



# Guide rapide pour démarrer votre programme de soutien aux aidants

Devenez une pharmacie à l'écoute  
des aidants—en cinq étapes faciles

teva

## Pourquoi devenir une pharmacie à l'écoute des aidants?

En vous alliant aux aidants que vous repérez, vous profitez d'une occasion unique de rendre un grand service à votre communauté tout en élargissant votre clientèle, *en saisissant les occasions de vente croisée* et en vous faisant mieux connaître auprès des professionnels de la santé.

Visionnez notre vidéo, *Pourquoi mettre en œuvre un programme de soutien aux aidants dans votre pharmacie?*, pour savoir en 30 secondes comment vous pouvez contribuer grandement à améliorer la qualité de vie d'un aidant.

À mesure que vous vous familiariserez avec cette initiative, vous et votre équipe pourrez y consacrer plus d'efforts et commencerez à constater un impact réel sur le chiffre d'affaires de votre pharmacie.

## Comment utiliser ce guide

Ce guide simple d'utilisation présente un survol des activités et ressources qui permettront à vous et votre équipe de mettre en œuvre, en cinq étapes, le programme « À l'écoute des aidants » de Teva Canada.

Utilisez-le de concert avec les ressources conçues pour les aidants de Teva Canada pour garantir le succès de votre programme de soutien aux aidants.



### « Je n'ai pas de temps pour ça! »

Nous savons que vos journées sont bien remplies. Lorsque vous aurez terminé cette formation, essayez, au moins 1 minute par jour, d'engager la conversation avec un aidant que vous aurez repéré. Vous serez probablement étonné de constater à quel point il est facile de suivre les étapes proposées dans ce guide!

## Que contient ce guide?

Ce guide comprend les étapes suivantes :



Étape 1 :

**Suivez le programme de formation *Une pharmacie à l'écoute des aidants*.**

Page 4



Étape 2 :

**Téléchargez les ressources destinées aux aidants de Teva Canada.**

Page 6



Étape 3 :

**Adaptez votre offre de produits et services destinés aux aidants en fonction des forces de *votre* pharmacie.**

Page 24



Étape 4 :

**Ralliez toute votre équipe.**

Page 28



Étape 5 :

**Commencez à aider les aidants!**

Page 32

Suivez ces étapes à votre rythme (nous vous recommandons d'essayer de franchir une étape par semaine); vous constaterez que vous et votre équipe parviendrez rapidement et aisément à repérer les aidants de votre communauté et à entrer en relation avec eux!

Tout au long de ce guide, nous vous présentons aussi des conseils utiles, des rappels et des façons de surmonter tout obstacle que vous pourriez rencontrer afin de faciliter encore davantage la mise en œuvre de ce programme.

## IDENTIFIER UN AIDANT

A)

Posez des questions de dépistage ou offrez l'outil de dépistage des aidants aux personnes qui viennent remettre une ordonnance ou chercher des médicaments

La réponse à une question est-elle « oui »?

**LA RÉPONSE EST-ELLE « NON »?**



Dites à la personne qu'elle peut venir en tout temps pour discuter des produits et services offerts en pharmacie qui peuvent l'aider dans son rôle d'aidant

B)

Utilisez le matériel promotionnel destiné aux aidants que vous avez en magasin

Se reconnaître comme aidant

# L'univers des services offerts aux aidants dans votre pharmacie

## IDENTIFIER LES BESOINS D'UN AIDANT

✓ OUI

Entrez les coordonnées de l'aidant dans le système informatique; avisez le pharmacien

Envisagez d'utiliser un des outils de dépistage des aidants de personnes atteintes d'une maladie particulière

Pensez aux produits et services qui pourraient être utiles à l'aidant et au patient

Dirigez l'aidant vers les ressources offertes au [TevaCanada.com/Aidants](https://TevaCanada.com/Aidants) et des partenaires communautaires

Remettez-leur une carte professionnelle et prenez rendez-vous pour un suivi

Étape 1 :



# Suivez la formation du programme *Une pharmacie à l'écoute des aidants.*



## Conseil

Nous recommandons fortement que tous les pharmaciens qui travaillent dans votre pharmacie suivent ce cours. Au cours de la période de formation, dressez une liste des services que votre pharmacie pourrait offrir aux aidants pour les soutenir davantage.

## À propos de ce cours

Avant de commencer à offrir des conseils et des services aux aidants, vous devez vous familiariser avec les besoins et les préoccupations des aidants.

Le programme *Une pharmacie à l'écoute des aidants* de Teva Canada aborde les principaux enjeux des aidants. Il comprend les trois modules suivants :

1

**La vie d'aidant :**  
comprendre les  
réalités des aidants

2

**Les aidants et  
les pharmaciens :**  
des alliés en  
matière de soins

3

**Soutenir  
les aidants :**  
détection de  
risques et  
prévention

Ces modules offrent aux pharmaciens et aux assistants techniques une assise solide pour créer une pharmacie à l'écoute des aidants.

