



Pratique prometteuse : **George's House**

Excellence en santé Canada (ESC) et le Partenariat canadien contre le cancer (le Partenariat) remercient George's House pour la générosité dont l'équipe a fait preuve en partageant ses compétences, son savoir, son expertise et ses expériences dans le cadre de cette étude de cas. Partager des informations sur ces travaux est un privilège pour l'équipe de notre programme. Cependant, nous tenons à préciser que les contributions de l'équipe George's House en faveur de l'équité dans l'accès aux soins palliatifs vont bien au-delà de ce que peut illustrer ce court document. George's House a gracieusement partagé ses travaux et son temps avec nous et pour cela, nous lui exprimons toute notre gratitude.



À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patients et patientes, les personnes proches aidantes et le personnel de la santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé. Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé.

Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

À propos du Partenariat canadien contre le cancer

Le Partenariat canadien contre le cancer (le Partenariat) est un organisme indépendant financé par le gouvernement fédéral et investi du mandat d'accélérer la lutte contre le cancer pour toutes les personnes vivant au Canada. En tant que coordonnateur de la Stratégie canadienne de lutte contre le cancer, le Partenariat assure sa mise en œuvre afin de réduire le fardeau du cancer pour l'ensemble de la population canadienne. Le réseau de partenaires, composé d'organismes de lutte contre le cancer, de dirigeantes et dirigeants et de spécialistes des systèmes de santé ainsi que de personnes touchées par le cancer, apporte une expertise très diversifiée à chaque aspect de notre travail. Ce réseau vise à encourager l'utilisation intergouvernementale du savoir issu de la recherche sur le cancer et des pratiques exemplaires afin d'optimiser la planification de la lutte contre le cancer et de mettre en œuvre des améliorations qualitatives à la pratique partout au pays.

La pratique prometteuse

Modèle

Situé à Edmonton, en Alberta, le centre de soins palliatifs George's House offre un espace de vie communautaire sécuritaire dans un quartier tranquille à des personnes en fin de vie qui risquent de se retrouver sans logement. Dans ce milieu semblable à un domicile pouvant accueillir jusqu'à cinq personnes, les résidentes et résidents reçoivent des soins 24 h sur 24, auxquels s'ajoutent du soutien clinique à portée de main ainsi que les services attentionnés du personnel de la George Spady Society et de spécialistes en soins palliatifs de Services de santé Alberta.

Reconnaissant l'importance des soins holistiques, George's House apporte un soutien familial, spirituel et culturel aux personnes en fin de vie, lequel est fondé sur une approche holistique¹. Plus particulièrement, le centre coordonne un système complet d'interventions et de programmes internes destiné à améliorer la qualité de vie des résidentes et résidents. Il assure la coordination des cas dans des domaines comme l'aide à la vie autonome; l'équipe évalue les besoins de chaque personne et conçoit des plans de soutien. L'équipe de George's House veille aussi à ce que l'évaluation clinique, la gestion des médicaments et la planification des traitements correspondent aux besoins des bénéficiaires.



George's House adopte une approche de réduction des méfaits. Dans cet esprit, l'équipe fournit des ressources essentielles en matière d'information, de matériel et de planification aux personnes en fin de vie qui ont un diagnostic mixte et qui résident au centre. Ces personnes peuvent s'injecter des substances (par exemple, des opioïdes) dans leur chambre et fumer (par exemple, du cannabis) sur la terrasse. Elles ont accès à du matériel d'injection neuf, au besoin, ainsi qu'à des traitements par opioïdes. Elles sont aussi autorisées à consommer de l'alcool dans les chambres.

Le personnel aide les résidentes et résidents qui le souhaitent à renouer avec leur famille et les autres membres de leur réseau de soutien naturel. Les prestataires de soins à domicile approvisionnent le centre en matériel (pansements, cathéters, solutions salines, etc.).

Depuis les dernières années, George's House réserve une petite somme d'argent (entre 500 et 2 000 \$) aux souhaits de sa clientèle. L'objectif de cette bourse est de favoriser la santé et la dignité des personnes résidant au centre, notamment par la location de chambres d'hôtel pour leur famille ou l'achat d'objets qu'elles n'auraient pas les moyens de se payer autrement.

¹ Le terme « holistique » est utilisé pour faire écho aux enseignements autochtones.

Histoire et évolution

Depuis 2019, George's House est un centre de soins palliatifs.

Financement

George's House est financé par Services de santé Alberta (à 62 %) et Homeward Trust (à 38 %). Services de santé Alberta finance les soins à domicile, les coûts médicaux et le personnel. Homeward Trust est propriétaire du bâtiment et prend en charge les coûts qui y sont associés ainsi que le salaire des préposées et préposés aux bénéficiaires. La George Spady Society, quant à elle, gère le centre et soutient les activités quotidiennes. La bourse destinée aux souhaits de la clientèle existe grâce au don d'une personne qui est décédée à George's House.

