



Foyer de soins sans mur (FSSM) – Guide pour les foyers de soins



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.

Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie, ainsi que la rétention du personnel de santé – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de toutes nos activités. Nous sommes résolu à favoriser des soins inclusifs, équitables et culturellement sûrs par la mobilisation de différents groupes, dont des patientes et des patients, des personnes proches aidantes, des membres des Premières Nations, des Métis, des Inuit 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 de bienfaisance 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](#)

ESC 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](#)

Rédaction

DPRA Canada

Conseil

Stephanie Lagosky, Amber Heyd, Tanya MacDonald, Suzanne Dupuis-Blanchard (Université de Moncton) et Judy Freeze (ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick). Les établissements et le personnel d'accompagnement du programme *Foyer de soins sans mur* qui ont généreusement consacré leur temps et leurs connaissances à l'examen et à l'élaboration de ce guide.

Portés par notre volonté d'amélioration continue, nous nous engageons avec enthousiasme sur le chemin de l'engagement, de l'apprentissage, de la réflexion et du perfectionnement, et actualiserons ce guide à la lumière de tout nouvel élément.

Table des matières

Préface.....	2
À qui s'adresse ce guide?.....	2
Que contient ce guide?.....	2
Pourquoi ce guide a-t-il été créé?.....	3
Chapitre 1	4
Présentation du programme Foyer de soins sans mur.....	4
Introduction	5
Quels sont les principes d'un programme FSSM?	5
Quelles sont les principales activités d'un programme FSSM?	6
Que savons-nous de l'impact des programmes FSSM?	6
Chapitre 2	8
Établissement des bases	8
Introduction	9
Évaluer le degré de préparation de votre foyer de soins.....	9
Embaucher une coordonnatrice ou un coordonnateur de programme FSSM	10
Chapitre 3	12
Évaluation des atouts de la communauté	12
Introduction	13
Comprendre les forces et les attentes des personnes âgées	14
Chapitre 4	18
Conception de services centrés sur la personne	18
Introduction	19
Cerner et évaluer les éventuels services et soutiens	19
Déterminer l'approche à adopter pour la prestation des services	21
Faire des personnes une priorité.....	22
Planifier les activités de marketing et de promotion	23
Chapitre 5	25
Planification des ressources humaines pour le personnel et les bénévoles	25
Introduction	26
Analyser les besoins en personnel.....	26
Établir un plan de dotation.....	27
Recruter des bénévoles.....	28
Chapitre 6	30
Évaluation et amélioration de votre programme FSSM.....	30
Introduction	31
Définir les indicateurs de processus et en collecter les données.....	31
Définir les indicateurs de résultats et en collecter les données.....	32

Établir des pratiques pour la collecte et l'analyse des données.....	33
Chapitre 7	36
Occasions offertes par le programme.....	36
Transmettre et mobiliser les connaissances	37
Créer un programme FSSM sûr	37
Équité, diversité et inclusion	38
Utiliser les données pour l'amélioration de la qualité	40
Annexe A	43
Exemple de description de poste – Coordinatrice ou coordonnateur de programme FSSM	43
Coordinatrice ou coordonnateur de programme FSSM	44
Annexe B	46
Exemples de matériel promotionnel.....	46
Brochures	47
Affiches	49
Appel à bénévoles	52
Logo	53
Annexe C Modèles de descriptions de poste – Personnel du programme FSSM	54
Intervenante-pivot ou intervenant-pivot FSSM	55
Coordinatrice ou coordonnateur d'activités	56
Adjointe administrative ou adjoint administratif	57
Conductrice ou conducteur de programme FSSM	58
Annexe D Modèles de formulaires de candidature et de descriptions de tâches pour les bénévoles	59
Bénévole chargé du soutien aux partenaires de soins.....	60
Conductrice ou conducteur bénévole	60
Bénévole pour petits travaux et petites réparations	61
Annexe E Renseignements pour le suivi des personnes participantes.....	64
Annexe F descriptions longues	70
Descriptions longues des images	71



Préface

À qui s'adresse ce guide?

Ce guide est un outil pratique conçu pour les foyers de soins¹ qui sont prêts à planifier et à mettre en œuvre le programme *Foyer de soins sans mur* (FSSM) dans leur communauté. Il fournit aux membres de la direction et au personnel de coordination du programme FSSM des perspectives et des conseils importants qui les mèneront à la réussite.

Que contient ce guide?

Ce guide est composé des sept chapitres ci-dessous.

Chapitre 1 : Présentation du programme Foyer de soins sans mur

Chapitre 2 : Établissement des bases

Chapitre 3 : Évaluation des atouts de la communauté

Chapitre 4 : Conception de services centrés sur la personne

Chapitre 5 : Planification des ressources humaines pour le personnel et les bénévoles

Chapitre 6 : Évaluation, enseignements et amélioration de votre programme

Chapitre 7 : Occasions offertes par le programme

Le chapitre 1 offre une vue d'ensemble et un historique des programmes FSSM. Les chapitres suivants vous présentent des mesures à prendre, des tâches à effectuer et des conseils pour aider votre foyer de soins à planifier et à mettre en œuvre un programme efficace et centré sur la personne qui permettra aux personnes âgées de votre communauté de vieillir chez elles (voir la **Figure 1**). Enfin, le dernier chapitre offre des informations supplémentaires sur les occasions offertes par le programme qui vous aideront à développer, à améliorer et à pérenniser un programme FSSM centré sur la personne.

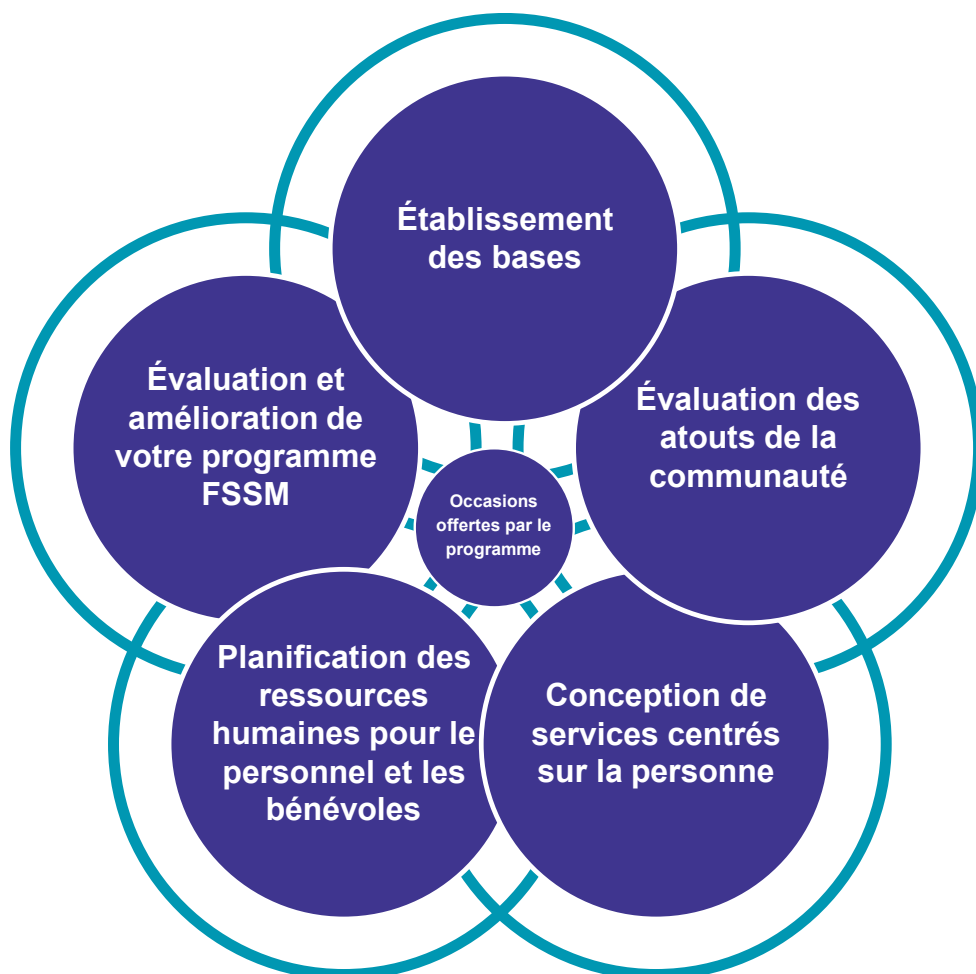
Ces éléments sont présentés de manière séquentielle, mais la planification et la mise en œuvre sont des activités itératives et souples. Selon le contexte, vous devrez probablement envisager de mettre en œuvre certaines phases simultanément et, surtout, de les adapter à mesure que la communauté change et que le programme FSSM prend de l'ampleur et évolue.

¹ La terminologie employée varie selon les provinces ou territoires. Les foyers de soins peuvent ainsi être désignés par les termes « résidences pour aînés », « résidences pour personnes âgées »,

« centres d'hébergement de soins de longue durée », ou encore « foyers de soins de longue durée », par exemple. Nous avons choisi d'utiliser le terme « foyer de soins » dans l'ensemble de ce guide afin d'en faciliter la lecture.

Figure 1 : Composantes de la planification et de la mise en œuvre du programme FSSM

Voir annexe F pour la description détaillée de la Figure 1



Pourquoi ce guide a-t-il été créé?

Nous avons créé ce guide à la demande des foyers de soins mettant en œuvre un programme FSSM. Il rassemble de multiples outils, stratégies et enseignements tirés de la mise en œuvre de programmes FSSM pilotes au Nouveau-Brunswick puis de leur diffusion. Lors de l'élaboration de ce guide, nous avons mobilisé les équipes des programmes FSSM afin d'en savoir plus sur leurs expériences, et examiné les nombreux outils et ressources qui ont été utilisés pour soutenir leur parcours de planification et de mise en œuvre.

Le guide s'appuie sur les réussites de ces programmes. Il vise à inspirer et à soutenir la diffusion de cette pratique prometteuse dans les provinces et territoires canadiens désireux d'élaborer et de mettre en œuvre des programmes FSSM au sein de leurs communautés afin de promouvoir le vieillir chez soi. Un guide d'accompagnement est disponible pour soutenir la diffusion et la coordination de programmes FSSM au niveau provincial, à l'échelle du système de santé et du système social.

Chapitre 1

Présentation du programme Foyer de soins sans mur





Introduction

La plupart des personnes âgées au Canada souhaitent demeurer chez elles et dans leur communauté aussi longtemps que possible¹. Pour tenir compte de cette préférence, et parce que les soins de longue durée coûtent de plus en plus cher, les politiques visent désormais à retarder ou à éviter le placement en foyers de soins^{2,3}. Ces tendances ont donné lieu à de nouveaux programmes qui aident les personnes âgées à vieillir à domicile. « Vieillir à domicile » suppose que les personnes âgées disposent des services sociaux et de santé dont elles ont besoin pour vivre en toute sécurité et de manière autonome chez elles ou dans leur communauté, et ce, aussi longtemps qu'elles le souhaitent et le peuvent⁴.

Foyer de soins sans mur (FSSM) est un programme flexible et centré sur la personne qui favorise le vieillir chez soi en tirant parti des ressources de la communauté et des foyers de soins afin d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées et de leurs partenaires de soins. Il renforce l'engagement communautaire et l'accès aux services sociaux et de santé, tout en offrant les avantages suivants :

- une qualité de vie améliorée;
- un sentiment d'appartenance à la communauté et d'utilité;
- un soutien accru aux partenaires de soins;

- une réduction des visites évitables aux services d'urgence;
- un appui au personnel pour favoriser un milieu de travail sain et des soins sûrs et de qualité.

Une équipe de recherche dirigée par Suzanne Dupuis-Blanchard de l'Université de Moncton a créé le modèle de programme FSSM pour remédier au manque de services favorisant le vieillir chez soi au Nouveau-Brunswick. Les travaux de recherche visaient à trouver des moyens rentables de soutenir le vieillissement à domicile en utilisant les atouts communautaires existants pour améliorer les services, mais aussi en faciliter l'accès et l'utilisation⁵.

Au terme d'une phase pilote menée avec succès, les programmes FSSM ont été déployés dans plusieurs collectivités du Nouveau-Brunswick par le biais d'un partenariat entre l'Université de Moncton, le ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick et Excellence en santé Canada (ESC). Le programme FSSM a été promu par le programme *Favoriser le vieillir chez soi* (FVCS) d'ESC, qui soutient les pratiques prometteuses dans ce domaine.

Quels sont les principes d'un programme FSSM?

Soutien au vieillir chez soi – Le programme FSSM est dirigé par un foyer de soins, et mené parallèlement aux services de soins en établissement traditionnels. Les foyers de soins assurent la supervision administrative et fournissent l'espace physique. Grâce à des ressources spécialisées, le personnel du programme FSSM travaille avec la communauté pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées.

Collaboration communautaire – Les personnes âgées, leurs partenaires de soins et les membres et organismes de la communauté collaborent avec le personnel du programme FSSM pour identifier les services médicaux et sociaux existants et en créer de

nouveaux, offerts sans frais aux personnes âgées. Le programme FSSM s'appuie sur les ressources de la communauté et des foyers de soins.

Approche fondée sur les forces – Le programme FSSM permet de tisser des liens solides avec la communauté et de promouvoir une vision positive du vieillissement.

