



**Healthcare
Excellence**
Canada

**Excellence
en santé**
Canada

Pratiques prometteuses du programme Favoriser le vieillir chez soi : programme Vieillir chez soi d'Ottawa Ouest


AGING IN PLACE
An Aging @ Home Initiative
VIEILLIR CHEZ SOI
une initiative de la Stratégie vieillir chez soi

La pratique prometteuse suivante est le fruit de nos entretiens avec le Service communautaire d'Ottawa Ouest au cours de l'été 2023. Excellence en santé Canada le remercie pour la générosité dont il a fait preuve en partageant ses compétences, son savoir, son expertise et ses expériences pour la rédaction de cette pratique prometteuse.

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 partenaires de soins essentiels et le personnel des services de santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé.

Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie ainsi que la reprise et la résilience après la pandémie – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de tous nos efforts. Nous sommes résolu à favoriser des soins inclusifs, équitables et culturellement sûrs par la mobilisation de différents groupes, dont les patients et patientes, les partenaires de soins essentiels, les membres des Premières Nations, les Métis, les Inuits et le personnel des services de 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. ESC est un organisme indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4 Canada
1 866 421-6933 | info@hec-esc.ca

Réseaux sociaux

[X](#) | [LinkedIn](#) | [Instagram](#) | [Facebook](#)

Excellence en santé Canada honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. Nous reconnaissons que le niveau de vie dont nous bénéficions aujourd'hui est le résultat de l'intendance et des sacrifices des premiers habitants de ces territoires. [En savoir plus](#)

Table des matières

À propos d'Excellence en santé Canada.....	2
Description du modèle	4
Services de soutien social	4
Services de soins à domicile	5
Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi.....	5
Financement	7
Mise en œuvre	7
Évaluation et retombées	9
Clés du succès.....	9
Principaux défis.....	10

Description du modèle

Le programme Vieillir chez soi permet aux personnes âgées vivant dans des logements sociaux de bénéficier de meilleurs services de soutien social et de soins à domicile. Ces personnes sont souvent admises dans des établissements de soins de longue durée plus tôt que les autres parce qu'elles n'ont pas les moyens de recevoir les services de soutien à domicile ou d'aide à la vie autonome dont elles ont besoin pour rester chez elles plus longtemps. Le programme Vieillir chez soi répond à ce besoin en leur offrant des services complets destinés à les aider à vieillir à la maison.

Dans l'ensemble, ce programme vise à réduire les visites aux services d'urgence, les hospitalisations et les admissions prématurées dans des établissements de soins de longue durée en permettant aux personnes âgées vivant dans des logements sociaux de profiter de toutes sortes d'activités et de services.

Voici les **objectifs** du programme Vieillir chez soi :

- Offrir des activités de proximité et d'intervention
- Réduire les obstacles à l'accès aux soins de santé
- Offrir aux personnes âgées des services leur permettant de vivre en meilleure santé et de rester chez elles plus longtemps
- Les orienter vers les ressources et les services communautaires appropriés

Le programme est issu d'un partenariat entre le Service communautaire d'Ottawa Ouest (SCOO), les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain et la Société de logements communautaires d'Ottawa (SLCO). Il a vu le jour en 2007 dans 5 immeubles pour personnes âgées gérés par la SLCO, d'où provenait un nombre élevé d'appels aux services paramédicaux. Il a rapidement été implanté dans 6 autres immeubles, ce qui a porté le total à 11. En avril 2023, le volet des services de soutien social a été étendu à 8 immeubles, portant le total à 19.

Le programme Vieillir chez soi compte **deux volets** : des services de soutien social et des services de soins à domicile.

Services de soutien social

Voici les services de soutien social que le SCOO offre dans ces 19 immeubles :

- Gestion améliorée des dossiers
- Intervention axée sur la cliente ou le client
- Soins des pieds
- Services de soutien à domicile (préparation des repas, nettoyage, blanchisserie)
- Popote roulante
- Transport pour les sorties sociales mensuelles
- Transport pour les rendez-vous médicaux urgents
- Activités sociales (fabrication de courtépointe, activité physique) et célébrations des Fêtes
- Séances d'éducation sanitaire (prévention des chutes, nutrition)
- Partenariats pour la promotion de la santé (cliniques de vaccination contre la grippe en collaboration avec Santé publique Ottawa)

Les services de soutien social se veulent flexibles et adaptés aux besoins et aux intérêts des personnes âgées. Les services offerts visent à :

- répondre au mieux aux besoins des personnes âgées dans un immeuble donné;
- éviter le chevauchement des activités et des services en place;
- tirer parti des atouts uniques de l'immeuble et de la communauté environnante.