Équipe

Le personnel de George's House comprend des infirmières et des infirmiers ainsi que des préposées et des préposés aux bénéficiaires, qui se relaient pour assurer un service 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. La gérante de George's House occupe à la fois les fonctions de gestionnaire de cas et de travailleuse sociale. De plus, le centre bénéficie aussi des services d'une médecin, la Dre Cara Bablitz.

Aiguillage

George's House dispose d'un processus d'évaluation préliminaire et d'admission. Les [demandes d'admission](#) peuvent être remplies par les personnes qui ont besoin de soins, des membres de leur famille, des prestataires de soins de santé, des personnes travaillant dans des refuges ou préposées aux bénéficiaires, du personnel hospitalier ou des spécialistes des soins palliatifs. Les formulaires à cet effet sont accessibles directement auprès de l'équipe de soins palliatifs pour les populations des quartiers

défavorisés ou sur les sites Web de Homeward Trust et de la George Spady Society.

Le processus d'admission comprend des entrevues avec l'organisme responsable de l'aiguillage et la personne aiguillée, ce qui permet de vérifier que le programme est ce qui convient à cette dernière. Même si les personnes qui ont un revenu pourraient devoir payer des frais d'hébergement calculés selon une échelle mobile, les personnes sans le sou ne se verront jamais refuser une place au centre.

Population cible

Le programme de George's House s'adresse à des personnes structurellement vulnérables, dont l'espérance de vie est de six mois ou moins, et qui sont ouvertes à une approche de soins palliatifs (ordonnance de non-réanimation en place).



Résultats et retombées

Renseignements démographiques

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, 26 personnes ont reçu des soins. Onze d'entre elles n'avaient pas de domicile fixe (itinérance chronique ou épisodique) et sept d'entre elles étaient en situation de logement précaire. La majorité de ces personnes étaient des hommes (21 personnes sur 26). Six des bénéficiaires s'identifiaient comme Autochtones. L'âge moyen de la clientèle était de 61,8 ans.

Durée de séjour moyenne

La durée de séjour moyenne était de 60,3 jours, le plus court séjour étant 4 jours et le plus long, 219 jours.

Satisfaction

Des évaluations auprès de la clientèle sont effectuées deux fois par année. Sur une échelle de 1 (insatisfaction) à 4 (haute satisfaction), l'indice moyen de satisfaction de la clientèle était de 3,56. Parmi les aspects évalués : traitement des bénéficiaires par le personnel, qualité des services, amélioration de la qualité de vie et services communautaires obtenus.

En 2023, le centre a commencé à demander de la rétroaction aux familles; quatre évaluations ont été remplies depuis. Pour l'instant, tous les aspects évalués font l'objet d'un haut degré de satisfaction. (Exemple de commentaire : « La qualité des soins et le dévouement du personnel du centre étaient excellents. »)

Parmi les nouveaux aspects évalués : services de soutien au-delà de l'aide médicale et physique, soins dans le cadre de maladies incurables et sources d'aiguillage.

Autres résultats

Les activités organisées par George's House (retrouvailles familiales, fêtes d'anniversaires, festins, et même une réception de mariage) ont eu un grand nombre de retombées. Le rapport annuel de la George Spady Society (2019-2020) contient d'ailleurs une lettre de remerciements écrite par la sœur d'un ancien résident du centre. De plus, quatre personnes décédées au centre ont fait don de leurs économies à George's House. Voilà autant d'exemples soulignant les retombées du centre jusqu'à maintenant.

Collaboration

Partenariats avec des organismes

George's House a de nombreux partenaires, parmi lesquels on compte des prestataires de soins à domicile et de soins palliatifs, l'Indigenous Wellness Clinic, l'équipe PCOAT (Palliative Care Outreach and Advocacy Team) (voir la pratique prometteuse de cette équipe dans le présent recueil de ressources), l'église Sacred Heart et le Pilgrim's Hospice.

Le programme de soins palliatifs à domicile du secteur d'Edmonton fournit du matériel et des services de thérapie respiratoire, d'ergothérapie et de soins infirmiers, au besoin. Les membres de l'équipe du programme réalisent des évaluations pour Alberta Aids to Daily Living et participent aux tournées hebdomadaires.

Le Pilgrim's Hospice coordonne un programme de bénévoles (Nobody Dies Alone) apportant de la

compagnie aux personnes mourantes, ou de l'aide aux activités récréatives et à la préparation des repas.