Approche centrée sur la personne – Le programme FSSM est axé sur les préférences et les aspirations des personnes âgées. Ces dernières sont valorisées, mobilisées et outillées afin de conserver leur indépendance.

Quelles sont les principales activités d'un programme FSSM?

Le programme FSSM a été conçu pour être souple et adaptable; les services répondant aux défis du vieillissement peuvent ainsi être sélectionnés en fonction des atouts, des besoins et des préférences de la communauté. Ils sont identifiés et classés par ordre de priorité dans le cadre d'une évaluation des atouts de la communauté, et leur utilisation, leur qualité et leur pertinence au regard des besoins importants de la communauté sont régulièrement réévalués.

Ces services doivent correspondre à un ou plusieurs des domaines cibles suivants :

- Améliorer l'accès aux soutiens et aux services favorisant le vieillir chez soi
- Proposer des initiatives de santé sociale pour contrer l'isolement social et la solitude
- Approfondir les connaissances sur les questions de santé relatives au vieillissement à domicile et améliorer la qualité de vie et le bien-être des personnes âgées et de leurs personnes proches aidantes
- Sensibiliser et informer les communautés locales sur le rôle qu'elles peuvent jouer pour favoriser le vieillir chez soi

Que savons-nous de l'impact des programmes FSSM?

Les premiers résultats de l'évaluation des programmes FSSM au Nouveau-Brunswick se sont avérés prometteurs pour ce qui est de favoriser le vieillir chez soi.

De janvier à septembre 2024, 1 468 personnes âgées ont été inscrites aux programmes FSSM du Nouveau-Brunswick. D'après l'analyse de contenu des rapports sur les programmes FSSM pour les trois premiers trimestres de 2024, les équipes de programme ont présenté les résultats suivants.

Perception de la manière dont un programme FSSM favorise le vieillir chez soi :

- Permet de lutter contre l'isolement social et d'organiser des activités sociales
- Facilite l'accès à des ressources et services
- Offre un soutien aux partenaires de soins
- Augmente l'activité physique
- Offre des visites à domicile
- Fournit un soutien/de l'équipement médical
- Fournit des services d'aide à l'hygiène (par exemple, services de bain, soins des pieds)

Perception des progrès dans les multiples domaines de la qualité de vie, notamment la santé et la société⁶ :

- Quelqu'un sur qui compter (55 %)
- État de santé fonctionnel (55 %)
- Sentiment d'appartenance à la communauté locale (52 %)
- Accès rapide à des soins de santé (45 %)
- Activité physique (9 %)

Perception de l'effet des programmes FSSM sur les visites évitables aux services d'urgence :

- Identification des besoins des personnes âgées en matière de bien-être et de sécurité générale par le biais de services d'aide à la santé, d'aide sociale et d'aide aux personnes âgées présentant un déclin cognitif
- Prévention de l'aggravation des symptômes par le biais de services d'hygiène, de la surveillance des plaies ou des premiers soins
- Gestion des crises de santé mentale
- Service de transport, évitant ainsi le recours à une ambulance :
 - Prévention des erreurs médicales
 - Prévention des chutes à l'aide d'équipement prêté

De janvier à juin 2024, les personnes âgées participant à un programme FSSM ont déclaré :

- que leur participation à un programme FSSM les aide à rester à domicile (86 %);
- qu'elles pouvaient avoir recours aux services du programme FSSM pour obtenir de l'information ou du soutien (87 %);
- qu'elles pouvaient avoir recours aux services du programme FSSM lorsque leur proche ou leur personne proche aidante avait besoin de soutien (82 %).

¹ National Institute on Ageing. Points de vue sur les soins de longue durée en temps de pandémie : ce que pense la population canadienne à la lumière de la COVID-19. Toronto (Ont.). 2021. <https://digitallibrary.cma.ca/link/digitallibrary5>.

² Globerman, S., Aging and expenditures on health care. *Institut de recherche Fraser*. Mars 2021. <https://www.fraserinstitute.org/sites/default/files/aging-and-expenditures-on-health-care.pdf>.

³ Deloitte. Crise des soins aux aînés au Canada : répondre à une demande deux fois plus grande.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. 25 mars 2021.

<https://digitallibrary.cma.ca/link/digitallibrary53>.

⁴ Gouvernement du Canada. Penser à vieillir chez soi. 2016. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/forum-federal-provincial-territorial-aines/vieillir.html>.

⁵ Dupuis-Blanchard, S., Gould, O. Nursing home without walls for aging in place. *Canadian Journal on Aging/La Revue canadienne du vieillissement*. Décembre 2018;37(4):442-449.

⁶ Statistique Canada. Le Cadre de qualité de vie pour le Canada. 2023. <https://www160.statcan.gc.ca/infosheet-infofiche-fra.htm>.

Chapitre 2

Établissement des bases





Introduction

Le programme FSSM n'est qu'un des nombreux programmes fondés sur des données probantes et conçus pour favoriser le vieillir chez soi. Nous encourageons votre foyer de soins à prendre le temps de discuter des principes et des activités clés d'un programme FSSM et à réfléchir à l'adéquation de ce programme avec ses valeurs et objectifs.

Une fois que vous avez déterminé qu'il s'agit d'un bon choix, la mise en place d'un programme FSSM efficace commence par une base solide. L'évaluation des ressources dont vous disposez ainsi que l'embauche d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur sont des étapes déterminantes pour saisir les occasions et relever les défis liés à l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme FSSM.

Évaluer le degré de préparation de votre foyer de soins

L'évaluation de l'état de préparation consiste à déterminer dans quelle mesure votre foyer de soins est préparé ou équipé pour s'engager dans le processus de planification, et dans quelle mesure il est en mesure de pérenniser un programme FSSM.

Les politiques provinciales et territoriales et le financement disponible sont des facteurs clés qui soutiendront l'élaboration et la mise en œuvre de votre programme FSSM. Pour démontrer que votre foyer de soins est prêt à entamer la planification, les autorités provinciales et territoriales peuvent également vouloir évaluer votre capacité à avancer dans le processus de planification et de mise en œuvre. Le **tableau 1** présente un exemple d'évaluation de l'état de préparation de l'établissement qui reprend les caractéristiques fondamentales requises pour soutenir un programme FSSM.

Que cette étape soit ou non requise pour l'obtention d'un financement, le fait de considérer les atouts actuels de votre établissement avant d'entamer le processus de planification vous permettra de relever les domaines clés qui nécessiteront plus d'attention et de temps au fur et à mesure que vous progresserez vers la mise en œuvre.

Tableau 1 : Évaluation de l'état de préparation de l'établissement

Points à prendre en compte	Terminé	En cours	À faire
La direction de mon foyer de soins (par exemple le conseil d'administration) a consacré des ressources à l'élaboration d'un programme FSSM.			
Des fonds sont disponibles pour soutenir l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme FSSM.			
Mon foyer de soins a identifié les caractéristiques propres à la communauté qui doivent être prises en compte pour favoriser le vieillir chez soi, et qui peuvent faire partie du programme FSSM.			
Mon foyer de soins a établi des partenariats avec d'autres organismes offrant des services ou un soutien informel aux personnes âgées, qui répondent aux objectifs du programme ou les complètent. Ils peuvent collaborer pour fournir les services d'un programme FSSM.			
Mon foyer de soins s'est engagé à fournir au personnel le temps et les ressources nécessaires pour soutenir la conception, l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme FSSM.			
Mon foyer de soins dispose de l'espace, du matériel et des outils nécessaires pour fournir les services d'un programme FSSM.			
Mon foyer de soins est en mesure d'embaucher et de gérer du personnel et des bénévoles pour mettre en œuvre un programme FSSM.			

Embaucher une coordonnatrice ou un coordonnateur de programme FSSM

Le poste de coordination du programme FSSM est essentiel pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, pour faciliter l'élaboration et la mise en œuvre du programme FSSM, mais aussi pour soutenir l'autonomie des personnes âgées et de leurs personnes proches aidantes en leur facilitant l'accès aux informations, aux ressources et aux services. La coordonnatrice ou le coordonnateur fait le lien entre les personnes âgées et les systèmes de soutien ainsi que les ressources communautaires à leur disposition. Il est crucial de recruter la bonne personne à ce poste pour assurer la réussite du programme FSSM, car elle aide à établir des relations avec les personnes âgées, les personnes proches aidantes et les organismes communautaires.

Sa tâche principale consiste à aider les personnes âgées et leurs personnes proches aidantes à accéder au soutien dont elles ont besoin pour vieillir à domicile, que ce soutien soit offert par le programme FSSM ou la communauté en général. La coordonnatrice ou le coordonnateur évalue les capacités uniques de chaque bénéficiaire et facilite l'accès aux ressources et aux services les plus appropriés. Cela nécessite une compréhension approfondie des différents défis auxquels les personnes âgées sont confrontées, tels que les problèmes de santé ou de mobilité, l'isolement social ou les difficultés financières. La ou le titulaire de ce poste doit être capable de comprendre des informations complexes et de les adapter à la situation de chaque personne.

Ce rôle est très important dans le cadre du programme FSSM. De nombreuses personnes âgées et leurs familles se sentent dépassées par les nombreuses options à envisager et décisions à prendre liées au vieillissement. La personne à la coordination du programme FSSM sert de « guide » de confiance, en aidant les personnes âgées à s'orienter avec assurance dans ce paysage complexe. En fournissant des informations claires et fiables ainsi que des recommandations personnalisées, elle

permet aux personnes âgées de prendre des décisions éclairées concernant leurs soins, leurs conditions de vie et leur bien-être général.

La coordonnatrice ou le coordonnateur assure également la liaison et le partage des connaissances entre les différents organismes communautaires et parties prenantes. Cette personne facilite la transmission d'informations entre les prestataires de soins de santé, les services sociaux, les organismes communautaires et les responsables des politiques afin de mettre en place un réseau de soutien pour le vieillir chez soi au sein de la communauté.

Pour bien faire ce travail, la personne idéale doit avoir une formation en services sociaux, en travail social, en santé ou en gérontologie. Toutefois, les qualités les plus importantes sont la capacité à créer les liens avec la population âgée et les partenaires communautaires, ainsi qu'une passion pour la promotion du vieillissement à domicile.

Un modèle de description de poste pour la coordination du programme FSSM est fourni à l'**annexe A**.

Conseils de mise en œuvre



Trouver le bon profil. Il est essentiel de prendre le temps de trouver la bonne personne pour occuper le poste de coordination du programme FSSM. Les foyers de soins ont déclaré qu'il était fondamental de trouver une personne ayant une personnalité et des aptitudes relationnelles adéquates pour ce poste. La capacité à créer des relations de soutien avec les personnes âgées et les organismes communautaires prévaut sur les compétences techniques (gestion financière, gestion de projet ou soins de santé), qui sont faciles à acquérir.

Chapitre 3

Évaluation des atouts de la communauté





Introduction

Le développement communautaire fondé sur les atouts (approche ABCD, ou *asset-based community development*) est la pierre angulaire de la création de solutions innovantes et durables favorisant le vieillir chez soi. L'approche ABCD est une méthode de travail qui met en évidence les forces et les capacités inhérentes des personnes, des organismes, des institutions et des entités qui composent une communauté¹. Les communautés disposent de forces et d'atouts inhérents qui, lorsqu'ils sont exploités, peuvent contribuer au maintien à domicile des personnes âgées. En reconnaissant et en exploitant ces forces, les personnes soutenues par le programme FSSM contribuent de manière proactive à un changement positif au sein de leur communauté.

Exemples d'atouts communautaires :

- **Personnes** – Les personnes âgées, les partenaires de soins et la population locale peuvent être habilités à prendre conscience de leurs capacités et à les utiliser pour construire et transformer la communauté afin de favoriser le vieillir chez soi.
- **Lieux** – Les écoles, les hôpitaux, les églises, les bibliothèques, les centres de loisirs et les parcs sont des exemples d'atouts communautaires liés à un lieu.
- **Associations** – Ces petits groupes de personnes, comme des clubs travaillant bénévolement dans un intérêt commun, sont essentiels pour mobiliser le soutien en faveur du vieillir chez soi.
- **Organismes et institutions communautaires** – Les groupes de personnes rémunérées à titre professionnel qui sont structurellement organisés, comme les organismes à but non lucratif, les organismes publics et les entreprises, sont des ressources précieuses dont les activités peuvent favoriser le vieillir chez soi.

Les activités de ce chapitre vous aideront à comprendre les expériences des personnes âgées dans votre communauté, ainsi que les facteurs sociaux, culturels et économiques qui influencent la façon dont elles vieillissent, des informations essentielles pour offrir un programme FSSM centré sur la personne. En comprenant les forces et les capacités des personnes âgées qui leur permettent de rester en bonne santé et liées à leur communauté, et en exploitant les atouts locaux, vous parviendrez à créer un programme FSSM véritablement centré sur la personne et adapté à votre communauté.

Conçu et mis en œuvre en partenariat avec les personnes âgées, le programme FSSM est centré sur la personne et organisé autour des besoins et des attentes des personnes et des communautés en matière de santé.