Services de soins à domicile

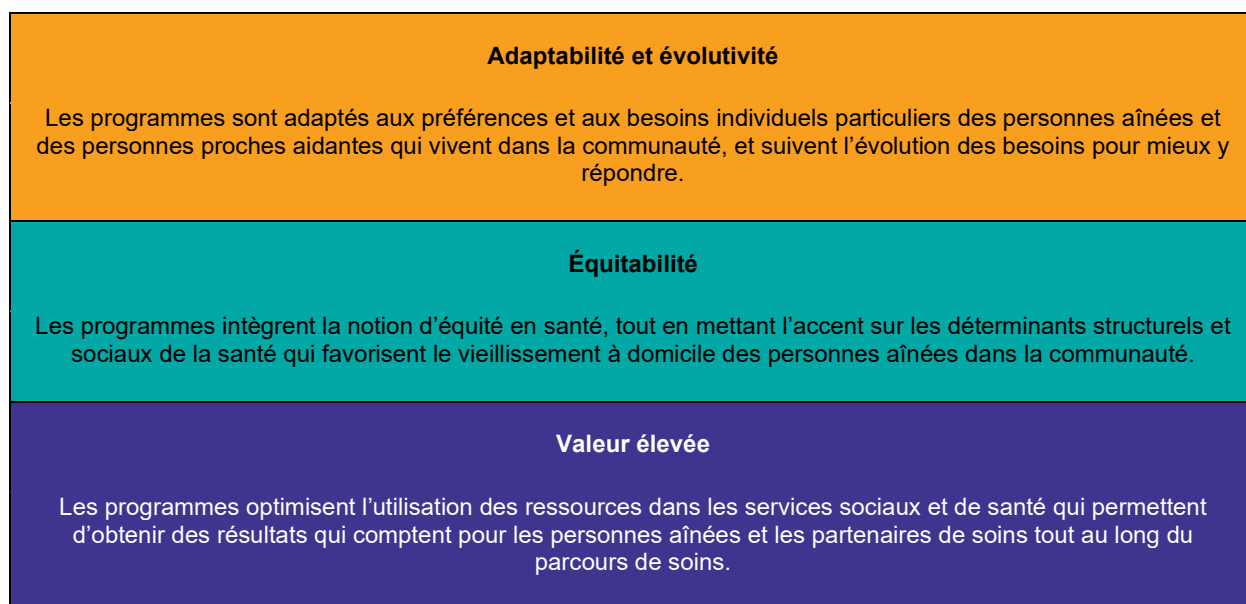
Aux services de soutien social viennent se greffer les services de soins à domicile, assurés par les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain dans 11 immeubles. Voici en quoi les services à domicile consistent :

- Coordonnatrices et coordonnateurs de soins affectés aux immeubles, vers qui on aiguille directement les personnes âgées. Le personnel de coordination évalue leurs besoins et coordonne les services de santé en conséquence.
- Alimentation, habillage, bain ou autres activités de la vie quotidienne (AVQ).
- Accès à une infirmière praticienne ou à un infirmier praticien qui répond aux préoccupations médicales des personnes qui n'ont pas de médecin de famille ou ne peuvent pas en consulter un.

Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi

La personne est au centre du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'ESC. Tous les principes doivent être mis en œuvre de manière à être centrés sur la personne et refléter une

compréhension approfondie des ressources communautaires et des besoins des personnes âgées et de leurs partenaires de soins.



Voici comment le programme Vieillir chez soi d'Ottawa Ouest contribue au programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'Excellence en santé Canada :

Accès à des services de santé spécialisés – Le programme Vieillir chez soi permet d'aiguiller directement les personnes concernées vers les soins de santé et de coordonner les services de

soins à domicile. Il offre également des programmes de promotion de la santé et des services de soutien à domicile.

Accès au soutien social et communautaire – Le programme Vieillir chez soi favorise les interactions sociales et aide à tisser des liens avec la communauté dans chaque immeuble par l'organisation d'événements en fonction des intérêts des locataires, destinés à réduire l'isolement social et la solitude.