Vous pouvez vous inscrire à ce cours au [healthlearning.ca](http://healthlearning.ca).

Ce programme, approuvé par le Conseil canadien de l'éducation permanente en pharmacie, donne droit à 1,5 unité de formation continue.

## Teva aide les aidants à repérer votre pharmacie

Voici comment :

**Nous avons créé une carte des pharmacies à l'écoute des aidants dans tout le Canada**, qui permet aux aidants de rechercher dans leur région les pharmacies dont le personnel a reçu une formation pour leur venir en aide. Pour que votre pharmacie figure sur la carte, rien de plus simple : après avoir réussi le cours, il vous suffit de nous fournir vos coordonnées, y compris l'adresse de votre pharmacie et votre site Web, en remplissant un formulaire en ligne — Teva Canada se chargera du reste!

**Nous menons une campagne publicitaire pour accroître l'achalandage dans les pharmacies à l'écoute des aidants :** lorsque vous serez sur la carte, les aidants pourront vous repérer.

Consultez la carte au [TevaCanada.com/AidantsPharmacies](http://TevaCanada.com/AidantsPharmacies).



Étape 2 :

Téléchargez les  
ressources destinées  
aux aidants de Teva  
Canada.





Le programme de soutien aux aidants de Teva Canada offre de nombreuses ressources aux pharmacies, dont les suivantes :

1

Outil de dépistage des aidants

2

Outil de dépistage des aidants de personnes atteintes d'une maladie particulière

3

Ressources éducatives sur une maladie particulière

4

Information et soutien additionnels

Trouvez toutes ces ressources à [TevaCanada.com/AidantsPharmacies](http://TevaCanada.com/AidantsPharmacies).

1

Outil de dépistage des aidants

L'outil de dépistage des aidants comprend des amorces de conversation conçues pour vous aider à repérer rapidement et aisément les aidants dans votre pharmacie, ainsi qu'un questionnaire pour déterminer si une personne éprouve des difficultés à s'acquitter de son rôle d'aidant. Utilisez ces outils de dépistage lorsqu'une personne vient faire exécuter une ordonnance pour une autre personne, ou pose des questions pour une autre personne lors d'une revue des médicaments.


L'outil de dépistage comporte deux éléments : Partie A et Partie B (voir à la page suivante).

## À titre d'aidant, quels sont vos besoins?

Répondez à ce questionnaire, destiné à votre équipe pharmaceutique, pour voir si vous pourriez profiter de ressources susceptibles de faciliter votre parcours d'aidant — tout en prenant soin de vous-même!

<b>VOS BESOINS À TITRE D' Aidant</b> Veuillez répondre aux questions suivantes pour nous aider à en apprendre davantage sur la façon dont vous prodiguez vos soins :	<b>VOS BESOINS EN SANTÉ</b> Pour nous aider à connaître l'impact que les soins que vous donnez ont sur vous, veuillez répondre aux questions suivantes :
<b>J'éprouve de la difficulté à fournir des soins.</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>	<b>Prodiguer des soins a des effets négatifs sur ma personne, y compris malaises et douleurs physiques (perturbation de mon sommeil ou de mes habitudes alimentaires, épuisement)</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>
<b>Je m'inquiète que les soins que je prodigue ne sont-être pas les meilleurs.</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>	<b>Prodiguer des soins affecte mon bien-être émotionnel et mental (p. ex. stress, se sentir dépassé par les événements, culpabilité)</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>
<b>Pour fournir de meilleurs soins, j'aurais besoin de plus de renseignements.</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>	<b>J'ai dû changer mes plans personnels ou ajuster mon horaire de travail pour être en mesure de donner des soins</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>
<b>Je m'inquiète au sujet des soins que j'aurai à prodiguer dans l'avenir.</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>	
<b>J'aimerais avoir accès à plus de soutien pour que la prestation des soins soit plus facile.</b> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>	

À Teva, nous avons pris l'engagement de collaborer avec nos pharmaciens partenaires pour faciliter votre parcours d'aidant.  
Visitez: [TevaCanada.com/Aidants](http://TevaCanada.com/Aidants) pour plus de ressources et du soutien.

© 2021 Teva Canada Limitée 

## Partie A : Amorces de conversation

La partie A vous aide à repérer un aidant en fonction de son comportement à la pharmacie (p. ex., il accompagne toujours le patient et parle en son nom) ou du type de médicament qu'il vient chercher pour le patient.

Les questions suivantes constituent un point de départ; vous pouvez adapter la formulation à votre propre style de communication.

- Je vois que vous venez chercher ce médicament pour [votre conjoint(e)/parent/enfant, etc.].
- Vous occupez-vous souvent de la santé et des médicaments de [nom du patient]?
- Comment vous en tirez-vous?
- Arrivez-vous à prendre du temps pour vous?
- Nous pouvons vous aider — n'hésitez pas à vous adresser à moi si vous souhaitez en discuter.

Lorsque vous les aurez posées plusieurs fois, ces questions viendront naturellement!