Si la mise en lumière des atouts de la communauté est un élément essentiel du processus de planification, les relations établies dans le cadre de la planification de votre programme FSSM constituent un point de départ pour une approche ABCD continue. Les programmes FSSM sont souples et adaptés aux souhaits changeants des personnes âgées, et le soutien disponible dans la communauté évolue inévitablement au fil du temps. L'identification et la cartographie des atouts ainsi que l'établissement de partenariats avec les personnes âgées, les partenaires de soins et les organismes communautaires sont des activités qui se poursuivront pendant toute la durée du programme FSSM, de la planification à la phase d'amélioration continue, en passant par la mise en œuvre. L'évaluation initiale de la communauté peut être réalisée par la direction du foyer de soins dans le cadre du processus de financement. Toutefois, la coordonnatrice ou le coordonnateur du programme FSSM assure généralement une évaluation et un engagement communautaires continus en collaboration avec la direction et d'autres membres du personnel.

Comprendre les forces et les attentes des personnes âgées

Créer des liens avec diverses communautés de personnes âgées. En tant qu'acteurs et actrices de la promotion de la santé, nous n'interagissons généralement qu'avec un sous-ensemble de la population âgée de notre communauté, soit les personnes qui présentent le plus de besoins en matière de santé et de services sociaux. Cependant, nous savons que les personnes âgées vivant dans nos communautés sont diverses et possèdent un large éventail de capacités, de cultures et d'expériences. Tendez la main à autant de groupes de personnes âgées que possible, et demandez-leur comment elles aimeraient participer à votre programme FSSM.

Lors de vos échanges avec les personnes âgées et leurs partenaires de soins, demandez-leur comment votre programme FSSM peut renforcer leurs capacités et favoriser leur maintien à domicile, plutôt que de vous concentrer sur les besoins non satisfaits et les défis à relever.

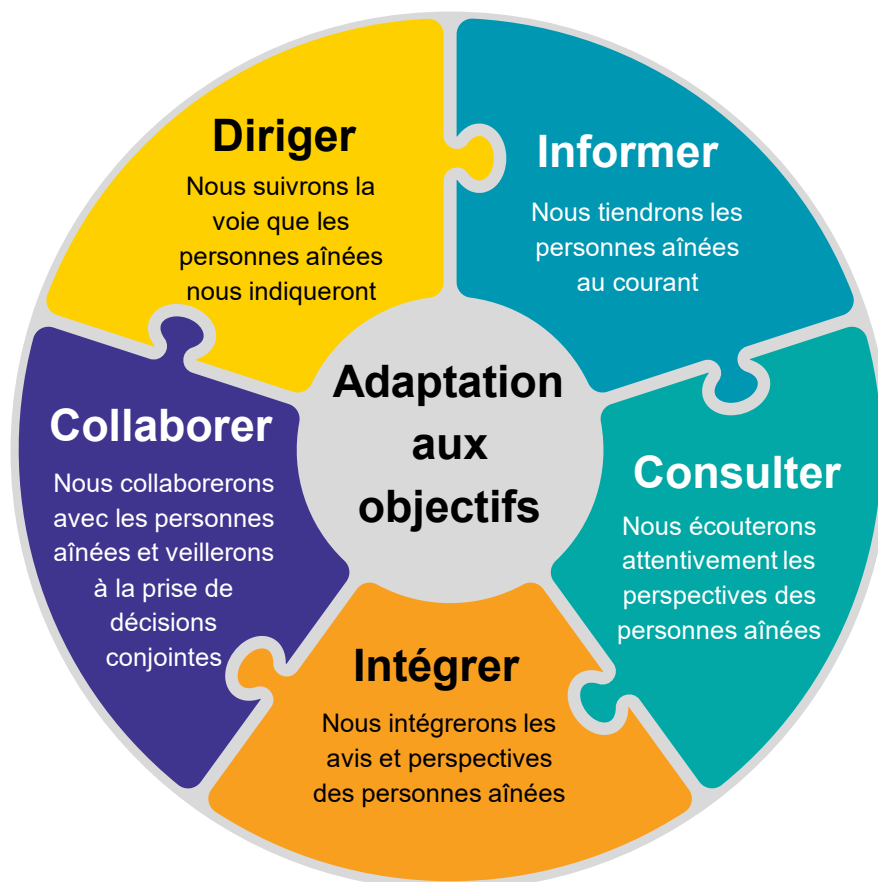
Examinez le cadre d'engagement des personnes âgées² à la **figure 2** et les différentes façons dont ces personnes peuvent être mobilisées dans le cadre de votre programme FSSM :

- Lorsque les personnes âgées sont informées, elles bénéficient des services et de l'aide disponibles pour vieillir à domicile.
- Lorsqu'elles sont consultées, elles sont invitées à faire part de leurs souhaits en matière de vieillissement à domicile.
- Lorsqu'elles participent au processus, leurs points de vue se reflètent dans le soutien au vieillir chez soi.
- Lorsqu'elles collaborent avec les prestataires de soins et de services, elles contribuent véritablement à façonner le soutien au vieillir chez soi.

Lorsqu'elles dirigent le processus, elles définissent le soutien au vieillir chez soi qui leur est offert.

Figure 2 : Cadre d'engagement des personnes âgées

[Voir annexe F](#) pour la description détaillée de la Figure 2



Demandez-vous comment privilégier les approches qui permettent aux personnes âgées de vieillir à domicile grâce au leadership, à la prise de décisions partagée et à une véritable participation à la conception et à la mise en œuvre de votre programme FSSM. Ce faisant, votre programme FSSM deviendra une expérience libératrice, et le soutien qu'il offrira sera perçu par ses bénéficiaires comme une ressource précieuse qui leur permet de vieillir à domicile.

Voici quelques questions clés à poser lors de l'évaluation des atouts de la communauté :

- Que font les personnes âgées et leurs familles, les partenaires de soins, les personnes voisines et les autres atouts locaux pour aider les personnes âgées à mieux vivre chez elles? (Diriger)
- Que peuvent faire les personnes âgées elles-mêmes, avec un peu d'aide extérieure, pour mieux vivre à domicile? (Collaborer)
- Quelle forme d'aide souhaitent-elles obtenir pour rester autonomes? (Intégrer)
- Qu'attendent-elles d'un programme FSSM? (Consulter)

Conseils de mise en œuvre



Les programmes FSSM ont recours à de multiples méthodes pour interagir avec les communautés : enquêtes auprès des fournisseurs de services communautaires, présence sur les réseaux sociaux, présentations aux fournisseurs de services, groupes de discussion et assemblées générales avec des personnes âgées, des familles et des personnes proches aidantes, etc.

Nouer des relations avec des organismes communautaires. Nous vous encourageons à contacter des organismes de votre communauté et à entamer des conversations sur les services disponibles et les possibilités de renforcer le soutien au vieillir chez soi. Cela vous aidera à éviter les doublons et à cerner les services les plus efficaces qui correspondent aux besoins exprimés par les personnes âgées et leurs partenaires de soins.

Lorsque vous discutez avec ces organismes, vous pouvez envisager des possibilités de partenariat. Vous avez peut-être des idées sur leur participation potentielle, et elles peuvent également avoir des contributions à proposer que vous n'avez pas encore envisagées.

Lorsque vous vous adressez à des partenaires potentiels, décrivez votre programme FSSM et la valeur qu'ils peuvent lui apporter, et formulez des suggestions de collaboration. Vous pouvez envoyer un courriel de présentation, demander une mise en contact directe, passer un appel téléphonique ou vous rendre sur place pour une visite en personne. Ayez une conversation ouverte et préparez-vous à envisager des formes de partenariat auxquelles vous n'auriez pas pensé auparavant. Voici quelques questions à poser aux partenaires potentiels :

- Quelles capacités et ressources pourraient-ils mettre à la disposition de votre programme FSSM?
- Comment souhaiteraient-ils participer à votre programme FSSM?
- Devrez-vous les payer pour leurs services ou les offriront-ils bénévolement?

Voici quelques exemples d'intégration d'organismes communautaires dans des programmes FSSM :

- Soutien à la promotion du programme FSSM (par exemple, distribution de brochures par des cabinets médicaux et des pharmacies)
- Prestation conjointe d'un service (par exemple, des repas préparés par des bénévoles, des visites amicales d'étudiantes et d'étudiants universitaires)
- Participation à un comité visant à améliorer les services du programme FSSM
- Fourniture d'informations sur leurs services afin que vous puissiez orienter les personnes âgées vers ces partenaires ou les mettre en relation avec eux

Examinez les services existants pour favoriser le vieillir chez soi. Commencez par dresser une liste des services et des prestataires que vous connaissez, puis consultez les bases de données et les répertoires de services existants dans votre région, [comme le 211](#). Une liste de ce qui est disponible aux niveaux national, provincial/territorial, régional et communautaire vous aidera à identifier les services uniques que votre programme pourrait offrir ainsi que les personnes et les organismes de

votre communauté qui pourraient vous aider à fournir vos services dans le cadre du programme FSSM. Elle sera également très utile pour aider les personnes âgées à s'orienter et à accéder aux services communautaires existants dont elles bénéficieront le plus.

Il est également conseillé de contacter directement les programmes FSSM et les organismes de services les plus proches afin d'éviter la duplication des services. Cette démarche contribue non seulement à assurer la complémentarité des services, mais constitue également une excellente occasion de tisser des liens avec d'autres organismes communautaires. Ces liens peuvent s'avérer précieux pour l'aiguillage des bénéficiaires et l'amélioration de l'efficacité globale du programme FSSM.

Conseils de mise en œuvre



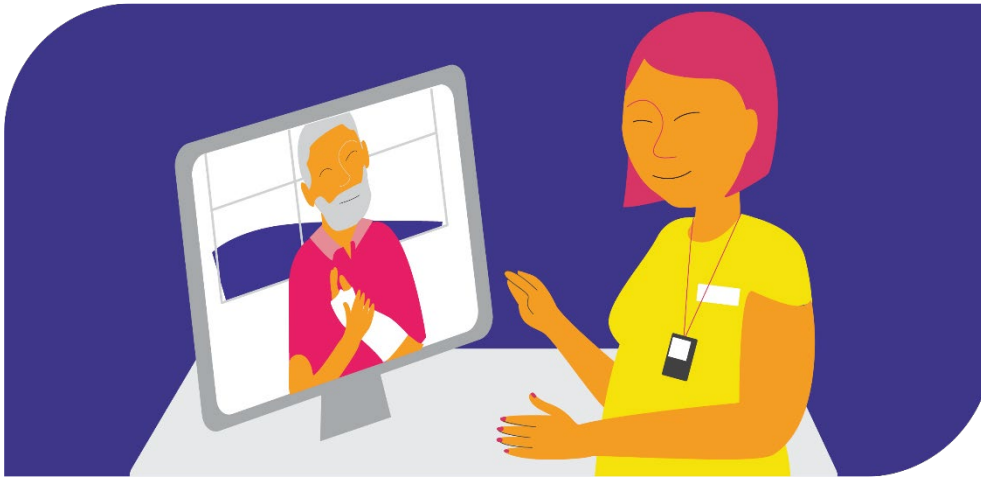
Il est essentiel de comprendre le système de soutien disponible dans la communauté. Pour aider les personnes âgées à s'orienter dans les systèmes locaux et à accéder aux aides disponibles, le personnel d'un programme FSSM doit connaître les services disponibles, les critères d'admissibilité et la manière d'y accéder. L'élaboration d'un guide complet des services à la disposition des personnes âgées est une étape fondamentale qui permet au personnel d'aider plus efficacement les bénéficiaires du programme.

-
- 1 Nurture Development. Asset Based Community Development (ABCD). (2018) nurturedevelopment.org/asset-based-community-development/
 - 2 Excellence en santé Canada. Cadre d'engagement des patients. 2023. <https://www.healthcareexcellence.ca/fr/ressources/>.

Chapitre 4

Conception de services centrés sur la personne





Introduction

Après avoir exploré les ressources disponibles dans votre communauté et déterminé comment les personnes âgées souhaitent participer à votre programme FSSM, vous aurez peut-être de nombreuses idées de services et de soutiens à offrir. Choisissez soigneusement ceux qui tirent parti des ressources communautaires et faites participer les personnes âgées à la conception de services centrés sur la personne et alignés sur les composantes essentielles d'un programme FSSM. Vous garantirez ainsi l'efficacité et la pérennité du programme.

Cerner et évaluer les éventuels services et soutiens

Créez une liste de services et de soutiens potentiels sur la base de l'évaluation de la communauté. Incluez des services alignés sur les composantes essentielles d'un programme FSSM et qui utiliseront les ressources existantes du foyer de soins ou de la communauté. Lorsqu'il existe des services au sein de la communauté, examinez comment y accéder grâce à une navigation et une orientation personnalisées. Le guide des services et des soutiens d'un programme FSSM, dans le **tableau 2**, donne un exemple des principales catégories de services qui peuvent être offerts par un programme FSSM.