Accès au soutien à la navigation dans le système – Le programme Vieillir chez soi établit des liens entre les personnes âgées et les services communautaires et organise le transport vers les rendez-vous médicaux et les activités axées sur la santé. Il permet également d'améliorer la gestion des cas et la coordination des services de soins à domicile.

Adaptabilité et évolutivité – Le programme Vieillir chez soi encourage les personnes âgées à prendre conscience de leurs besoins personnels et les aide à accéder à des services communautaires et de maintien à domicile pertinents.

Équité – Le programme Vieillir chez soi est offert aux personnes âgées à faible revenu vivant dans des logements communautaires.

Valeur élevée – Le programme Vieillir chez soi optimise l'utilisation des ressources en veillant à ce que la coordination des services de soins à domicile soit assurée par un seul prestataire pour l'ensemble d'un immeuble comptant une proportion importante de personnes âgées. Il permet de réduire le temps de déplacement et l'effort de coordination, et améliore l'uniformité des services de soins à domicile. Ainsi, les prestataires de services peuvent gagner la confiance de leur clientèle âgée. Le personnel du programme sur place coordonne les recommandations pour les services de soins à domicile, ce qui représente un gain d'efficacité pour les personnes âgées comme pour les prestataires de services.

Financement

Le programme est financé par le ministère de la Santé de l'Ontario. Les services de soins à domicile sont financés dans le cadre du budget général de fonctionnement des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain.

Mise en œuvre

Évaluation des besoins et des actifs : Lorsque le programme Vieillir chez soi est introduit dans un nouvel immeuble, le SCOO organise avec le personnel de la SLCO des cafés-rencontres, des séances d'information ponctuelles et des barbecues, afin de mobiliser les personnes âgées qui y vivent. Celles-ci sont invitées à partager un repas, à rencontrer le personnel du programme et à en apprendre davantage sur les services. Durant ces activités, le

SCOO, pour sa part, en apprend davantage sur les personnes âgées et sur la façon dont les services peuvent être adaptés aux besoins et aux actifs uniques de leur communauté.

Équipe du programme Vieillir chez soi d'Ottawa-Ouest : Le SCOO affecte à chaque immeuble une coordonnatrice ou un coordonnateur du soutien communautaire, qui y travaille à mi-temps. Cette personne coordonne les services de soutien social pour l'immeuble. En outre, deux chauffeurs équivalents temps plein (ETP) et une douzaine de travailleuses et travailleurs de soutien à domicile, également ETP, offrent leurs services dans les 19 immeubles. Les travailleuses et travailleurs de soutien à domicile offrent divers services de soutien.

Les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain affectent trois coordonnatrices ou coordonnateurs de soins et une infirmière praticienne ou un infirmier praticien aux 11 immeubles qui offrent des services à domicile. Ce personnel s'occupe des recommandations directes de personnes âgées vivant dans les immeubles.

Population cible : Le programme est offert à tous les occupants et occupantes des immeubles pour personnes âgées de la SLCO qui répondent aux critères d'admissibilité s'appliquant aux logements subventionnés à Ottawa, notamment les suivants :

- Autonomie
- Statut de citoyen canadien, d'immigrant reçu, de demandeur d'asile ou de réfugié
- Revenus et actifs dans les limites admissibles

Inscription : Il n'y a pas de processus d'inscription au programme en bonne et due forme. C'est un avantage inhérent à la location d'un logement communautaire. La coordonnatrice ou le coordonnateur du soutien communautaire accueille les nouveaux venus en les informant du programme et de la façon d'accéder aux services. Ces derniers reçoivent également une trousse de bienvenue, contenant notamment des documents d'information sur le programme. Grâce au bouche-à-oreille et à la présence sur place d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur du soutien communautaire, les personnes âgées restent en lien permanent avec le programme.

Partenariats : Chaque immeuble inscrit au programme Vieillir chez soi bénéficie de nombreux **partenariats non officiels** locaux qui répondent à ses besoins propres. Le programme a conclu des **partenariats officiels** avec la Société de logements communautaires d'Ottawa, les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain et le Service communautaire d'Ottawa Ouest. Au nombre des principaux partenaires, on compte les services de soutien communautaire de la région d'Ottawa, les centres locaux de services communautaires, la popote roulante, les responsables de la planification des congés de l'hôpital, Santé publique Ottawa, le Programme régional d'évaluation gériatrique et de nombreux autres organismes communautaires de la région d'Ottawa.