La première question vous aide à déterminer si la personne est un aidant. Les questions suivantes vous préparent à utiliser le questionnaire « *À titre d'aidant, quels sont vos besoins?* » dans le but de comprendre le niveau de soins que la personne prodigue, si elle éprouve des difficultés dans son rôle d'aidant et si elle a des inquiétudes quant à l'avenir.

## Partie B :

### Évaluer les besoins des aidants avec le questionnaire

Une fois que vous avez repéré un aidant, le questionnaire « À titre d'aidant, quels sont vos besoins? » peut vous aider à déterminer si cette personne a besoin d'aide dans la prestation des soins. Si elle répond « oui » à l'une des questions, on peut considérer qu'elle a besoin de soutien, et votre équipe peut fixer un rendez-vous pour une consultation. Lorsqu'un aidant signale des difficultés d'ordre mental, physique ou social, il est important de rechercher des stratégies pour les surmonter.

Vous pouvez demander à un assistant technique de passer en revue les questions avec l'aidant (au moyen du questionnaire détachable) et de poser les questions de suivi pour obtenir des précisions si l'aidant a répondu « oui » à une question. Ensuite, l'assistant détache le questionnaire et le met dans le panier de médicaments, ce qui indique au pharmacien qu'il doit à son tour poser des questions à l'aidant, dont les suivantes :

- Voulez-vous que l'on crée un dossier patient pour vous?
- Si l'aidant répond par l'affirmative, posez-lui la question suivante : Voulez-vous qu'on relie votre dossier à celui de la personne sous vos soins? (Dans l'affirmative, le pharmacien peut numériser le questionnaire et l'ajouter aux dossiers du patient et de l'aidant.)
- Voulez-vous connaître les produits et services que nous pouvons vous offrir pour vous aider? (Si l'aidant répond oui, le pharmacien peut passer en revue le contenu de l'encart sur notre engagement envers l'aidant avec l'aidant et l'insérer dans le sac d'ordonnance par la suite).
- Souhaitez-vous obtenir plus de renseignements sur \_\_\_\_\_ (maladie du patient)?
- Souhaitez-vous prendre rendez-vous pour une consultation?

## À titre d'aidant, quels sont vos besoins?

N'oubliez pas que chaque aidant et chaque personne qui reçoit des soins est unique. Leurs besoins et leurs préoccupations peuvent varier et même changer au cours de l'évolution de la maladie.

Par exemple, un soutien minime peut suffire dans le cas d'une personne atteinte d'une forme légère de la maladie d'Alzheimer, mais ses besoins peuvent devenir plus importants à mesure qu'elle traverse les différents stades de la maladie.

### BESOINS DES AIDANTS QUESTIONS DE SUIVI DU PHARMACIEN

**J'éprouve de la difficulté à fournir des soins.**

Questions de suivi à poser :

« **Quels sont, selon vous, les défis auxquels vous êtes confronté lorsque vous fournissez des soins? »**

« **Avez-vous eu plus de difficulté à donner des soins au cours des deux derniers mois ou la situation est-elle demeurée semblable? »**

— N'oubliez pas que la réponse à cette question peut varier selon l'évolution de l'état du patient. Un « non » aujourd'hui peut devenir un « oui » demain.

### BESOINS DES AIDANTS QUESTIONS DE SUIVI DU PHARMACIEN

**Je m'inquiète que les soins que je prodigue ne sont peut-être pas les meilleurs soins.**

Il est important de déterminer pourquoi la personne a cette crainte; voici une question de suivi possible :

« **Qu'est-ce qui vous fait croire que vous ne prodiguez pas les meilleurs soins? »**

« **Quel aspect des soins que vous fournissez vous cause le plus de difficulté? »**

— N'oubliez pas que de nombreux aidants se sentent dépassés, et qu'ils ne sont souvent pas en mesure d'évaluer la qualité des soins qu'ils prodiguent.

— Certains se comparent à d'autres aidants et ont l'impression de ne pas offrir le même niveau de soins.

**Pour fournir de meilleurs soins, j'aurais besoin de plus de renseignements.**

Questions de suivi à poser :

**« Quels sont les renseignements dont vous avez besoin aujourd'hui pour pouvoir fournir de meilleurs soins? »**

**« Afin de vous aider dans la prestation des soins, aimeriez-vous que je vous donne plus de renseignements sur la maladie, les médicaments ou les services? »**

- Cette question offre aux pharmaciens une excellente occasion d'aider les patients et les aidants, et de faire la promotion du soutien qui peut être offerts dans leur pharmacie à l'écoute des aidants.
- N'oubliez pas que chaque aidant est unique et que les renseignements donnés devront probablement être adaptés à chaque situation.
- Le fait de recevoir les renseignements et les produits et services dont il a besoin peut faire toute la différence pour un aidant.