Tableau 2 : Guide des services et des soutiens d'un programme FSSM

Catégorie	Définition	Exemple
Soutien aux partenaires de soins	Services de relève destinés aux personnes âgées, à leur famille et à leurs partenaires de soins	Programme de soutien aux partenaires de soins
Acte de bienveillance	Actes de bienveillance ou de générosité à l'égard des personnes âgées	Sacs de cadeaux de Noël
Aide d'urgence	Soutien offert aux personnes âgées en cas d'urgence	Recharge de batterie de téléphone et contrôles d'urgence
Services de soutien en santé	Services de soutien en matière de santé et bien-être pour les personnes âgées pour lesquels le ou la prestataire doit avoir une formation médicale	Évaluation médicale, contrôles de bien-être, rendez-vous médicaux
Soutien à domicile	Services qui aident les personnes âgées à maintenir un domicile sûr, sécurisé et accessible	Déblayage de perron et escalier, tonte de pelouse
Services d'aide à l'hygiène	Services d'aide aux soins personnels et à l'hygiène	Soins des pieds, bains, soins personnels

Catégorie	Définition	Exemple
Participation à l'apprentissage	Initiatives visant à améliorer les connaissances et les compétences	Bulletins d'information, séances d'information
Service de repas	Services favorisant l'accès à des aliments nutritifs	Livraison de repas, offre de repas
Liens sociaux	Services rassemblant les personnes âgées pour qu'elles nouent des relations avec d'autres dans le cadre d'activités agréables	Bingo, musique, clubs, cours de gymnastique
Soutien social	Services fournissant un soutien social individuel aux personnes âgées	Visites à domicile, appels téléphoniques
Lien spirituel	Services de soutien spirituel	Services religieux
Orientation dans le système	Services aidant les personnes âgées, leurs familles et leurs partenaires de soins à s'orienter parmi les aides et les services liés au vieillissement à domicile	Demandes au gouvernement, identification des services communautaires
Transport	Services répondant aux besoins de transport des personnes âgées	Transport pour les rendez-vous, les courses hebdomadaires à l'épicerie

Établissez un ordre de priorité et sélectionnez vos services potentiels. Appuyez-vous sur les conclusions de l'évaluation de la communauté pour appliquer les critères suivants en évaluant chaque service potentiel.

- **Impact** – Ce projet répond-il aux aspirations des personnes âgées vivant dans la communauté? Leur permet-il de rester en bonne santé à domicile, tout en maintenant des liens sociaux?
- **Effet de levier** – Mon foyer de soins dispose-t-il de programmes, d'installations, de matériel et d'autres atouts pouvant être utilisés pour ce service? Ces atouts peuvent-ils être exploités dans le cadre de partenariats avec des organismes communautaires ou des partenaires du système de santé?

Ressources – Quelles sont les ressources humaines et financières nécessaires pour ce service? Les ressources humaines sont-elles disponibles? Les coûts financiers sont-ils en adéquation avec le budget?

Donnez la priorité aux services dont l'effet est important et tirez parti de ceux qui correspondent aux ressources disponibles. Commencez par les quelques services clés qui ont la plus grande incidence. Au fur et à mesure que vous acquérez de l'expérience, élargissez progressivement votre offre sur la base de ce que vous avez appris.

Conseils de mise en œuvre



Il n'est pas toujours facile, pour les programmes FSSM, de trouver un équilibre entre le niveau élevé des besoins des personnes âgées dans la communauté et le financement disponible. Le financement est un facteur clé qui détermine le nombre de personnes servies et la fréquence à laquelle un service est disponible. La recherche de sources de financement multiples et le développement de partenariats avec des contributions en nature sont des moyens utilisés par les foyers de soins pour atténuer ces difficultés.

Déterminer l'approche à adopter pour la prestation des services

Maintenant que vous avez identifié les services initiaux de votre programme FSSM, réfléchissez à leur portée, à leur fréquence et aux ressources qui devront être gérées pour ces services.

Évaluez la portée potentielle des services. Déterminez le nombre de personnes âgées de votre communauté qui peuvent bénéficier de chaque service. Certains peuvent s'adresser à un nombre limité de personnes à la fois, et d'autres à un public plus large. Cela permet de fixer des objectifs réalistes quant au nombre de personnes à servir et de gérer les attentes concernant les retombées.

Choisissez un lieu approprié pour fournir le service. La prestation des services ne doit pas nécessairement se faire dans le foyer de soins. Le service peut par exemple être assuré au domicile de la personne âgée ou dans sa communauté, ou même être offert virtuellement. Le choix du lieu dépend du type d'activité, des ressources disponibles et des partenariats établis.

Déterminez la fréquence des services. Tenez compte de la demande potentielle pour le service et des ressources disponibles nécessaires pour en définir la fréquence. Demandez-vous par exemple si l'organisation d'un événement social tous les deux mois répond aux besoins et aux préférences, ou si des services plus fréquents sont nécessaires. Pour obtenir les résultats souhaités, il est essentiel de fournir des services gratuits aux mêmes heures et mêmes endroits.

Identifiez les ressources pour les services. Dressez une liste des équipements, des outils, des matériaux et des partenariats potentiels nécessaires pour chaque service. Déterminez si certains services peuvent être fournis au moyen de capacités internes, s'ils doivent être externalisés ou s'ils nécessitent du personnel supplémentaire ou des partenariats.

Neuez des partenariats authentiques avec des organismes communautaires. Si vous fournissez des services dans le cadre de partenariats avec des organismes communautaires, trouvez un mode de collaboration qui convienne aux deux parties. La communication est la clé d'un partenariat réussi. Envisagez les suggestions suivantes :

- Assurez-vous d'avoir une compréhension commune de l'objectif du partenariat et des activités concernées.
- Précisez qui est responsable de quoi et fixez des échéances pour la durée du partenariat. Vous éviterez ainsi les malentendus et pourrez mettre à jour le document au besoin.
- Faites le point ensemble régulièrement pour voir comment les choses se passent, déterminer ce qui fonctionne et identifier ce qui doit être amélioré.
- Demeurez ouverts à une modification du partenariat au fur et à mesure de l'évolution du programme.

Conseils de mise en œuvre



Il n'est pas toujours facile, pour les programmes FSSM, de trouver un équilibre entre le niveau élevé des besoins des personnes âgées dans la communauté et le financement disponible. La disponibilité et la stabilité du financement sont des facteurs clés qui déterminent le nombre de personnes servies et la fréquence à laquelle un service est disponible. La recherche de sources de financement multiples et le développement de partenariats avec des contributions en nature sont des moyens utilisés par les foyers de soins pour atténuer ces difficultés.

Faire des personnes une priorité

La conception et le maintien de services centrés sur la personne requièrent un engagement continu des personnes âgées au sein de votre programme et de la communauté au sens large afin de recueillir des perspectives diversifiées. En déterminant comment les personnes ayant des capacités, des origines et des identités différentes perçoivent vos services, vous pouvez vous assurer qu'ils sont accessibles, inclusifs et réellement adaptés aux besoins.

Définissez votre groupe cible. En ayant en tête les conclusions de l'évaluation de la communauté, décrivez les caractéristiques des personnes âgées auxquelles les services d'un programme FSSM sont destinés et incluez les différentes capacités, origines et identités des personnes âgées de votre communauté.

Cartographiez le parcours des bénéficiaires dans le cadre de votre programme FSSM. Faites un remue-méninge et schématisez l'expérience des bénéficiaires en ce qui a trait aux différentes phases de participation aux services de votre programme FSSM :

- **Sensibilisation** – L'expérience des personnes qui apprennent l'existence de votre programme FSSM et décident de s'y inscrire.
- **Accès** – L'expérience des personnes nouvellement inscrites qui participent au processus d'intégration et d'évaluation et commencent à bénéficier d'un service.
- **Prestation** – L'expérience continue des personnes participantes ayant recours aux services.
- **Engagement continu et suivi** – L'expérience des personnes participantes concernant les contrôles périodiques ou le suivi assurés après la participation effective au programme FSSM.
- **Cessation** – L'expérience des personnes cessant d'utiliser les services.

Rencontrez divers groupes de personnes âgées pour passer la cartographie du parcours en revue. Demandez aux personnes âgées leur avis sur la manière dont différentes personnes pourraient faire l'expérience du programme FSSM. Pensez notamment à la manière dont les participants et participantes ayant des identités, des capacités et des antécédents différents pourraient faire l'expérience de ce parcours. Il convient de tenir compte notamment de l'intersection des identités comme la race, l'origine ethnique, la culture, le genre et l'orientation sexuelle, les capacités physiques et cognitives, la santé mentale et les troubles liés à l'usage de substances psychoactives, ainsi que la langue officielle minoritaire.

Lorsque vous intégrez les expériences et les perspectives de personnes âgées ayant des identités, des capacités et des antécédents différents, vous pouvez les structurer de manière à mieux tenir compte de la diversité des personnes ciblées. Quelle que soit la situation d'une personne participante donnée, elle devrait bénéficier des mêmes avantages et résultats de vos services que les autres.

Examinez chaque stade du parcours d'une personne participante et posez-vous les questions suivantes :

- Qu'est-ce qui pourrait compliquer la participation ou l'engagement à ce stade du parcours?
- Ces défis sont-ils plus grands pour certains groupes ciblés que pour d'autres?
- Qu'est-ce qui pourrait faciliter la participation ou l'engagement à ce stade?
- Comment les activités menées à ce stade peuvent-elles être adaptées pour faciliter la participation de tous les groupes ciblés?

Utilisez ce que vous avez appris lors de cet exercice pour adapter votre programme FSSM afin qu'il soit accessible, inclusif et diversifié.

Conseils de mise en œuvre



L'engagement de la communauté et des personnes âgées est une démarche permanente. Vos services s'adapteront à l'évolution des atouts disponibles auprès des organismes et de la situation des personnes âgées. De nombreux programmes FSSM appartiennent à des réseaux communautaires d'organismes de services et fournissent un appui en nature aux organismes qui soutiennent leurs services. Voici deux exemples :

- Le personnel du programme FSSM passe une matinée par mois à aider la banque locale. Cela leur permet d'interagir directement avec des personnes âgées afin de connaître leurs besoins et souhaits ainsi que de faire connaître leurs services.
- Par l'intermédiaire du réseau local de prestataires de services, une équipe de programme FSSM a appris qu'un autre organisme avait commencé à proposer la livraison de repas congelés aux personnes âgées. Plutôt que de continuer à dupliquer ce service, l'équipe du programme FSSM s'est associée à l'organisme pour créer un processus d'aiguillage vers le nouveau programme.

D'autres sujets comme la sécurité et la diversité, l'équité et l'inclusion sont abordés plus en détail au **chapitre 7** pour vous aider à concevoir et à fournir des services centrés sur la personne.

Planifier les activités de marketing et de promotion

Il est essentiel d'établir un plan de promotion du programme FSSM auprès de la communauté pour approcher les personnes âgées et leurs partenaires de soins afin de les sensibiliser aux avantages du programme. Une promotion efficace peut informer les personnes âgées et leurs partenaires de soins sur les possibilités de soutenir leur désir de vieillir à domicile, instaurer la confiance dans le programme et encourager la participation.

Créez une liste des personnes qui ont besoin d'entendre parler de vos services. Réfléchissez aux lieux que fréquentent les personnes âgées et aux personnes de votre communauté avec lesquelles elles interagissent. Les prestataires de soins primaires, les pharmacies, les centres pour personnes âgées et les cafés ne sont que quelques exemples.

Réfléchissez aux outils que vous utiliserez pour diffuser votre message. Réfléchissez au matériel de promotion que vous utiliserez, à la population à informer et à la fréquence de distribution du matériel de promotion ou de communication de renseignements sur vos services. Les stratégies de communication utilisées avec succès par les programmes FSSM comprennent notamment :

- les présentations à des groupes;
- la distribution de brochures ou de dépliants;
- l'utilisation des réseaux sociaux (par exemple, Facebook);

- les émissions de radio;
- les guides pour personnes âgées;
- le bouche-à-oreille.

Des exemples de matériel promotionnel utilisé par les programmes FSSM sont fournis à l'**annexe B**.

Conseils de mise en œuvre



Il est essentiel de veiller à ce que tous les documents de communication concernant le programme, y compris les horaires, les conditions d'admissibilité et les coordonnées, soient clairs et facilement accessibles aux personnes âgées. Pour répondre aux besoins divers de cette population, il est important de produire ces documents dans une variété de formats accessibles. Il peut s'agir de versions en gros caractères pour les personnes souffrant de déficiences visuelles, d'enregistrements audio pour les personnes qui préfèrent des informations auditives ou en ont besoin, et de traductions en plusieurs langues pour les non-francophones. En outre, pensez à utiliser un langage simple et direct pour que le contenu soit facile à comprendre.

Pour plus d'informations sur la communication accessible, téléchargez la ressource de l'Agence de la santé publique du Canada intitulée [Pour bien communiquer avec les aînés](#).

L'exemple fourni dans le **tableau 3** peut vous aider à rédiger votre plan de marketing et de promotion. (Des éléments ont été ajoutés au tableau à titre d'exemple.)

Tableau 3 : Plan de marketing et de promotion

Qui doit être informé de votre programme ou de vos services?	Quels outils utiliserez-vous pour communiquer avec ces personnes?
Médecins de famille de la communauté	Dîners-conférences pour les équipes de médecins de famille
Pharmacies	Dépliants agrafés aux ordonnances remplies

Chapitre 5

Planification des ressources humaines pour le personnel et les bénévoles





Introduction

Le personnel et les bénévoles sont au cœur des programmes FSSM. La mise en place d'une structure appropriée de personnel et de bénévoles pour votre programme FSSM doit être alignée sur les besoins de la communauté et les ressources disponibles pour soutenir les services choisis. Au fil du temps, l'intérêt pour vos services et le taux de participation augmenteront, et de nouveaux services et types de soutien seront requis. Vous devrez alors certainement recruter du personnel et des bénévoles. La planification des ressources humaines pour le personnel et les bénévoles est donc un processus continu.