L'église Sacred Heart propose les services d'un pasteur et d'une personne aînée autochtone (prière à l'aide de sauge).

L'Indigenous Wellness Clinic et l'aide à la culture autochtone de la George Spady Society donnent accès à du soutien culturel autochtone.

Partenariats communautaires

À l'ouverture de George's House, des groupes de discussion avec la clientèle ont été organisés, et la communauté du quartier environnant ainsi que Services de santé Alberta ont été mobilisés. Les résidentes et résidents du centre et les membres de leur famille sont consultés de façon continue, par des rétroactions officielles et informelles (comme mentionné précédemment) et des groupes de discussion. Des Aînées et Aînés participent à la vie du centre, et certaines personnes bénévoles et préposées aux bénéficiaires ont un vécu expérientiel.



Leçons apprises

Facteurs favorables

- George's House est un espace bienveillant et sans jugement. Les personnes qui y travaillent font preuve de compassion envers les bénéficiaires et leur famille.
- Comme dans tous les milieux semblables à un domicile, les personnes résidant au centre ont le droit de consommer des drogues.
- Les bénéficiaires reçoivent des soins tenant compte de leurs traumatismes.
- Le personnel est soudé, et les gens aiment travailler ensemble. Le personnel de la George Spady Society bénéficie d'avantages autres que la rémunération – activités de reconnaissance du personnel, formations payées et programme d'aide aux employées et aux employés. Ces avantages aident à la rétention et au mieux-être mental du personnel.
- L'effectif est jugé adéquat par la clientèle du centre et permet de répondre aux besoins de cette dernière. George's House est un environnement intime, à échelle humaine, où les gens s'entraident.
- Les réalisations du centre sont exposées dans des photos et des vidéos et font l'objet de récits.
- Les bénéficiaires peuvent entrer en contact avec leur famille et leurs amis, et faire de nouvelles connaissances au centre.
- La Dre Bablitz représente une force essentielle à George's House.
- Il y a beaucoup à apprendre des personnes qui ont un vécu expérientiel (rétroaction, conseils).

- Il semble important de construire une communauté pour la clientèle grâce à des activités et à des célébrations hors programme (vacances, anniversaires, etc.). Il serait donc pertinent d'ouvrir un poste de coordination aux activités récréatives.

Défis

- Il n'y a pas assez de lits pour répondre à toutes les demandes reçues, et la liste d'attente est longue. Les demandes d'admission sont triées, et il n'y a pas assez de place pour tout le monde.
- De manière générale, il y a un manque de personnel.
- Il est plus difficile de poser un pronostic pour les personnes qui ne sont pas atteintes d'un cancer que pour les personnes qui en sont atteintes.
- Les personnes résidant au centre accordent beaucoup d'importance à leur autonomie; il faut donc s'assurer qu'elles puissent entrer et sortir du centre en toute sécurité. C'est pourquoi elles doivent en permanence avoir le numéro à appeler en cas d'urgence et de l'argent de poche sur elles.
- Bien qu'il y ait un ascenseur en plus de l'escalier pour accéder aux chambres du bas, l'espace est étroit, ce qui n'est pas idéal.

Leçons apprises

- La clientèle structurellement vulnérable a besoin de flexibilité, et les établissements de soins palliatifs traditionnels tendent plutôt vers la rigidité. George's House propose d'aller à la rencontre des bénéficiaires là où ils se trouvent.

- Les résidentes et les résidents ont toutes sortes de parcours. Beaucoup font face à de la discrimination, de la stigmatisation, des disparités en santé, du racisme systémique et des iniquités en matière d'accès aux soins. Le fait que les soins de fin de vie soient prodigués dans un milieu semblable à un domicile peut mettre à l'aise les bénéficiaires.
- George's House utilise le pouvoir de la communication narrative pour raconter ses propres réalisations, notamment dans une vidéo qui souligne les expériences des résidentes et résidents.

La présente pratique prometteuse est élaborée en collaboration avec George's House. Les renseignements qu'elle contient ont été rassemblés à l'automne 2023. Étant donné l'évolution constante des soins de santé, ces renseignements sont appelés à changer. Nous vous encourageons à contacter directement George's House pour vous renseigner sur les moyens d'améliorer l'accès aux soins palliatifs pour votre clientèle.

Pour en savoir plus

Pour plus de renseignements, communiquer avec :

Michelle Valiquette, gestionnaire de programme,
George's House

MValiquette@gspady.ab.ca

Ressources supplémentaires

- [Site Web](#) de George's House
- [Rapport annuel \(Closing the Circle\) 2019–2020](#), George Spady Society (en anglais uniquement)