**Je m'inquiète au sujet des soins que j'aurai à prodiguer dans l'avenir.**

Questions de suivi à poser :

**« Qu'est-ce qui vous inquiète le plus en ce qui concerne les soins que vous aurez à prodiguer dans l'avenir? »**

**« Quels aspects pourrions-nous aborder aujourd'hui pour diminuer votre inquiétude par rapport à l'avenir? »**

- Cette question est importante, car la plupart des maladies chroniques prises en charge par les aidants sont évolutives et s'aggravent au fil de temps.
- Si un aidant s'inquiète au sujet des soins qu'il devra prodiguer dans l'avenir, il est important de s'attarder à ses inquiétudes.

**J'aimerais avoir accès à plus de soutien pour que la prestation des soins soit plus facile.**

Questions de suivi à poser :

**« Quels sont les services, les produits et le soutien que nous pouvons vous offrir aujourd'hui pour vous faciliter la tâche dans l'avenir? »**

**« Comment puis-je vous aider? »**

- Il est important d'évaluer le type de soutien dont l'aidant a besoin pour que la prestation des soins soit plus facile.
- Des solutions toutes simples, comme des accessoires vendus en pharmacie (p. ex. une canne ou une barre d'appui) ou un service que vous offrez (p. ex. des médicaments en plaquettes alvéolées, la livraison de médicaments), figurent parmi les formes de soutien possible.

**J'ai dû changer mes plans personnels ou ajuster mon horaire de travail pour être en mesure de donner des soins.**

Questions de suivi à poser :

**« Dans quelle mesure ces changements ont-ils perturbé les autres aspects de votre vie? »**

**« Éprouvez-vous de la difficulté à trouver un équilibre entre votre rôle d'aidant et les autres sphères de votre vie? »**

**« Pouvons-nous vous aider de quelque façon que ce soit à fournir des soins? »**

- Cette réponse indique généralement que la prestation des soins est susceptible de devenir problématique.
- Parfois, de petits changements et certains produits et services peuvent réduire considérablement le temps nécessaire pour fournir des soins de qualité.
- Le pharmacien peut jouer un rôle de premier plan en offrant des services permettant de réduire le temps que l'aidant doit consacrer à la gestion de la médication du patient.

**Prodiguer des soins affecte mon bien-être émotionnel et mental (p. ex. stress, se sentir dépassé par les événements, culpabilité).**

Questions de suivi à poser :

- « **Quels symptômes ressentez-vous? »**
- « **Ces symptômes se sont-ils aggravés au cours des quatre dernières semaines? »**
- « **Selon vous, qu'est-ce qui diminue ou aggrave ces symptômes? »**
- « **Avez-vous discuté de ces symptômes avec quelqu'un d'autre? »**

- Le stress, l'anxiété et la dépression sont courants chez certains aidants. Si l'intensité de ces malaises et douleurs physiques est modérée ou sévère, le pharmacien peut adresser la personne à un médecin ou à une infirmière praticienne.
- De nombreux aidants se sentent coupables de donner des soins ou du manque d'équilibre entre leur rôle de soignant et d'autres aspects de leur vie.

**Prodiguer des soins a des effets négatifs sur ma personne, y compris malaises et douleurs physiques (perturbation de mon sommeil ou de mes habitudes alimentaires, épuisement).**

Questions de suivi à poser :

- « **Quels problèmes physiques vivez-vous »?**
- « **Se sont-ils aggravés au cours des quatre dernières semaines? »**
- « **Avez-vous discuté de ces problèmes avec quelqu'un d'autre? »**

- Cette question est très importante. Les problèmes physiques peuvent avoir des répercussions importantes sur la santé des aidants. Si l'intensité de ces malaises et douleurs physiques est modérée ou grave, le pharmacien peut adresser la personne à un médecin ou à une infirmière praticienne.
- C'est l'occasion pour le pharmacien d'intervenir et d'éduquer l'aidant, de lui faire des recommandations et de lui offrir des services pour réduire le stress causé par la prestation de soins.





Téléchargez des documents  
spécifiques à la maladie d'Alzheimer  
à [TevaCanada.com/Alzheimer](http://TevaCanada.com/Alzheimer)

## Outil de dépistage des aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer

Cet outil de dépistage est conçu pour nous aider à déterminer les services et les renseignements que cette pharmacie peut vous offrir en tant qu'aidant(e).

1. Au cours des 6 à 12 derniers mois, avez-vous constaté que l'état de la personne dont vous prenez soin :

- est pire que jamais
- est un peu moins bon
- à peu près le même
- s'est amélioré

2. Parmi la liste suivante, qu'est-ce qui pourrait vous aider dans la prestation des soins à cette personne? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Plus de renseignements sur la maladie et à quoi je peux m'attendre
- Plus de renseignements sur les médicaments utilisés pour le traitement de cette maladie
- Outils qui peuvent me permettre d'améliorer les soins que je prodigue
- Plus de renseignements sur la prestation des soins aux personnes atteintes de cette maladie
- Ressources communautaires qui peuvent m'aider dans la prestation des soins

3. Avec qui pouvez-vous vous appuyer pour la prestation des soins à cette personne? (cochez toutes les personnes auxquelles vous pourriez vous appuyer)

- La personne atteinte de la maladie d'Alzheimer
- Les membres de la famille
- Les amis
- Les voisins
- Les bénévoles
- Les professionnels de la santé
- Les services communautaires
- Les services de soins à domicile
- Les services de soins de longue durée
- Les services de soins palliatifs
- Les services de soins de fin de vie
- Les services de soins de santé
- Les services de soins de santé
- Les services de soins de santé

4. Quelles sont vos principales préoccupations au sujet de la prestation des soins?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Veillez retourner le questionnaire au comptoir de la pharmacie. Nous en prendrons connaissance et nous pourrions suggérer des ressources, des produits et des services qui pourraient faciliter votre cheminement thérapeutique.