Analyser les besoins en personnel

Déterminez les compétences nécessaires. Dressez une liste détaillée des aptitudes, des compétences et des exigences requises :

1. pour le rôle de coordinatrice ou coordonnateur;
2. pour fournir les services que vous avez sélectionnés dans le cadre de votre programme FSSM;
3. pour soutenir l'administration du programme.

Évaluez les compétences actuellement disponibles. Examinez les ressources en personnel du foyer de soins et comparez-les aux compétences dont vous avez besoin pour soutenir votre programme FSSM. Pensez également aux compétences que vous pouvez apporter grâce aux partenariats que vous avez développés avec des organismes communautaires.

Dressez une liste détaillée des compétences. Sur la base de cette comparaison, dressez une liste des compétences dont vous avez besoin pour fournir vos services et répondre aux besoins de la communauté.

Élaborez un plan pour combler les lacunes en matière de compétences. Il peut s'agir de recruter du personnel ou des bénévoles, ou d'établir de nouveaux partenariats.

L'exemple fourni dans le **tableau 4** peut vous aider à documenter votre analyse des besoins en personnel. Les compétences et les plans présentés ci-dessous sont des exemples.

Tableau 4 : Analyse des compétences et atouts disponibles

Compétences requises	Disponibles au foyer de soins?	Apportées par des bénévoles?	Disponibles grâce aux partenariats?	Plan pour obtenir les compétences
Ludothérapie/planification d'activités	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	Embaucher une personne préposée aux activités
	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	
	Oui/Non	Oui/Non	Oui/Non	

Conseils de mise en œuvre



Des foyers de soins ont fait preuve de créativité pour surmonter les défis liés au recrutement et à la rétention du personnel. Outre les problèmes généraux de dotation en personnel dans le secteur des soins de santé et des services sociaux, les modèles de financement annuel limitent la capacité des foyers de soins à créer des postes permanents assortis d'avantages sociaux. Des foyers de soins ont modifié leurs procédures organisationnelles pour permettre la création de postes permanents et, lors du recrutement, ont mis en avant les principaux avantages des postes liés au programme FSSM, qui offrent souvent une plus grande autonomie et la possibilité de faire preuve de créativité et de souplesse dans la conception et la prestation des services.

Établir un plan de dotation

Bien que la composition du personnel dépende de vos services et des ressources disponibles, voici quelques-uns des postes mis en place par les programmes FSSM :

- Intervenante-pivot ou intervenant-pivot auprès des personnes âgées – Cette personne collabore avec les personnes âgées et les partenaires de soins afin d'évaluer leurs capacités et d'identifier et d'accéder aux services appropriés au sein du programme FSSM et de la communauté au sens large pour favoriser le vieillir chez soi.
- Préposée ou préposé aux activités – Cette personne planifie et organise des activités et des événements sociaux, éducatifs et récréatifs pour les personnes âgées.
- Préposée ou préposé aux services de soutien à la personne – Cette personne aide aux soins personnels et d'hygiène et aux autres activités courantes de la vie quotidienne.
- Adjointe administrative ou adjoint administratif – Cette personne prend en charge les tâches administratives du programme FSSM, comme répondre aux demandes de renseignements ou rédiger des rapports.

Les membres du personnel du programme FSSM viennent d'horizons très divers. Les principales caractéristiques à rechercher lors de l'embauche sont les suivantes :

- Intérêt pour la création de relations
- Disponibilité et convivialité
- Respect, inclusivité et équité
- Adaptabilité
- Ouverture d'esprit
- Polyvalence
- Efficience
- Sens de l'organisation

Identifiez les membres de l'équipe. Sur la base de votre analyse des compétences et des atouts disponibles, identifiez les rôles spécifiques et les personnes qui seront responsables de la planification, de la mise en œuvre, de la communication et de l'évaluation de votre programme FSSM.

Des exemples de descriptions de postes sont disponibles à l'[annexe C](#).

Recruter des bénévoles

Les bénévoles apportent des compétences, des expériences et des perspectives diverses, ce qui enrichit la qualité et l'étendue des services offerts. La participation des membres de la communauté par le bénévolat est un moyen de mobiliser la communauté et de tirer parti de ses atouts.

Nombre de personnes bénévoles sont elles-mêmes des personnes âgées qui ont de précieuses compétences et qualités à offrir. Leur dévouement et leur passion se traduisent souvent par des soins personnalisés et empreints de compassion, qui favorisent l'établissement de liens significatifs et améliorent le bien-être général des personnes âgées. En faisant appel à des bénévoles, vous pouvez puiser dans les ressources précieuses de la communauté, et tirer parti des connaissances et des réseaux locaux pour créer des services plus inclusifs et plus dynamiques. En outre, le bénévolat offre des possibilités de créer des réseaux de soutien intergénérationnels, d'engagement social et de participation civique au sein de la population âgée, ce qui permet de favoriser le sentiment d'utilité et d'appartenance tout en luttant contre l'isolement social.

Les rôles que des programmes FSSM ont attribués à des bénévoles pour soutenir leurs activités comprennent notamment :

- le soutien aux partenaires de soins;
- la conduite de véhicule;
- les appels téléphoniques amicaux;
- l'aide pour les petits travaux et les réparations mineures.

Des exemples de descriptions de postes bénévoles et de documents de candidature sont fournis à l'[annexe D](#).

Conseils de mise en œuvre



Parallèlement à la formation de base offerte par les foyers de soins, les programmes FSSM ont permis à du personnel de se perfectionner dans la prise en charge de problèmes cognitifs et de santé mentale propres aux personnes âgées.

- La formation *Gentle Persuasion Approaches in Dementia Care* vise à renforcer les compétences en matière de soins centrés sur la personne pour les personnes atteintes de démence – ageinc.ca
- La formation *safeTALK* outille le personnel pour lui permettre de repérer les personnes qui pensent au suicide et de les aiguiller vers des services d'aide – suicideinfo.ca
- Le programme *Premiers soins en santé mentale* permettant d'acquérir des compétences pour aider les personnes qui traversent des crises ou des difficultés en matière de santé mentale – <https://changerlesmentalites.org>

Chapitre 6

Évaluation et amélioration de votre programme FSSM



Introduction

Une partie importante du processus de planification consiste à déterminer comment vous allez assurer le suivi de votre programme FSSM et dans quelle mesure ce dernier contribue à favoriser le vieillir chez soi. En faisant preuve de curiosité à l'égard de vos services et en examinant dans quelle mesure ils soutiennent les personnes âgées, vous veillerez à ce que votre programme FSSM reste centré sur la personne et réponde à des besoins nouveaux et changeants.

Réfléchissez aux aspects du programme FSSM que vous aimeriez connaître et à la manière dont vous allez mesurer et recueillir les informations sur vos services et les expériences des personnes participantes. Vous pourrez ainsi évaluer son efficacité et prendre des décisions éclairées sur la manière d'améliorer continuellement vos services et les expériences des personnes âgées. Des équipes de programme FSSM ont indiqué que le fait de disposer d'outils permettant de suivre le programme, de tirer des enseignements et de l'adapter en temps réel était un facteur clé de succès.

Pour des informations plus approfondies sur les approches de l'amélioration de la qualité, consultez le guide [Piliers de l'amélioration de la qualité en soins de longue durée, en résidence pour personnes semi-autonomes et en résidence pour personnes âgées](#), publié par ESC.

Définir les indicateurs de processus et en collecter les données

Les mesures de processus vous aident à déterminer si les choses se déroulent comme prévu et à démontrer que vos activités permettront d'obtenir, selon vous, les résultats souhaités pour les personnes âgées et les communautés.

Documentez les informations sur les personnes participantes. Recueillez des informations démographiques et générales sur les personnes participantes, mais aussi des informations sur les atouts dont elles disposent pour vieillir à domicile et sur les défis qu'elles rencontrent et que votre programme FSSM pourrait contribuer à surmonter. Lorsque ces informations sont analysées pour toutes les personnes participantes, elles peuvent éclairer les décisions concernant les priorités et les modifications devant être apportées à vos services.

Identifiez et collectez des informations sur vos services afin d'évaluer la qualité de la mise en œuvre du programme. Il s'agit souvent du nombre et du type de services fournis et de personnes participantes aidées, ainsi que des mesures relatives à la qualité de vos activités, comme la satisfaction des personnes participantes ou l'utilisation efficace des ressources. Vous trouverez des exemples de mesures de processus dans le **tableau 5**.

Tableau 5 : Indicateurs de processus

Description du processus Que veut-on mesurer?	Mesure De quelle manière?	Méthode Comment recueillerez-vous les informations?
Prestation de services pour lutter contre l'isolement social	Nombre moyen de rencontres sociales proposées par semaine	Documentation et suivi du nombre et du type de programmes sociaux et de personnes participant au programme

Description du processus Que veut-on mesurer?	Mesure De quelle manière?	Méthode Comment recueillerez-vous les informations?
	Nombre de personnes participant aux réunions sociales	
Distribution du matériel de promotion du programme FSSM	Nombre de brochures jointes aux ordonnances pour personnes âgées dans les pharmacies locales Nombre de publications sur Facebook par mois	Documentation et suivi des activités de promotion
Satisfaction des personnes participantes par rapport aux services offerts par le programme FSSM	Histoires et témoignages de personnes participant au programme FSSM	Documentation de la rétroaction reçue des personnes participant au programme lors des contrôles téléphoniques mensuels Documentation des réactions des personnes participantes observées par le personnel et les bénévoles

Définir les indicateurs de résultats et en collecter les données

Définissez les mesures des résultats et collectez les données afférentes pour déterminer si votre programme FSSM atteint les résultats escomptés. Les résultats sont les changements que vous espérez observer chez les personnes âgées et les partenaires de soins et dans la communauté à la suite de la prestation des services. La définition des indicateurs de résultats de la participation au programme FSSM et la collecte de données afférentes sont des étapes essentielles pour évaluer l'efficacité et les retombées du programme. Elles permettent d'obtenir des informations précieuses sur les avantages directs dont bénéficient les personnes participantes, soutiennent la prise de décision fondée sur des données probantes et peuvent renforcer la responsabilité et la pérennité.

Le **tableau 6** comporte des lignes pré-remplies avec les résultats à court terme attendus d'un programme FSSM, ainsi que des exemples de méthodes de mesure pour soutenir l'apprentissage et l'amélioration.

Tableau 6 : Indicateurs de résultats

Description des résultats Quels sont les changements visés?	Mesure De quelle façon le changement sera-t-il mesuré?	Méthode Comment recueillerez-vous les informations?
Hausse du nombre de personnes âgées inscrites au programme FSSM	D'ici la fin de l'année, le nombre de personnes âgées inscrites au programme FSSM passera de 50 à 80	Documentation et suivi des nouvelles inscriptions
Meilleur accès aux services de santé et aux services sociaux	Le pourcentage de personnes participant au programme FSSM qui	Documentation et suivi des besoins des personnes participant au

Description des résultats Quels sont les changements visés?	Mesure De quelle façon le changement sera-t-il mesuré?	Méthode Comment recueillerez-vous les informations?
pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées	bénéficient de services adaptés à leurs besoins passera de 75 % à 85 %	programme et leur utilisation des services pertinents
Les personnes âgées sont de plus en plus convaincues qu'elles peuvent vieillir à domicile	Pourcentage de personnes participant au programme FSSM qui déclarent être plus convaincues de pouvoir vieillir à domicile plus longtemps	Enquête auprès des personnes participantes au moment de l'inscription et contrôles téléphoniques mensuels pour évaluer les changements au fil du temps
Les personnes âgées ont davantage le sentiment d'appartenir à la communauté et de lui être utiles.	Pourcentage de personnes participant au programme FSSM qui déclarent avoir davantage le sentiment d'être liées à leur communauté	Enquête auprès des personnes participantes au moment de l'inscription et contrôles téléphoniques mensuels pour évaluer les changements au fil du temps
Consolidation de l'engagement communautaire et création de partenariats	Nombre d'organismes partenaires soutenant les services du programme FSSM et description de leurs contributions	Documentation et suivi des partenariats et du nombre et du type de contributions
Le personnel de la santé, des services sociaux et des collectivités se sent plus à même de fournir des soins aux personnes âgées de la communauté	Histoires et témoignages du personnel, des bénévoles et des partenaires concernant l'effet du programme FSSM sur leur capacité à soutenir les personnes âgées	Documentation des réactions des personnes participantes observées par le personnel et les bénévoles

Les résultats peuvent être mesurés à l'aide de données quantifiables, par exemple les réponses à des questions structurées avec des échelles d'évaluation, ainsi qu'à l'aide de données administratives telles que le nombre de services utilisés. Les résultats peuvent également être mesurés à l'aide d'informations qualitatives tirées des témoignages et des observations des personnes participantes et des partenaires de soins, ainsi que du personnel et des bénévoles. La collecte et l'analyse des données quantitatives et qualitatives peuvent vous aider à relever les tendances et à prendre des décisions éclairées sur les ajustements à apporter au programme. Elles vous aideront également à créer un récit significatif de l'impact de votre programme sur les personnes participantes, qui pourra être utilisé dans le matériel de marketing pour promouvoir les offres de votre établissement et augmenter la clientèle de votre programme.

L'**annexe E** comprend les informations que les programmes FSSM ont systématiquement collectées et analysées lors de la mise en œuvre de leurs services pour tirer des enseignements, s'adapter et s'améliorer continuellement afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les personnes participantes.

