



ORGANISME DE SOUTIEN AUX

aidants naturels

DE L'ONTARIO

Créer un milieu accueillant pour les personnes aidantes

Conseils et guides de communication à
l'intention des prestataires de soins de santé



Au cœur du système de santé ontarien, les personnes aidantes jouent un rôle essentiel : elles apportent un soutien émotionnel, gèrent la prise de médicaments, coordonnent les rendez-vous et accompagnent un membre de leur famille ou une personne de leur entourage lors des consultations. Aujourd'hui, **4,2 millions d'Ontariens et d'Ontariennes prodiguent des soins non rémunérés** – un nombre qui pourrait atteindre 6,5 millions d'ici 2030. Beaucoup d'entre elles font face à un épuisement important : selon le [Rapport Pleins feux 2025](#) de l'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario, **69 % ne savent pas comment elles pourront tenir le coup.**

Ces données soulignent l'importance des échanges avec les personnes aidantes. En reconnaissant leur rôle, en comprenant leurs besoins et en les intégrant comme partenaires de soins, nous pouvons créer un milieu plus accueillant, tant pour les personnes aidantes que pour les personnes aidées.



Dans cette ressource, nous employons souvent le mot « patient » pour désigner les personnes qui bénéficient de soins médicaux. Toutefois, il est important de noter que, dans certains contextes, ce terme peut être synonyme de « client », de « personne aidée » ou de « personne résidente ».

Identification des personnes aidantes

Reconnaître le rôle de la personne aidante et instaurer une relation de partenariat



Lorsque vous vous adressez au patient

« Qui est habituellement présent pour vous aider? Nous souhaitons nous assurer que cette personne se sente la bienvenue et qu'elle dispose des informations nécessaires. »

« Y a-t-il quelqu'un qui vous aide avec vos repas, vous accompagne aux rendez-vous ou vous aide à prendre des décisions liées à vos soins? »

« Seriez-vous d'accord pour que nous inscrivions son nom dans notre système afin de pouvoir l'inclure dans les conversations lorsque cela est pertinent? »

« Est-ce votre [par exemple, fille]? Vous apporte-t-elle un soutien important? Souhaitez-vous que nous la désignions comme partenaire de soins essentiels? »

« Pour vous prodiguer les meilleurs soins possibles, accepteriez-vous que nous échangions également avec [nom de la personne aidante]? »



Lorsque vous vous adressez à la personne aidante

« Je vois à quel point vous vous engagez dans ce parcours – merci pour tout ce que vous faites. »

« Vous connaissez [nom de la personne] mieux que quiconque; votre point de vue nous importe. »

« Nous souhaitons que l'équipe sache clairement qui vous êtes, afin que vous n'ayez pas à réexpliquer votre rôle à chaque rencontre. »

Accueil et présentation du milieu de soins

Mettre en avant la collaboration et le partage des responsabilités



Lorsque vous vous adressez à
la personne aidante

« Avec l'accord de [nom de la personne], nous souhaiterions vous associer aux discussions concernant ses soins. »

« Nous sommes heureux de vous accueillir au sein de l'équipe de soins. Votre soutien est essentiel et pleinement reconnu. »

« Nous disposons d'informations que nous partageons habituellement avec les personnes aidantes; souhaitez-vous que je vous en fasse part? »

« Sachez que nous ne nous attendons pas à ce que vous assumiez davantage de responsabilités ni que vous remplaciez le personnel de soins. »

« Votre présence et le soutien que vous apportez sont précieux, et nous sommes ravis de pouvoir compter sur vous. »

Échange des connaissances

Instaurer un climat de confiance et favoriser l'autonomie des personnes aidantes



Lorsque vous vous adressez à
la personne aidante et au patient

« Voici ce que signifient les résultats de laboratoire, en termes simples. »

« Permettez-moi de vous présenter les différentes options de traitement ainsi que ce à quoi vous pouvez vous attendre. »

« Cela correspond-il à ce que vous observez au quotidien? »

« Vous sentiriez-vous à l'aise de mettre cela en pratique à domicile? Nous souhaitons nous assurer que cette solution soit réaliste pour vous. »

« Si une formation ou des conseils pourraient vous être utiles, nous pouvons en discuter. »

Transitions et congé

Clarifier les étapes et s'assurer d'obtenir l'approbation



Lorsque vous vous adressez au patient

« Votre retour à domicile approche; seriez-vous d'accord pour que [nom de la personne aidante] participe à la planification de votre sortie de l'hôpital? »

« Nous avons de nouvelles informations à vous transmettre et souhaiterions, avec votre accord, y associer [nom de la personne aidante]. »



Lorsque vous vous adressez à la personne aidante

« Nous travaillerons ensemble pour mettre au point un plan adapté à votre situation familiale. »

« De quel type de soutien aurez-vous besoin pour assurer la continuité des soins à domicile? »

« Voici les prochaines étapes. Cela vous semble-t-il réalisable? »

« Avez-vous des questions ou des préoccupations avant cette transition? »

Bien-être de la personne aidante

Porter attention à son bien-être même dans des situations difficiles et prévenir l'épuisement



Lorsque vous vous adressez à la personne aidante

« Comment allez-vous, vous aussi? Cette situation peut être éprouvante. Comment tenez-vous le coup? »

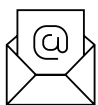
« Bénéficiez-vous de soutien en dehors de ce cadre? »

« J'aimerais vous transmettre une ressource [remettre une carte ou des coordonnées]. L'Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario propose des informations, de l'accompagnement et un soutien en santé mentale si vous ressentez le besoin d'en parler ou d'explorer des ressources. »

« Y a-t-il des préoccupations particulières dont vous aimeriez nous faire part? »

« Il semble que cette situation soit éprouvante. Quel type de soutien vous serait le plus utile? »

Recevez directement dans votre boîte de réception des informations sur l'inclusion et le soutien des personnes aidantes



L'[infolettre Partenaires de soins](#) : une lettre trimestrielle mettant en lumière des études de cas issues d'organismes de santé de l'Ontario



Le [Centre de soutien et groupe d'apprentissage Partenaires de soins essentiels](#) : une infolettre communautaire présentant événements, ressources fondées sur des données probantes et actualités sur l'inclusion et le soutien des personnes aidantes

Outils gratuits pour les personnes aidantes



[Ligne d'aide aux personnes aidantes](#), accessible 24/7, au 1-833-416-2273, en 150 langues



[Trousse](#) pour les personnes aidantes



[Programmes de soutien en virtuel](#) pour personnes aidantes