Pour les ressources téléchargeables en ligne et destinées aux aidants, veuillez visiter le : [TevaCanada.com/Aidants](http://TevaCanada.com/Aidants)

teva

De nombreuses maladies sont en cause chez les personnes qui doivent recevoir des soins d'un proche aidant. Même s'il existe des similitudes dans les soins à donner, chaque maladie est associée à des difficultés qui lui sont propres.

L'outil de dépistage fourni dans le présent guide porte sur la maladie d'Alzheimer et la démence. Il vous permettra de déterminer quels sont les services et les renseignements que votre pharmacie peut offrir dès aujourd'hui à l'aidant. Les questions peuvent aussi vous aider à faire un suivi auprès de l'aidant au fil du temps. Ainsi, votre équipe pourra lui offrir continuellement les produits et services dont il a besoin à différents moments.

Rendez-vous au [TevaCanada.com/Alzheimer](https://www.TevaCanada.com/Alzheimer) pour télécharger l'outil de dépistage portant sur la maladie d'Alzheimer et la démence. Assurez-vous de visiter régulièrement le site [TevaCanada.com](https://www.TevaCanada.com), car nous y ajouterons de nouveaux outils de dépistage pour d'autres maladies.

## Outil de dépistage des aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer

**1. Au cours des 6 à 12 derniers mois, avez-vous constaté que l'état de la personne dont vous prenez soin :**

- est pire que jamais
- est un peu moins bon
- est à peu près le même
- s'est amélioré

**2. Parmi la liste suivante, qu'est-ce qui pourrait vous aider dans la prestation des soins à cette personne? (cochez toutes les réponses qui s'appliquent)**

- Plus de renseignements sur la maladie et à quoi je peux m'attendre
- Plus de renseignements sur les médicaments utilisés pour le traitement de cette maladie
- Outils qui peuvent me permettre d'améliorer les soins que je prodigue
- Plus de renseignements sur la prestation des soins pour les personnes atteintes de cette maladie
- Ressources communautaires qui peuvent m'aider dans la prestation des soins

**3. Si le pharmacien pouvait s’asseoir avec vous aujourd’hui, quels sont les renseignements dont vous pourriez profiter le plus?**

- Plus de renseignements sur la maladie d’Alzheimer
- Plus de renseignements sur les divers médicaments et comment rendre leur administration plus facile
- Plus de renseignements sur les services qui pourraient apporter leur soutien à une personne atteinte de la maladie d’Alzheimer

**4. Au cours de la prochaine année, croyez-vous avoir tout le soutien et l’aide dont vous avez besoin si l’état de la personne sous vos soins devait demeurer le même ou s’aggraver?**

- Oui
- Non

**5. Quelles sont vos principales préoccupations au sujet de la prestation des soins?**

---

---

---

---

---

---

---

---

## **Affiche auto-adhésive pour aider les aidants qui prennent soin d’une personne atteinte de la maladie d’Alzheimer à se reconnaître.**

Nous avons aussi créé une affiche auto-adhésive à apposer sur le comptoir pour aider les aidants à se reconnaître, ce qui vous aidera grandement dans vos efforts de repérage (il est intitulé : « Prenez-vous soin d’une personne atteinte de démence? Demandez au pharmacien de vous aider »)

## Repérage des aidants au moyen des médicaments pour la maladie d'Alzheimer

Demandez à votre équipe de noter les médicaments utilisés pour la maladie d'Alzheimer :

- Inhibiteurs de la cholinestérase : donépézil, rivastigmine et galantamine
- Antagonistes du récepteur N-méthyl-D-aspartate

Veillez également prendre note de toute utilisation atypique d'antipsychotiques chez une personne âgée :

- Rispéridone et olanzapine
- Quétiapine et aripiprazole

Toute personne qui vient chercher un de ces médicaments est probablement un aidant. Planifiez un appel téléphonique pour faire un suivi et lui demander si un plan de soins a été établi.

### 3

#### Outil d'éducation sur une maladie particulière

Les ressources éducatives sur une maladie particulière (voir à la page suivante) renferme du matériel que vous pouvez utiliser pour renseigner l'aidant sur la maladie du patient, sur la prise en charge de celle-ci et sur les soins à prodiguer.

Le premier outil offert porte sur la maladie d'Alzheimer, une maladie que les pharmaciens voient particulièrement souvent dans leur pratique.