Établir des pratiques pour la collecte et l'analyse des données

Il est essentiel d'avoir recours à une approche structurée pour consigner et analyser avec précision les données recueillies afin de les transformer en informations précieuses qui peuvent être utilisées pour évaluer et améliorer votre programme FSSM et tirer des enseignements sur sa mise en œuvre.

Définissez et créez des outils de collecte de données. Diverses technologies sont disponibles pour la collecte et le suivi des informations relatives au programme. Elles peuvent contribuer à une documentation efficace, à la réduction des duplications et à l'amélioration de l'intégrité des données. Les foyers de soins disposent peut-être déjà d'outils de gestion des données qui peuvent être exploités, ou de nouveaux systèmes peuvent être achetés et adaptés pour répondre à vos besoins spécifiques. Cependant, de nombreux programmes FSSM ont commencé par créer des feuilles de calcul simples à l'aide de Microsoft Excel.

Collectez et consignez les informations :

- **Pendant l'inscription** – Le processus d'inscription est généralement la première interaction avec le programme FSSM. Il est essentiel de réserver un accueil chaleureux et d'adopter une approche collaborative pour recueillir les informations nécessaires au soutien de cette personne. En outre, l'inscription est un moment crucial pour collecter des données de base sur des mesures de résultats quantifiables, ce qui vous permettra de suivre l'évolution de la situation des personnes participantes au fil du temps.
- **Lors de contrôles réguliers et d'interactions informelles avec les personnes participantes** – Les programmes FSSM proposent généralement des contrôles réguliers par téléphone ou en personne. Ces contrôles et ces interactions informelles permettent d'identifier tout changement ayant une incidence sur la capacité de la personne à vieillir à domicile. Ce sont également d'excellentes occasions de collecter des données de suivi sur des mesures de résultats quantifiables et de consigner des témoignages et des observations qualitatives.

Analysez les données collectées pour améliorer votre programme. Une fois que vous disposez d'informations sur les personnes qui participent à votre programme, sur la manière dont elles y participent et sur les retombées de leur participation, vous pouvez utiliser cette information pour prendre des décisions sur les services offerts et leur gestion. Ce formulaire de suivi met les données (et le pouvoir, car les données sont source de pouvoir!) entre vos mains afin que vous puissiez voir en temps réel ce qui se passe dans votre programme et ainsi prendre des décisions éclairées.

Consultez la section « Utiliser les données pour l'amélioration de la qualité » au [chapitre 7](#) pour de plus amples informations.

Conseils de mise en œuvre



Recueillir les témoignages, les histoires et les observations des participants et participantes sur leur expérience relative au programme est une stratégie précieuse pour évaluer vos services. Des équipes de programme FSSM ont mis en place des processus pour faciliter la collecte de ce type d'information. En voici quelques-uns :

- Consigner les réactions des personnes participantes, leur rétroaction et les changements observés dans leurs dossiers ou fiches
- Organiser régulièrement des réunions individuelles avec des membres du personnel et des bénévoles afin de discuter des réalisations, des réactions positives et des observations, ainsi que des leçons tirées
- S'adresser directement aux personnes participantes et proches aidantes, et leur demander de faire part de leurs expériences et de leurs suggestions d'amélioration

Chapitre 7

Occasions offertes par le programme



Transmettre et mobiliser les connaissances

Cherchez des occasions de communiquer les réalisations de votre programme FSSM et les leçons apprises. Le partage des connaissances au sein de vos associations professionnelles et auprès des organismes communautaires favorise la création d'un réseau de soutien. Les organismes peuvent ainsi apprendre des expériences, des réussites et des défis de chacun, ce qui permet d'améliorer la prestation de services et les résultats pour les personnes âgées. En diffusant les pratiques exemplaires et les approches innovantes, vous et les autres organismes pouvez améliorer collectivement la qualité des soins fournis aux personnes âgées, en veillant à ce qu'elles reçoivent le soutien holistique dont elles ont besoin pour vieillir confortablement et de manière autonome.

Créez un réseau d'échange de connaissances avec d'autres équipes de programme FSSM dans votre région. Une telle collaboration favorise l'efficacité du programme FSSM en réduisant la duplication des efforts et des ressources, ce qui permet à votre organisme de maximiser sa portée dans les limites de son budget. En outre, dans le paysage en évolution rapide des soins de santé et des services sociaux, l'apprentissage et l'adaptation continus sont essentiels.

La collaboration facilite l'échange d'informations actualisées, de résultats de recherche et de perspectives stratégiques, ce qui permet à votre organisme ainsi qu'à d'autres de rester informés et de répondre aux nouveaux besoins et tendances. En fin de compte, en travaillant ensemble et en mettant en commun leurs connaissances, les organismes communautaires peuvent créer un système de soutien intégré et plus résilient qui permet aux personnes âgées de vieillir chez elles et dans leur communauté.

Créer un programme FSSM sûr

Il est important de comprendre les limites des approches actuelles, et notamment de reconnaître que l'absence de préjudice ne garantit pas la présence de la sécurité. Les préjudices involontaires sont une source de préoccupation qui dépasse le cadre des hôpitaux et touche tous les secteurs de soins. Par exemple, une étude de l'Institut canadien pour la sécurité des patients a montré que 13 % des bénéficiaires de soins à domicile ont subi un préjudice involontaire¹.

L'une des façons d'entamer une réflexion critique sur la sécurité est de commencer par poser la question suivante : « À quel point nos soins sont-ils sécuritaires? » Cette question constitue un point de départ essentiel pour améliorer la sécurité. Par le passé, l'accent était largement mis sur la mesure des préjudices. Les stratégies relatives à la sécurité des patients visaient donc principalement à prévenir les préjudices à l'aide d'approches hiérarchiques. Si ces stratégies sont essentielles, elles ne suffisent toutefois pas pour mener à des améliorations substantielles en matière de sécurité. L'approche hiérarchique traditionnelle, axée sur les préjudices, s'est révélée déséquilibrée et moins efficace pour obtenir des résultats plus sûrs en matière de santé.

En outre, le fait de se concentrer uniquement sur la prévention des préjudices peut générer des défis pour le personnel, comme le découragement, la surcharge de travail et le manque de sécurité psychologique. Il est essentiel de s'attaquer à ces problèmes pour améliorer la sécurité et le bien-être en général.

Lors de la planification de la sécurité, il convient de tenir compte des recommandations suivantes :

- **Commencez modestement.** Commencez par des actions simples qui peuvent être intégrées dans les routines quotidiennes. Cette approche progressive peut mener à des améliorations significatives au fil du temps.
- **Posez des questions essentielles.** Pour favoriser une culture de la sécurité au sein de votre organisme, envisagez de poser à vos collègues des questions comme celles-ci :
 - Que signifie pour vous la notion de sécurité des patients?
 - En quoi la présence de la sécurité diffère-t-elle de l'absence de préjudice?
 - Y a-t-il quelque chose qui vous a semblé alarmant ou inquiétant pendant l'acte de soins?
 - À qui confiez-vous vos inquiétudes ou vos satisfactions en matière de sécurité?
 - Nos soins sont-ils sécuritaires, ou sommes-nous simplement chanceux?
 - À quel point nos soins sont-ils sécuritaires?
 - À quoi attribuez-vous votre sentiment d'insécurité au travail (ou depuis notre dernière discussion)?
 - De quoi avez-vous besoin pour vous sentir à l'aise de soulever des inquiétudes liées à la sécurité?
- **Mobilisez les personnes participantes et les partenaires de soins.** Faites participer les bénéficiaires des soins ainsi que leurs partenaires de soins aux efforts de sécurité en leur posant les questions suivantes :
 - À qui parleriez-vous si vous ne vous sentiez pas en sécurité?
 - De quoi avez-vous besoin pour vous sentir en sécurité?
 - Y a-t-il quelque chose qui vous a semblé alarmant ou inquiétant au cours des dernières 24 heures?
 - Qu'est-ce qui vous donnerait un sentiment de sécurité?
 - Qu'est-ce qui vous donne un sentiment d'insécurité?
 - Quelles sont vos préférences en matière de soins? Par exemple, qu'est-ce qui est important pour vous?
 - À quoi attribuez-vous votre sentiment d'insécurité depuis notre dernière discussion?

En abordant ces différents aspects, vous pouvez créer une approche plus équilibrée, plus efficace et plus inclusive pour améliorer la sécurité dans tous les milieux de soins.

Équité, diversité et inclusion

L'équité est définie comme « l'absence de différences injustes, évitables ou **remédiables, entre des groupes de personnes, qu'ils soient définis selon des critères sociaux, économiques, démographiques, géographiques ou autres (par exemple, le sexe, le genre, l'appartenance ethnique, le handicap ou l'orientation sexuelle) »². L'équité en santé est réalisée lorsque toute personne a la possibilité équitable d'atteindre son plein potentiel de santé.**

La notion d'**équité en santé** doit être abordée de manière réfléchie, en faisant preuve d'humilité et en reconnaissant toute sa complexité. Pour bien l'appréhender, il faut comprendre les causes profondes de l'iniquité en matière de santé.

Voici quelques points de départ pour élaborer une approche axée sur l'équité :

- Faites preuve de réflexivité en cherchant à comprendre les dynamiques de pouvoir existantes et les expériences de privilège.
- Faites preuve de curiosité et de respect; posez des questions, soyez ouverts à l'apprentissage, au désapprentissage et au réapprentissage, et accueillez favorablement le changement des schémas de pensée.
- Adoptez une approche tenant compte des traumatismes en entretenant des relations avec les patients et patientes, les clients et clientes, les partenaires de soins, les collègues et les communautés, en instaurant la confiance et en reconnaissant les structures et les systèmes d'oppression.

Sécurité culturelle

La sécurité culturelle découle d'un engagement respectueux qui reconnaît les déséquilibres de pouvoir au sein du système de soins de santé et qui s'efforce de les corriger. Il s'agit d'un processus dynamique, en constante évolution, qui s'étend sur un continuum comprenant la compétence culturelle, la sensibilisation culturelle, la sensibilité culturelle et l'humilité culturelle (voir la **figure 3**). Il est important de noter que la sécurité est définie par les bénéficiaires des soins, et non par les prestataires³.

Figure 3 : Le continuum de sécurité culturelle

Voir annexe F pour la description détaillée de la Figure 3



Pour en savoir plus sur l'amélioration de l'équité en matière de soins de santé et de services sociaux, envisagez de suivre les modules en ligne [Equipping for Equity de EQUIP Health Care](#). Cette formation a été conçue pour renforcer la capacité des prestataires de soins de santé à fournir des soins axés sur l'équité, en particulier pour les populations défavorisées.

Utiliser les données pour l'amélioration de la qualité

Lors de la conception et de la mise en œuvre de votre programme FSSM, il est essentiel de veiller à la qualité et à l'efficacité des données que vous recueillez afin de pouvoir prendre des décisions éclairées et étayées. Avant de se lancer dans l'interprétation des données, il convient d'examiner les six dimensions suivantes de la qualité des données, toutes cruciales pour le succès de votre programme FSSM.

Dimensions de la qualité des données

Exactitude

- Le terme fait référence à la précision des données.
- Identifiez une source primaire de données pour minimiser les divergences. Par exemple, il faut s'assurer que toutes les adresses des personnes participantes sont enregistrées à l'aide d'un formulaire d'admission standard. Les codes postaux étant essentiels à l'évaluation des résultats du programme FSSM, ils doivent être exacts. De même, vérifiez l'exactitude des numéros de téléphone si vous prévoyez de les utiliser pour effectuer des appels de suivi.

Exhaustivité

- Déterminez si des données sont manquantes ou inutilisables.
- Veillez à ce que toutes les données consignées soient aussi complètes que possible afin d'éviter toute analyse biaisée ou trompeuse. Des données incomplètes peuvent entraver votre capacité à prendre des décisions solides et à extrapoler des informations significatives.

Cohérence

- Déterminez si les informations sont cohérentes d'un environnement à un autre.
- Vérifiez que la liste des services figurant dans votre système de suivi de la participation correspond aux services indiqués dans vos rapports trimestriels. La cohérence entre les documents et les systèmes est essentielle pour une analyse fiable des données.

Validité

- Déterminez si les données sont conformes à une norme ou à un format prédéterminé.
- Pour simplifier leur analyse, il faut s'assurer qu'elles respectent un format spécifique et prédéterminé. Cela permet d'éviter les erreurs et de gagner du temps lors de l'analyse.

Unicité

- Assurez-vous que chaque personne participante se voit attribuer un identifiant distinct afin d'éviter que des données ne soient associées par erreur à la mauvaise personne.
- C'est crucial pour maintenir l'intégrité de vos données.

