation permanente en pharmacie**

- |            |            |              |               |             |
|------------|------------|--------------|---------------|-------------|
| 1. a b c d | 4. a b c d | 7. a b c d e | 10. a b c d   | 13. a b c d |
| 2. a b c d | 5. a b c d | 8. a b c c d | 11. a b       | 14. a b c d |
| 3. a b c d | 6. a b c d | 9. a b c d   | 12. a b c d e | 15. a b c d |

Prénom \_\_\_\_\_ Nom \_\_\_\_\_

Nom de la pharmacie \_\_\_\_\_

Adresse (Domicile) \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_ Province \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_ Télécopieur \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_ Année d'obtention de diplôme (s'il y a lieu) \_\_\_\_\_

**Type de pharmacie**

- Chaîne ou franchise
- Bannière
- Indépendante
- Autre (veuillez préciser): \_\_\_\_\_
- Grande surface
- Supermarché
- Hôpital

- ATP à plein temps
- ATP à temps partiel

**Aidez-nous à nous assurer que ce programme vous est utile en répondant aux questions suivantes :**

1. Avez-vous le sentiment d'être mieux informé(e) sur la communication avec les aidants pour mieux les soutenir?  
 Oui  Non
2. L'information contenue dans cette leçon était-elle pertinente pour vous en tant qu'ATP?  Oui  Non
3. Allez-vous pouvoir intégrer l'information acquise grâce à cette leçon dans votre travail d'ATP?  Oui  Non  S. O.
4. L'information contenue dans cette leçon était-elle...  
 Trop élémentaire  Adaptée  Trop difficile
5. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de cette leçon ?  
 Très  Assez  Pas du tout
6. Quel sujet aimeriez-vous que nous traitions dans un prochain numéro ?

**Répondez EN LIGNE sur eCortex.ca pour obtenir vos résultats instantanément.**

Pour connaître les barèmes de notation de la FC, veuillez communiquer avec Vicki Wood, par téléphone au 437 889-0615, poste 1254, ou par courriel à vwood@ensembleiq.com.



## Pour répondre en ligne à cette leçon de FC

Nos leçons de FC sont hébergées sur **eCortex.ca**, la plateforme de formation continue de ProfessionSanté.ca (portail de Profession Santé, Québec Pharmacie, L'actualité pharmaceutique, L'actualité médicale et Infolnfirmières).

Pour accéder aux leçons de FC en ligne, connectez-vous à **eCortex.ca** et cliquez sur le logo « eCortex » sur la page d'accueil de la section Pharmaciens.



Pour trouver cette leçon dans **eCortex**, entrez les mots clés « **Communiquer avec les aidants pour mieux les soutenir** » dans la barre de recherche.

Vous pouvez également retrouver toutes les leçons du Coin technipharm en cliquant sur Programmes (dans le menu), puis en cliquant sur « Voir tous les cours du Coin technipharm »

The screenshot shows the eCortex website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Recherche, Mes cours, Besoin d'aide?, Programmes (circled in red), and English. Below the navigation bar is a blue banner with the text: "New to eCortex? Watch a short video demo here. / Première visite sur eCortex? Visionnez notre tutoriel vidéo." Below the banner is a search section titled "Trouver un cours". It features a search input field with a magnifying glass icon, a "Choisir un sujet" dropdown menu, and a "Mot-clé" input field. To the right of the search input field is a red arrow pointing to it. Below the search input field are three filter categories: "Ma profession" (with a dropdown arrow and "Toutes" selected), "Accrédité" (with a dropdown arrow and "Autres" selected), and "Plus récent" (with a dropdown arrow and "Populaire" selected). To the right of these filters are three input fields for "Expiration:", "Crédits:", and "Durée:", each with a dropdown arrow. Below the filters and input fields are two buttons: "Mosaïque" and "Liste". To the right of the search section is a "Mes cours" section.

### Vous n'êtes pas encore inscrit(e) à eCortex.ca ?

Le processus est simple et rapide. Allez dès maintenant sur le site **eCortex.ca**

Après avoir procédé à l'inscription, vous recevrez immédiatement un courriel de vérification de notre part. Cliquez sur le lien indiqué dans le courriel et vos identifiants vous seront expédiés.

En vous inscrivant, vous aurez accès à des centaines de leçons de FC de pharmacie, à des tests en ligne, à vos certificats, à votre bulletin de notes et bien plus.

### Pour toute question, veuillez communiquer avec:

POUR LES LEÇONS EN FRANÇAIS  
ecortex@professionsante.ca