L'outil d'éducation sur la maladie d'Alzheimer fournit des ressources éducatives sur la maladie, son traitement et son évolution, et la planification des soins dans l'avenir. On y aborde aussi des questions qui concernent spécifiquement les aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Ce qui suit est un résumé des différents thèmes abordés dans l'outil d'éducation sur la maladie d'Alzheimer.

## La maladie d'Alzheimer et les aidants

---

### LA MALADIE D'ALZHEIMER

- Qu'est-ce que la démence et la maladie d'Alzheimer?
- Quelles sont les causes de la maladie d'Alzheimer?
- Quels sont les signes et les symptômes de la maladie d'Alzheimer?
- Quels sont les stades de la maladie d'Alzheimer?
- Je viens de recevoir un diagnostic de maladie d'Alzheimer. Que devrais-je faire?
- Les mythes fréquents à propos de la maladie d'Alzheimer
- Le traitement de la maladie d'Alzheimer
- Les médicaments pour la maladie d'Alzheimer
- La communication avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer
- Conseils pour entretenir la mémoire
- Conseils pour prendre soin d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer
- Planification de l'avenir

---

### LES AIDANTS

- Soins prodigués aux différents stades de la maladie d'Alzheimer
- Conseils pour prendre soin d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer
- Se préparer à une consultation avec le médecin ou le pharmacien
- Comment rendre la maison sécuritaire pour une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer
- Le stress chez l'aidant
- Quand faut-il envisager un déménagement dans un établissement de soins de longue durée?
- Soins de fin de vie



## Conseil

Ces ressources éducatives sont conçues pour être le plus souple possible :

- Son contenu peut être utilisé pour les consultations brèves et fréquentes (de quelques minutes) au cours desquelles le pharmacien répond rapidement à une ou deux questions précises.
- Son contenu peut aussi être utilisé dans le cadre d'une consultation plus exhaustive ou d'une revue des médicaments, dans le but d'évaluer en profondeur l'état du patient et de répondre aux préoccupations relatives à la prestation des soins.

Cette souplesse vous permet de personnaliser votre approche en fonction du type de soutien que l'aidant souhaite recevoir, y compris de quelle façon et à quel moment.

Teva Canada a créé une vaste panoplie de ressources pour informer et soutenir les aidants, dont les suivantes :

**Du matériel promotionnel offert en magasin**, y compris des affiches, des affiches auto-adhésives, des encarts sur notre engagement envers l'aidant, et plus encore. Ce matériel incitera les aidants à se reconnaître et les informera sur les produits et services qu'offre votre pharmacie, tout en exigeant peu d'investissement de temps de la part de votre équipe. Ce matériel comprend :

**Affiches** à placer bien en vue dans votre pharmacie.

Dimension : 8,5 po x 11 po





---

**Affiches auto-adhésives** à apposer sur le comptoir des ordonnances ou près de la caisse pour inciter les aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer à se reconnaître.

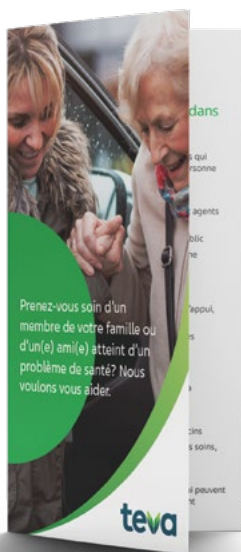
Dimension : 11 po de diamètre



---

Encart sur notre **engagement envers l'aidant** à remettre aux aidants pour les aider à obtenir plus de renseignements et de ressources. Cet encart présente aussi les soins, les services et les produits offerts dans votre pharmacie. Discutez du contenu avec un aidant lors d'une consultation ou d'une revue de la médication. Grâce à son format pratique, vous pourrez ensuite l'insérer aisément dans le sac d'ordonnance.

Dimension : 3,5 po x 7 po

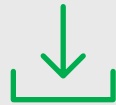


Des ressources en ligne pour les aidants, dont les suivantes :



### Des ressources téléchargeables, y compris :

- un Livret de l'aidant pour aider les aidants à s'orienter dans l'univers des soins et à prendre soin d'eux;
- des questionnaires pour aider les aidants à cerner leurs propres besoins;
- des documents à remplir pour faire le suivi des changements concernant les médicaments et les symptômes, et consigner les coordonnées des personnes-ressources importantes;
- des guides sur les soins prodigués aux personnes atteintes de maladies particulières, telles que le cancer, la démence, le VIH/SIDA et la sclérose en plaques;



Une liste des organismes de soutien recommandés pour les aidants



Une liste des applications recommandées pour les aidants



Une carte interactive permettant de trouver dans tout le Canada les pharmacies dont le personnel a été formé pour soutenir les aidants



Des vidéos d'aidants qui partagent leurs histoires



Pour trouver toutes ces ressources destinées aux aidants — et plus encore — rendez-vous au [TevaCanada.com/Aidants](https://TevaCanada.com/Aidants).