Adéquation

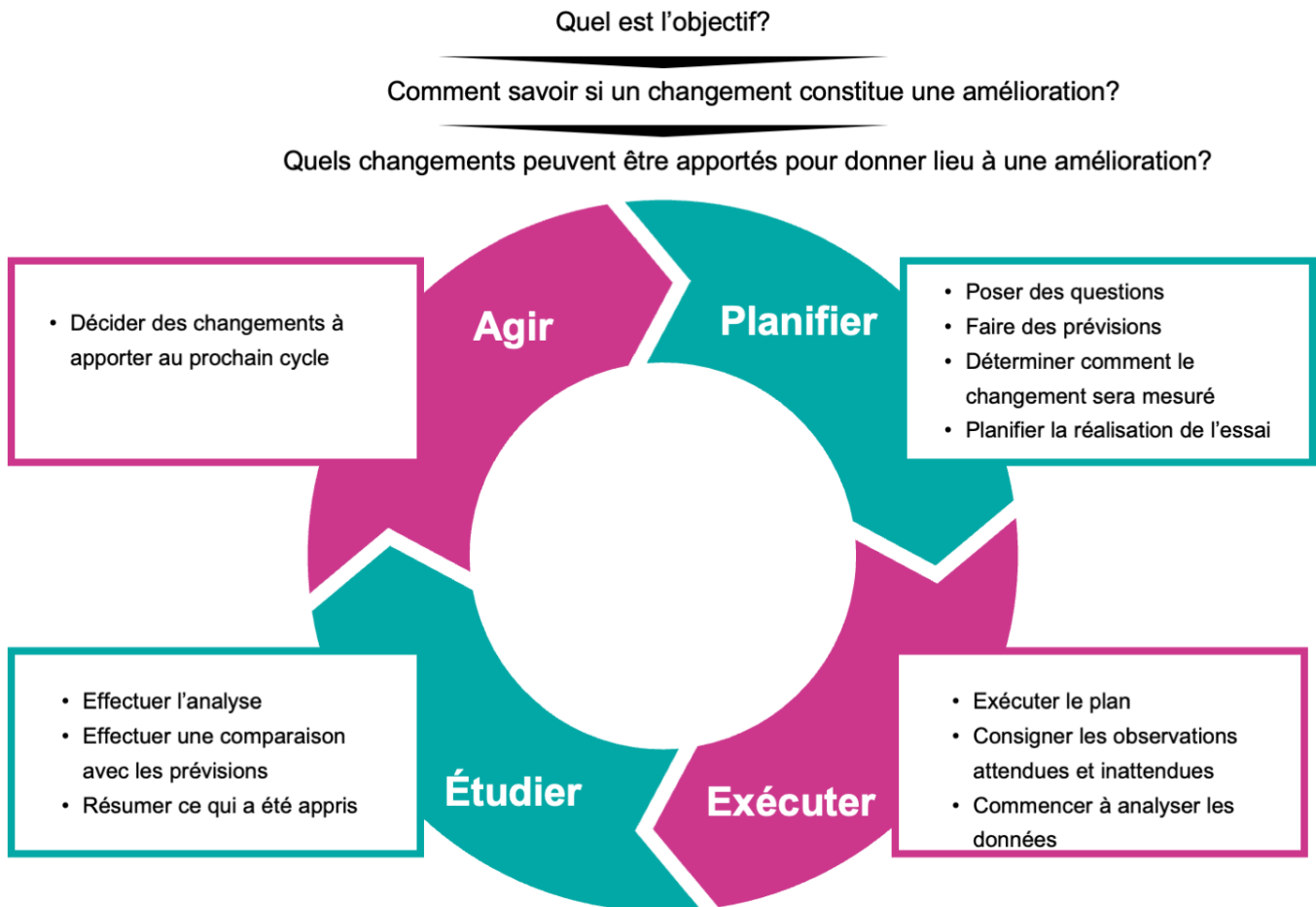
- Veillez à ce que les données collectées soient adaptées au contexte et à l'utilisation prévue.
- Elles doivent répondre aux besoins de votre programme et être pertinentes par rapport à vos objectifs. Des données adéquates améliorent la qualité et l'utilité de vos informations.

Amélioration de la qualité

L'amélioration de la qualité (AQ) est une approche systématique visant à améliorer les processus et les résultats sur la base de données. S'il est important de noter que le programme FSSM n'est pas en soi une initiative d'amélioration de la qualité, un programme performant doit quand même comporter des éléments d'amélioration de la qualité. Le cycle de Deming, ou la méthode Planifier – Exécuter – Étudier – Agir (PEEA), que l'on retrouve à la **figure 4**, est la pierre angulaire de cette approche. Il offre un moyen simple de mettre à l'essai vos idées de changement et d'amélioration.

Figure 4 : Modèle PEEA pour l'amélioration de la qualité

[Voir annexe F](#) pour la description détaillée de la Figure 4



Objectif de la prise de mesures dans le cadre de l'amélioration de la qualité

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité, les données, ou mesures, permettent de faire la distinction entre ce qui se passe réellement et ce que nous pensons qu'il se passe. Le processus d'amélioration de la qualité répond aux objectifs suivants :

- **Distinguer la réalité des hypothèses** – La mesure permet de révéler l'état réel de vos processus, par opposition à ce que vous pourriez supposer.
- **Suivre les progrès** – Il fournit une base de référence avant la mise en œuvre des changements et permet d'évaluer l'effet de ces changements au fil du temps.
- **Se concentrer sur l'amélioration et non sur le jugement** – La mesure est destinée à guider l'amélioration plutôt qu'à noter ou à gérer les performances. Elle soutient une culture d'amélioration continue.
- **Pas pour la recherche** – Bien qu'elles ne soient pas destinées à la recherche universitaire, les mesures peuvent mettre en évidence des domaines nécessitant une enquête plus approfondie ou une recherche solide.

Données et pérennité

Qu'elles soient qualitatives ou quantitatives, les données sont un outil puissant et peuvent être utilisées à d'autres fins que la mesure et l'amélioration de la qualité.

- **Mise en évidence des retombées** – Les données sont particulièrement utiles pour mettre en évidence les retombées de votre programme. Utilisez des données quantitatives (numériques) et qualitatives (narratives) pour répondre aux besoins des différents publics et parties prenantes.
- **Communications** – Utilisez les données dans différents formats, comme des rapports annuels, des publications sur les médias sociaux et des communications avec les médias pour promouvoir votre programme et ses succès.
- **Financement et partenariats** – Il est essentiel de mettre en évidence les résultats à l'aide de données pour obtenir un financement durable et attirer de nouveaux partenaires. Par exemple, les données recueillies au Nouveau-Brunswick suscitent l'intérêt d'autres provinces désireuses d'adopter l'approche FSSM, ce qui contribue à l'expansion de l'initiative.

En vous concentrant sur ces aspects de la qualité et de l'amélioration des données, vous pouvez vous assurer l'efficacité et la pérennité de votre programme FSSM, ce qui se traduira non seulement par de meilleurs résultats pour les personnes participantes, mais également par une plus grande réussite globale.

¹ Institut canadien pour la sécurité des patients. Sécurité à domicile : une étude pancanadienne sur la sécurité des soins à domicile. 2013. <https://www.healthcareexcellence.ca/media/pvtn15bh/sécurité-à-domicile-final-ua.pdf>.

² Organisation mondiale de la Santé. Health Equity. 2024. <https://www.who.int/health-topics/health-equity>

³ Indigenous Primary Health Care Council. Le continuum de sécurité culturelle. https://iphcc.ca/post_resources/the-cultural-safety-continuum-en-fr/.

Annexe A

Exemple de description de poste – Coordinatrice ou coordonnateur de programme FSSM

Coordonnatrice ou coordonnateur de programme FSSM

Rôles et responsabilités

Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme communautaire de sensibilisation de la population âgée (60 ans et plus) afin d'atteindre les objectifs du projet. Description des tâches :

- S'assurer que les personnes âgées et les membres de leur famille, de leur entourage ou de leur voisinage ont accès à des services et à des renseignements appropriés liés au vieillir chez soi
- Proposer des initiatives de santé sociale pour lutter contre l'isolement social et la solitude des personnes âgées et de leurs partenaires de soins
- Approfondir les connaissances sur les questions de santé relatives au vieillissement à domicile et au vieillissement en santé pour les personnes âgées et leurs partenaires de soins
- Donner à la communauté locale les moyens de répondre aux besoins d'une population vieillissante

Soutenir l'évaluation de la manière dont les environnements sociaux et bâtis peuvent favoriser le vieillissement en santé en créant et en mettant en œuvre des outils d'évaluation et des rapports sur les initiatives menées. Les initiatives comprennent notamment :

- Fournir des services et des options de soutien pour favoriser le vieillir chez soi en se basant sur le principe [insérer la stratégie pertinente]
- Élaborer des programmes visant à lutter contre l'isolement social
- Offrir des possibilités de promotion de la santé
- Offrir un environnement communautaire favorable aux personnes âgées et à leurs partenaires de soins
- Diffuser des informations qui soutiennent le vieillir chez soi
- Examiner la capacité des approches communautaires à lutter contre les inégalités en matière de santé
- Soutenir les interventions en faveur du vieillir chez soi
- Renforcer les capacités des contacts sociaux afin que les personnes âgées vulnérables puissent rester chez elles en toute sécurité
- Offrir aux membres de la communauté la possibilité de collaborer avec le foyer de soins pour soutenir les personnes âgées de leur communauté
- Contribuer à recenser les pratiques exemplaires en matière de vieillissement à domicile en s'appuyant sur les infrastructures déjà présentes et disponibles dans la plupart des communautés
- Plaider en faveur de pratiques exemplaires fondées sur des données probantes

Travailler dans le respect des principes suivants :

- Respecter les contributions des personnes âgées, de leurs familles et de la communauté
- Encourager les personnes âgées à prendre leur santé en main en privilégiant le bien-être et une approche d'apprentissage continu
- Encourager l'indépendance et les choix des personnes âgées
- S'appuyer sur une participation significative et sur le développement de partenariats
- Renforcer la collaboration et développer une approche communautaire favorable aux personnes âgées
- Respecter le genre et l'équité

Qualifications et formation requises

- Formation post-secondaire dans des domaines liés à la santé et aux services sociaux, au travail social, à la gestion de projet, à la gestion d'entreprise, aux études sur la santé et le bien-être en rapport avec le poste, ou expérience dans le domaine du vieillissement ou du développement communautaire
- Bonne connaissance du vieillissement, des collectivités-amies des personnes âgées, des ressources et des questions relatives à la population âgée
- Compréhension approfondie de la mesure et de l'évaluation des performances
- Compréhension approfondie de la gestion de projet
- Excellentes capacités d'auto-motivation et de résolution de problèmes
- Excellentes aptitudes en communication, tant écrite qu'orale, et capacité à établir des relations et des collaborations positives
- Capacité à présenter des informations à des personnes et à des groupes
- Expérience des interactions par l'intermédiaire d'évaluations ou de travaux de groupe, un atout
- Les candidats et candidates doivent soumettre une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Annexe B

Exemples de matériel promotionnel

Brochures

Nursing Home Without Walls

HELPING SENIORS AGE AT HOME

Losier Hall, a Shannex long term care nursing home, has partnered with the Government of New Brunswick, Université de Moncton, and Healthcare Excellence Canada to bring the Nursing Home Without Walls program to the Miramichi area. Nursing Home Without Walls connects seniors and their caregivers with support services that enable safe and comfortable living at home.



Shannex™



Foyer de soins sans mur

Aider les personnes âgées à vieillir à domicile

Losier Hall, un foyer de soins de longue durée de Shannex, s'est associé au gouvernement du Nouveau-Brunswick, à l'Université de Moncton et à Excellence en santé Canada pour offrir le programme Foyers de soins sans mur dans la région de Miramichi. Ce programme permet aux personnes âgées et à leurs personnes proches aidantes de bénéficier de services de soutien pour rester à domicile en toute sécurité et dans de bonnes conditions.

WE ARE HERE TO HELP PROVIDE
INFORMATION AND NAVIGATE
SERVICE OFFERINGS SUCH AS:

- In-home care services
- New Brunswick health services
- Transportation
- Meals-on-wheels
- Adult day programs
- In-home social visits
- Telephone check-ins
- Senior-focused community events



Shannex™

NHWWMiramichi@shannex.com
506-773-4214



Nous sommes là pour vous informer et vous aider à accéder à un large éventail de services :

- Services de soins à domicile
- Services de santé du Nouveau-Brunswick
- Transport
- Services de repas à domicile
- Programmes de jour pour adultes
- Visites sociales à domicile
- Suivis téléphoniques
- Événements communautaires destinés aux personnes âgées

NHWWMiramichi@shannex.com

506 773-4214

Affiches

Nursing Homes Without Walls

Helping Older Adults Stay at Home

Social Activities
We provide a variety of social activities like exercise classes, bingo, coffee group and more.

Home Support
We can help you access various home support services like homemakers, handymen, transportation, and check-in calls.

Information & Education
We provide tips on how to age well and support to stay in your home longer.

Provincial & Federal Programs
We can help you to access various programs including health plans, home repairs, and benefits.

Contact Us Today!
NHWWAdmin@lochlomondvilla.com
506-643-7175 EXT 6913
There are **NO FEES** for our services.
Plan for the future - to age in your home

Loch Lomond Villa

Foyer de soins sans mur

Aider les personnes âgées à vieillir chez elles

Activités sociales : Nous proposons une variété d'activités sociales comme des séances d'exercice physique, des soirées de bingo, des cafés-rencontres et bien d'autres encore.

Soutien à domicile : Nous vous aidons à accéder à divers services à domicile — tâches ménagères, petits travaux, services de transport ou suivis téléphoniques.

Information et éducation : Bénéficiez de conseils pour bien vieillir et d'un soutien pour rester chez vous plus longtemps.

Programmes provinciaux et fédéraux : Nous vous aidons à accéder à divers programmes, y compris des régimes de santé, des services de réparation domiciliaire et des prestations.

