

BOOK REVIEWS / COMPTES RENDUS

Repenser la qualité des services en santé mentale dans la communauté: changer de perspective

*Lourdes Rodriguez, Linda Bourgeois, Yves Landry,
Lorraine Guay et Jean-Luc Pinard*

Québec, QC: Presses de l'Université du Québec, 2006

L'auteure de ce compte rendu, Christiane Bergeron-Leclerc, M.Ss., Ph.D. (cand.), est professeure au département des sciences humaines, Université du Québec à Chicoutimi

Traditionnellement, le point de vue des personnes ayant des problèmes de santé mentale a été peu considéré dans les processus d'amélioration continue de la qualité des services les concernant. Dans le meilleur des cas, certaines personnes ont été sollicitées pour faire partie de conseils d'administration d'établissements ou encore participer à des enquêtes sur la satisfaction des services. Cependant rares sont celles qui ont été impliquées—de la conception du devis jusqu'à la diffusion des résultats—au sein de processus d'évaluation de pratiques ou de programmes dans le champ de la santé mentale. Pourtant, qui sont mieux placées pour poser un regard critique sur la qualité des services que les personnes qui fréquentent les organismes/établissements du réseau de la santé et des services sociaux?

S'adressant à l'ensemble des personnes soucieuses de la qualité de vie des personnes ayant des problèmes de santé mentale, cet ouvrage propose un cadre de référence permettant d'apprécier et d'améliorer la qualité des services offerts dans ce champ d'intervention. Issu d'une collaboration entre des personnes utilisatrices de services et des acteurs en provenance des milieux de l'intervention, de l'enseignement et de la recherche, il donne une place centrale à l'expérience et au point de vue des personnes ayant des problèmes de santé mentale.

Bien que la majeure partie de ce livre soit consacrée au cadre de référence à proprement parler, celui-ci comprend trois sections distinctes: (a) une première visant à situer, voire à définir, la notion de qualité des services et faire état des principaux mécanismes en place concernant l'évaluation de la qualité, (b) une deuxième consacrée à ce cadre de référence et (c) une troisième qui constitue une réflexion critique réalisée par une personne utilisatrice de services, concernant l'impact des relations entretenues avec divers intervenants et intervenantes sur sa trajectoire de vie.

La première partie du livre est articulée autour de trois grandes questions: Quels sont les bons services? Quelles sont les bonnes pratiques? Quels sont les bons résultats en santé mentale? Cette section illustre à quel point il peut être complexe d'identifier des indicateurs de qualité de services, surtout lorsque les acteurs impliqués dans le processus de définition proviennent d'horizons divers et ne partagent pas nécessairement les mêmes valeurs fondamentales. Sans être totalement contradictoires, les valeurs qui sous-tendent la conception de la qualité des services pour les personnes utilisatrices de

services (ex: le respect, la dignité, le libre choix, la responsabilité, la participation) diffèrent de celles du système de soins (ex: l'accessibilité, l'universalité, l'espoir, le pluralisme) ou encore de la communauté (ex: la solidarité). Il y a donc là un réel défi pour en arriver à une vision commune de ce que constitue un service de qualité. Quant à la façon d'évaluer la qualité des services, les auteurs invitent à la promotion d'approches participatives et combinant les méthodologies quantitatives et qualitatives.

La deuxième partie du livre, résultant d'une démarche de recherche et d'analyse documentaire puis de consultation auprès de personnes utilisatrices de services, est consacrée à la présentation du cadre de référence concernant la qualité des services en santé mentale. À la question « quels sont les bons résultats en santé mentale? », les usagers et usagères répondent qu'un service de qualité devrait permettre de prendre ou de reprendre sa place comme citoyen ou citoyenne. De façon plus spécifique, les personnes utilisatrices de services croient que des services de qualité devraient promouvoir: (a) l'appropriation du pouvoir, qualifiée en terme d'indicateurs par une maîtrise de sa vie et de son environnement et une capacité d'exercice de ses responsabilités et de prise de décision, (b) le rétablissement/transformation, pouvant être définie comme une manière de mener une vie épanouissante et contributive et (c) la qualité de vie dans la communauté, qui peut s'apprécier à partir de l'analyse des conditions objectives et subjectives de vie des personnes. Et c'est sur la base de ces résultats attendus que s'articule l'ensemble du cadre de référence concernant la qualité des services, comprenant à la fois des indicateurs de mesure quantitatifs et qualitatifs.

La troisième partie du livre est directement liée à l'un des indicateurs du cadre de référence concernant la qualité des services, c'est-à-dire la primauté de la relation. De façon plus spécifique, cette section constitue une illustration à l'effet que la qualité de la relation intervenant(e)-personne peut être déterminante de la qualité des services en santé mentale. Partant de son expérience comme utilisatrice de services en santé mentale, l'auteure de cette section démontre, à partir de quatre expériences relationnelles avec des intervenants et intervenantes, l'importance du savoir-être dans le contexte de l'intervention. Sans minimiser l'importance des autres savoirs, elle illustre comment des attitudes telles que l'écoute, l'authenticité, la chaleur affective, la complicité ont favorisé le développement d'un climat de confiance avec ses intervenants et intervenantes.

Ce livre constitue un appel à la solidarité en ce qui concerne l'amélioration de la qualité des services en santé mentale ainsi qu'un excellent guide pour l'ensemble des personnes qui s'intéressent à l'amélioration de la qualité de ces services. La clarté des indicateurs de qualité proposés donne à penser qu'il serait facile pour des personnes utilisatrices de services, intervenants et intervenantes, gestionnaires et chercheurs de les utiliser au sein de leurs organisations respectives.