Étape 3 :



Adaptez votre offre  
de produits et services  
destinés aux aidants en  
fonction des forces de  
votre pharmacie



Les produits et services utilisés par les aidants et les personnes sous leurs soins peuvent varier d'une pharmacie à l'autre. L'offre peut dépendre de la taille de la pharmacie, des compétences de l'équipe pharmaceutique et des besoins de la clientèle de votre communauté.

Il y a de nombreux produits et services que votre pharmacie peut offrir aux aidants—tant pour la personne sous leurs soins que pour leur propre santé. Certains d'entre eux sont énumérés dans le tableau ci-dessous :

## Produits et services pouvant être offerts aux aidants

PRODUITS	SERVICES
— Aides à la mobilité (c.-à-d. cannes, déambulateurs)	— Conditionnement en plaquettes/favorisant l'observance thérapeutique
— Produits sécuritaires (c.-à-d. barre d'appui, siège de toilette surélevé, siège de douche)	— Revue de la médication
— Produits d'hygiène personnelle (c. à d. shampoing, lotion hydratante, hydratants pour la sécheresse buccale)	— Vaccination antigrippale et autres vaccins
— Produits pour l'incontinence	— Services éducatifs sur des maladies et des traitements spécifiques
— Aliments complémentaires liquides et agents alimentaires d'épaississement	— Services d'éducation pour les aidants
— Vitamines et autres produits en vente libre (préparations pour le stress, le sommeil et la santé du cerveau; produits contre la constipation; etc.)	— Livraison à domicile des ordonnances
— Piluliers et coupe-pilules	— Tenir l'aidant informé de tout problème
— Alarmes et alertes et autres aides technologiques	— Liste de ressources communautaires pour aider l'aidant

# Le saviez-vous?



83 %

des aidants vont à la pharmacie pour chercher les médicaments d'une personne sous leurs soins — mais seulement **20 %** font affaire avec la même pharmacie que celle de la personne sous leurs soins\*.



78 %

des aidants affirment que le pharmacien influe grandement sur leur sentiment de compétence et de confiance en leur capacité à prendre en charge la médication de la personne dont ils ont soin — mais seulement **27 %** ont affirmé que le pharmacien les questionne sur leur rôle d'aidant\*.



Considérez votre clientèle actuelle et faites le calcul : en utilisant les ressources fournies dans ce guide, vous pouvez facilement entrer en relation avec certains de ces aidants négligés en vue de les fidéliser et d'accroître le chiffre d'affaires de votre pharmacie.

*\*2018, Réseau canadien des proches aidants. Canadian Carers Pulse Survey.*



## Conseil

Ce programme a été conçu pour pouvoir être facilement adaptable. Nous encourageons fortement les pharmaciens à utiliser les outils fournis dans cette trousse pour personnaliser les produits et services offerts aux aidants dans leur pharmacie.





Étape 4 :

Ralliez toute  
votre équipe.



Pour être implanté avec succès dans une pharmacie, tout programme doit bénéficier du soutien du propriétaire ou du gérant. On peut commencer par miser sur un champion — généralement une personne qui a été elle-même un aidant ou qui a été témoin des soins prodigués par un aidant. Cependant, pour garantir la réussite du programme, l'ensemble des employés de la pharmacie doivent être conscients des avantages que procurent des soins de grande qualité au patient, à l'aidant et à la pharmacie.

Le principal objectif de ce programme est de venir en aide aux millions de Canadiens qui prodiguent des soins. En s'alliant aux aidants tôt dans leur parcours, la pharmacie peut les accompagner et devenir une formidable ressource dans le but d'optimiser les soins aux patients.

Un autre objectif du programme est de permettre à l'équipe pharmaceutique de développer une relation avec les aidants afin de répondre à leurs propres besoins en matière de santé. Ainsi, votre pharmacie pourrait potentiellement gagner de nouveaux clients, fidéliser sa clientèle et accroître ses activités grâce au bouche à oreille.

Le tableau à la page suivante présente une liste des avantages que peuvent tirer les aidants, les patients et la pharmacie du programme de formation sur les aidants.

---

En prenant un engagement envers les aidants dès le départ, la pharmacie devient une ressource incroyable et un partenaire pour optimiser les soins prodigués au patient.

Votre pharmacie peut non seulement acquérir une nouvelle clientèle de base, mais elle peut fidéliser davantage les clients et augmenter le bouche à oreille.

## Avantages potentiels d'être une pharmacie à l'écoute des aidants

---

### Pour le patient

- Vous vous assurez que les personnes qui s'occupent d'eux ont accès aux renseignements, aux produits et aux services leur permettant d'optimiser leurs soins.
- Vos produits et services peuvent contribuer à assurer la meilleure vie possible au patient avec son ou ses problèmes de santé.
- Vos services peuvent permettre à la personne de rester à la maison plus longtemps et de reporter son déménagement dans un établissement de soins de longue durée.