Adaptations au fil du temps : Les prémisses du programme sont restées stables au fil du temps. Changement majeur en avril 2023 : l'élargissement récent des services de soutien, qui désormais sont aussi offerts ailleurs.

Évaluation et retombées¹

Dans un sondage sur la satisfaction de 2022, les personnes sondées ont déclaré être très satisfaites des services qu'elles ont reçus dans le cadre du programme Vieillir chez soi. La grande majorité ont déclaré que les services de ce programme réduisaient leur sentiment d'isolement ou égayaient leur solitude, diminuaient leur stress et les aidaient à se sentir plus en sécurité chez elles.

Lors de la mise en œuvre initiale du programme, on a recueilli des informations sur ses retombées sur l'admission aux soins de longue durée et les visites à l'urgence. Actuellement, on ne dispose d'aucune donnée. Cependant, compte tenu des caractéristiques démographiques des locataires et de la durée de leur séjour dans les immeubles en question, il est certain qu'ils entreront dans un établissement de soins de longue durée plus tard que prévu.

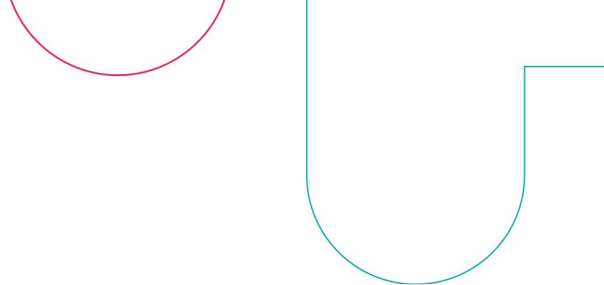
Les responsables de la planification des congés de l'hôpital contactent le coordonnateur ou la coordonnatrice du soutien communautaire lorsque l'hôpital donne son congé à une personne aînée. Ils discutent souvent de sa situation en se demandant s'il y a lieu de lui donner son congé.

Clés du succès

Renforcement de la communauté : La création de liens de confiance avec les personnes aînées de l'immeuble est un facteur fondamental, qui demande du temps et de la persévérance. En faisant connaissance avec les personnes aînées et en répondant avec souplesse aux besoins particuliers de la communauté, les coordonnateurs ou les coordonnatrices du soutien communautaire offrent des programmes et des services qui permettent aux personnes aînées dans ces immeubles de vieillir chez elles.

Personnel qualifié sur place : Il est essentiel de confier à une personne compétente, sur place, le rôle de coordonnateur ou de coordonnatrice du soutien communautaire. Il faut une

¹L'information relative à l'évaluation et aux retombées repose sur les données disponibles au moment d'écrire ces lignes. Excellence en santé Canada reconnaît que les activités d'évaluation s'inscrivent dans un processus continu pour bien des pratiques prometteuses et que la nature des données recueillies dépend des objectifs du programme, de la durée de celui-ci et de l'ampleur des ressources disponibles pour l'évaluation.



personne dévouée, bien informée sur la communauté et prête à interagir avec les personnes âgées de manière à inspirer confiance et le respect.

Flexibilité : Dans chaque immeuble, les personnes âgées ont des intérêts et des cultures qui leur sont propres. Il est donc important de faire preuve de flexibilité dans la mise en place des services de soutien. Si tous les sites reposent sur des fondements similaires, ils ont néanmoins un modus operandi différent pour répondre aux besoins de la communauté dans un immeuble.

Principaux défis

Instaurer la confiance : Gagner la confiance des personnes âgées a été le plus grand défi relevé lors de la mise en œuvre du programme. Celles-ci étaient d'avis qu'elles s'en sortaient très bien et qu'elles n'avaient pas besoin d'aide. Les groupes de locataires existants craignaient également que le coordonnateur ou la coordonnatrice du soutien communautaire reprenne leur rôle dans l'organisation des activités. Pour surmonter ce problème, on introduit le programme Vieillir chez soi en douceur en s'employant surtout à sensibiliser les personnes âgées de l'immeuble aux services dont elles peuvent bénéficier en cas de besoin. En outre, il est clairement indiqué que le programme vient compléter les activités déjà proposées.