### Pour l'aidant

- Fournir des soins peut s'avérer une expérience accablante; recevoir du soutien peut réduire le fardeau et faire une différence.
- De meilleures connaissances permettent d'atténuer les craintes actuelles et futures concernant les soins à donner.
- Vos produits et services peuvent simplifier la prestation des soins.
- L'aidant peut se tourner vers vous s'il a des questions ou des inquiétudes.
- Il peut être rassuré sur le fait qu'il fournit d'excellents soins.
- Il peut obtenir de l'aide pour trouver des ressources additionnelles afin de donner de meilleurs soins.



---

## Pour la pharmacie

- Permet au patient de continuer à recevoir les services de la même pharmacie qu'à l'habitude.
- Permet au patient de rester à la maison plus longtemps et ainsi de demeurer plus longtemps un client de la pharmacie.
- Établir une relation avec l'aidant en vue d'optimiser les soins prodigués au patient et la santé de l'aidant.
- Démarquer votre pharmacie des concurrents.
- Ajouter les aidants comme étant de nouveaux patients de votre pharmacie.
- Créer de la survaleur et fidéliser la clientèle.
- Accroître les ventes de produits utilisés par les aidants (suppléments, articles de sécurité domiciliaire, piluliers, produits d'incontinence, etc.).
- Vous assure que le patient reçoit les meilleurs soins pharmaceutiques en fin de vie.



Demandez à votre délégué pharmaceutique de Teva Canada de vous présenter un exemple d'analyse de rentabilité pour voir la valeur ajoutée que procurent ces services dans toutes les sections de votre pharmacie, de l'officine au plancher.

Étape 5 :

# Commencez à aider les aidants!



## Rehaussez dès maintenant les soins offerts par votre pharmacie

La dernière étape — assurément la plus palpitante — est de commencer à offrir ce service dans votre pharmacie!

La maladie d'Alzheimer est la première affection que nous avons intégrée dans ce guide. Dans le cadre de l'élaboration de vos services destinés aux aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, vous pouvez aussi envisager les stratégies suivantes :

1

**Filtrez** votre liste de patients en fonction de l'utilisation de médicaments pour la maladie d'Alzheimer courants. Assurez-vous de repérer les aidants dans les dossiers de ces patients. Ensuite, téléphonez à ces aidants pour les informer de votre programme de soutien aux aidants..

2

**Planifiez** une revue annuelle de la médication pour tous vos patients. Lors de cette revue, vous verrez lesquels sont accompagnés par une autre personne — quelqu'un qui pourrait faire l'objet d'un dépistage pour déterminer s'il est un aidant.

3

**Communiquez** avec les médecins/spécialistes/groupes de soutien de votre communauté qui ont un intérêt pour la maladie d'Alzheimer et informez-les de votre programme de soutien aux aidants.

Votre équipe se sentira plus à l'aise si, au départ, vous mettez l'accent sur les produits et les services destinés aux aidants qui prennent soin d'une personne atteinte d'un trouble de santé en particulier. Cela leur facilitera la tâche, et vous percevrez au fil du temps des occasions d'offrir plus de services aux aidants de personnes atteintes d'autres maladies chroniques.

Vous voudrez éventuellement mettre en œuvre un processus vous permettant d'offrir de l'éducation, du soutien et des produits aux patients atteints d'autres maladies et à leurs aidants. Nous vous encourageons à personnaliser ce processus et les outils connexes afin de créer un programme unique adapté aux forces de votre équipe pharmaceutique et aux besoins des aidants de votre communauté.

Et n'oubliez pas : nous mettons à jour régulièrement le contenu des pages [TevaCanada.com/Aidants](https://TevaCanada.com/Aidants) et [TevaCanada.com/AidantsPharmacies](https://TevaCanada.com/AidantsPharmacies); ce sont des ressources précieuses pour les pharmacies qui mettent sur pied — et enrichissent — leur programme de soutien aux aidants.



## Produit par Teva Canada

À Teva, nous avons à cœur le bien-être des patients, des aidants et des communautés qui comptent sur nous. Notre rôle de chef de file mondial des médicaments génériques et des médicaments d'origine ainsi que les solutions novatrices que nous mettons sur pied pour nos partenaires en soins de santé, nous donnent une perspective unique sur la santé — ici au Canada et autour du monde.

Nous avons pris l'engagement de collaborer avec vous afin de vous aider à soutenir les patients et les aidants au sein de votre communauté.

Pour des ressources qui peuvent vous aider à mettre sur pied un programme à l'écoute des aidants, visitez le :

**[TevaCanada.com/AidantsPharmacies](https://www.tevacanada.com/AidantsPharmacies)**

Pour des ressources qui offrent du soutien aux aidants de patients atteints de la maladie d'Alzheimer, visitez le :

**[TevaCanada.com/Alzheimer](https://www.tevacanada.com/Alzheimer)**

Pour du soutien en ligne et des ressources téléchargeables à l'intention des aidants, visitez le : **[TevaCanada.com/Aidants](https://www.tevacanada.com/Aidants)**