Contactez-nous dès aujourd'hui!

NHWWAdmin@lochlomondvilla.com

506 643-7175, poste 6913

Nos services sont offerts SANS FRAIS.

Planifier l'avenir pour vieillir chez soi



Nursing Homes Without Walls - Port Elgin

Celebrating 5 Years and Counting

Helping Seniors 60+ to

AGE IN PLACE



Nursing Homes Without Walls

What: Nursing Homes Without Walls - Port Elgin will be celebrating our 5th Year Anniversary with an open house and BBQ.

When: Monday August 19, 2024, 1:00pm- 4:00pm

Where: In the Serenity Garden behind Westford Nursing Home - 57 West Main Street, Port Elgin

Free BBQ with hot dogs, salads, drinks, cake and more.

No Registration is Required: You can stop by anytime.

We would love to hear what NHWW means to you, and how we have helped you to remain at home and

AGE IN PLACE

Foyer de soins sans mur – Port Elgin

Depuis 5 ans déjà, nous aidons

les personnes âgées de 60 ans et plus à

VIEILLIR CHEZ ELLES

Quoi : Le programme *Foyer de soins sans mur* – Port Elgin célébrera son 5e anniversaire avec une journée portes ouvertes et un barbecue.

Quand : lundi 19 août 2024, de 13 h à 16 h

Où : dans le Serenity Garden, derrière le foyer de soins Westford – 57 West Main Street, Port Elgin

BBQ gratuit avec hot-dogs, salades, boissons, gâteaux et plus encore.

Aucune inscription n'est requise; venez quand vous voulez! Nous aimerions savoir ce que le programme Foyer de soins sans mur signifie pour vous, et en quoi nos services vous ont permis de VIEILLIR À DOMICILE.

Nursing Home Without Walls Helping seniors live at home longer

Education & Information

We can help you learn about aging well and staying in your home for longer, with resources and guest speakers.

Home Support

We can help you access the support you need, and provide check-in calls.



Connecting You With Your Community

We can help you to link with other people in your area, at our social activities.



Provincial & Federal Programs

We can help you access various programs including health plans, home repairs and benefits.

Plan for your future,

Age in your home.
There are no fees for our services.

Contact us today at 506-278-3197 or 506-245-3033 or rvmnhww@nb.aibn.com

To refer yourself or someone you care for, 60 years and over.



Foyer de soins sans mur

Aider les personnes âgées à vivre plus longtemps chez elles

Éducation et information : Nous sommes là pour vous aider à tout savoir pour bien vieillir et rester chez vous plus longtemps, grâce à des ressources et à des conférences.

Soutien à domicile : Nous vous aidons à accéder à l'aide dont vous avez besoin et offrons des appels de suivi.

Liens communautaires : Participez à nos activités sociales pour nouer des liens avec d'autres personnes de votre région.

Programmes provinciaux et fédéraux : Nous pouvons vous aider à accéder à divers programmes, y compris des régimes de santé, des services de réparation domiciliaire et des prestations.

Planifier l'avenir pour vieillir chez soi. Nos services sont offerts sans frais.

Contactez-nous dès aujourd'hui par téléphone (506 278-3197 ou 506 245-3033) ou par courriel au rvmnhww@nb.aibn.com

Faites une demande pour vous-même ou une personne proche, âgée de 60 ans et plus.

Appel à bénévoles



VOLUNTEERS NEEDED!

We are looking for motivated, compassionate, energetic people to help provide a number of services to seniors in the Saint John and Grand-Bay Westfield communities for a brand new project called Nursing Homes Without Walls!

If this sounds like you reach out using the info below to learn more!

To find out more contact:

 (506) 643-7175 ext. 6913

 NHWWAdmin@lochlomondvilla.com

Nous avons besoin de bénévoles!

Nous recherchons des personnes motivées, bienveillantes et dynamiques pour offrir divers services aux personnes âgées des communautés de Saint John et de Grand Bay-Westfield dans le cadre d'un tout nouveau projet appelé *Foyer de soins sans mur!*

Vous vous retrouvez dans cette description? Contactez-nous sans tarder!

En savoir plus : 506 643-7175, poste 6193

NHWWAdmin@lochlomondvilla.com

Logo



Nursing Home | **Foyer de soins**
WITHOUT WALLS | SANS MUR

Annexe C

**Modèles de descriptions de
poste – Personnel du
programme FSSM**

Intervenante-pivot ou intervenant-pivot FSSM

Rôles et responsabilités

Ce rôle consiste principalement à faciliter la mise en place du programme FSSM et à superviser les opérations quotidiennes à [insérer le nom du foyer de soins]. Les tâches comprennent :

- Superviser les activités quotidiennes du programme FSSM et de son personnel
- Superviser l'élaboration et l'adaptation de toutes les politiques et procédures du programme FSSM, ainsi que l'adaptation et la création de tous les formulaires nécessaires
- Créer des programmes et des services à offrir
- Collaborer et établir des partenariats avec des organismes communautaires pour offrir un soutien et une formation à la clientèle
- Organiser des groupes de discussion avec les parties prenantes pour en savoir plus sur les programmes et services nécessaires à la communauté
- Offrir des possibilités d'éducation et des soins personnels aux clients et clientes
- Tenir à jour la documentation requise et préparer les rapports nécessaires
- Organiser l'information sur le programme et la communiquer au comité de direction
- Participer aux efforts de promotion du programme
- Informer régulièrement la personne chargée de la supervision
- Respecter la confidentialité des informations

Qualifications et formation requises

- Formation post-secondaire dans des domaines liés à la santé et aux services sociaux, au travail social, à la gestion de projet, à la gestion d'entreprise, aux études sur la santé et le bien-être en rapport avec le poste, ou expérience dans le domaine du vieillissement ou du développement communautaire
- Capacité à superviser une équipe et à interagir de manière informative en faisant preuve de tact
- Adaptabilité et flexibilité pour faire face à l'évolution des besoins et des modalités
- Capacité à comprendre, à interpréter et à exécuter efficacement des instructions orales et écrites pour mener à bien des tâches avec un minimum de direction et de supervision
- Esprit d'équipe – capacité à travailler efficacement avec d'autres et au sein d'une équipe
- Bon dossier de travail et d'assiduité
- Compétences informatiques
- Connaissance des pratiques de travail sûres
- Aptitude physique à accomplir toutes les tâches assignées
- Les candidats et candidates doivent soumettre une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Coordonnatrice ou coordonnateur d'activités

Le rôle principal de la coordonnatrice ou du coordonnateur d'activités est d'aider à planifier, à organiser, à élaborer et à mettre en œuvre des activités pour les personnes participant au programme FSSM à [insérer le nom du foyer de soins].

Rôles et responsabilités

- Aider à la planification et à la mise en œuvre d'un programme ludothérapeutique
- Motiver et inspirer les personnes participantes pour qu'elles atteignent leur plein potentiel en les faisant participer à des programmes et à des activités qui les intéressent et qu'elles choisissent
- Faciliter les déplacements pour la participation aux activités
- Favoriser et maintenir des partenariats avec la communauté
- Communiquer avec l'équipe du programme FSSM, la clientèle, les bénévoles et les partenaires communautaires au sujet des programmes et des événements
- Maintenir des zones de travail et de stockage propres et ordonnées
- Suivre la formation requise par le foyer de soins dans les six premiers mois suivant l'embauche
- Respecter la confidentialité des informations
- Effectuer diverses autres tâches liées au programme FSSM

Qualifications et formation requises

- Atouts : diplôme universitaire en ludothérapie, achèvement d'un cours certifié en programmation des loisirs et cours en gérontologie/psychologie
- Capacité à communiquer et à établir des relations avec une clientèle confrontée à la vieillesse ou à des handicaps
- Capacité à travailler de manière indépendante et solides compétences en matière d'organisation et de planification
- Compétences informatiques de base (Microsoft Word, Excel et Publisher)
- Capacité à préparer les rapports nécessaires
- Esprit d'équipe – capacité à travailler efficacement avec d'autres et au sein d'une équipe
- Capacité à lire, à écrire et à suivre des instructions écrites ou verbales (niveau douzième année)
- Bon dossier de travail et d'assiduité
- Aptitude physique à accomplir toutes les tâches assignées
- Connaissance des pratiques de travail sûres
- Permis de conduire de classe 5
- Les candidats et candidates doivent soumettre une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Adjointe administrative ou adjoint administratif

Le rôle principal de l'adjointe administrative ou de l'adjoint administratif est de contribuer aux tâches administratives quotidiennes du programme FSSM à [insérer le nom du foyer de soins].

Rôles et responsabilités

- Répondre aux appels téléphoniques et les rediriger
- Organiser et tenir à jour les listes de contacts et tous les formulaires requis des participants et participantes
- Répondre aux demandes de renseignements et tenir à jour les horaires des personnes participantes
- Rassembler et éliminer les déchets et ordonner les espaces de travail
- Aider à l'installation et au retrait du matériel dans les salles utilisées pour les programmes
- Consigner et suivre toutes les statistiques requises pour le programme
- Être capable de préparer les rapports nécessaires
- Aider aux efforts de marketing et de promotion du programme FSSM
- Fournir aux conducteurs et conductrices du programme FSSM un programme journalier
- Respecter la confidentialité des informations

Qualifications

- Diplôme d'une école secondaire, d'une école professionnelle ou d'un institut technique reconnu ou diplôme de formation générale des adultes avec un certificat de réussite
- Capacité à interagir de manière efficace et informative, en faisant preuve de tact
- Adaptabilité et flexibilité pour faire face à l'évolution des besoins et des modalités
- Capacité à comprendre, à interpréter et à exécuter efficacement des instructions orales et écrites (niveau douzième année ou plus) pour mener à bien des tâches sous une direction et une supervision minimales
- Compétences informatiques de base (Microsoft Word, Excel et Publisher)
- Esprit d'équipe – capacité à travailler efficacement avec d'autres et au sein d'une équipe
- Capacité à lire, à écrire et à suivre des instructions écrites ou verbales (niveau douzième année ou plus)
- Bon dossier de travail et d'assiduité
- Connaissance des pratiques de travail sûres
- Aptitude physique à accomplir toutes les tâches assignées
- Les candidats et candidates doivent soumettre une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Conductrice ou conducteur de programme FSSM

Rôles et responsabilités

- Conduire les participants et participantes de leur domicile à des événements et des rendez-vous à [insérer la communauté]
- Les aider à monter et à descendre du véhicule si nécessaire
- Respecter le Code de la route
- Respecter les règles de sécurité au volant
- Interagir avec les participants et participantes durant les services de transport
- Communiquer avec l'adjointe administrative ou l'adjoint administratif du programme FSSM pour planifier et programmer le transport des personnes participantes à [préciser la communauté]
- Respecter la confidentialité des informations
- Suivre la formation requise par le foyer de soins dans les six mois suivant l'embauche.
- Effectuer diverses autres tâches liées au programme FSSM

Qualifications et formation requises

- Diplôme d'une école secondaire, d'une école professionnelle ou d'un institut technique reconnu ou diplôme de formation générale des adultes avec un certificat de réussite
- Capacité à interagir de manière efficace et informative, en faisant preuve de tact
- Adaptabilité et flexibilité pour faire face à l'évolution des besoins et des modalités
- Capacité à comprendre, à interpréter et à exécuter efficacement des instructions orales et écrites afin de mener à bien des tâches sous une direction et une supervision minimales
- Esprit d'équipe – capacité à travailler efficacement avec d'autres et au sein d'une équipe
- Capacité à lire, à écrire et à suivre des instructions écrites ou verbales (niveau douzième année)
- Expérience de la conduite de clients et clientes; avoir travaillé avec des personnes âgées est un atout
- Bonne connaissance des itinéraires à [préciser la communauté] et dans les environs
- Bon dossier de travail et d'assiduité
- Aptitude à soulever des charges de 4,5 kg (10 lb)
- Aptitude physique à accomplir toutes les tâches assignées
- La personne retenue doit être titulaire d'un permis de conduire de classe 5 sans restriction et être prête à suivre un cours de conduite pour obtenir un permis de classe supérieure.
- Les candidats et candidates doivent soumettre une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Annexe D

Modèles de formulaires de candidature et de descriptions de tâches pour les bénévoles

Bénévole chargé du soutien aux partenaires de soins

Rôles et responsabilités

- Établir des liens avec les personnes âgées vivant dans la communauté et intervenir en tant que bénévole dans le cadre du programme de soutien aux partenaires de soins
- Ce programme est conçu pour soutenir les partenaires de soins dans notre région afin que ces personnes disposent d'un peu de temps chaque semaine pour prendre soin d'elles-mêmes. Chaque personne âgée et partenaire de soins qui s'inscrit au programme est jumelée avec une personne bénévole qui lui rend visite une fois par semaine pendant une période pouvant aller jusqu'à trois heures. Les partenaires de soins peuvent ainsi faire des courses, se rendre à des rendez-vous médicaux, rendre visite à des amies ou amis ou s'adonner à toute autre activité pour prendre soin d'eux-mêmes afin de pouvoir mieux s'occuper de leurs proches.

Qualifications

- Connaissance des défis rencontrés par les personnes âgées aujourd'hui, comme l'isolement, les escroqueries et la sécurité à domicile
- Obligation de signer un serment de confidentialité. Nos bénévoles doivent être fiables et ne pas faire part de leurs conversations avec d'autres personnes que le personnel du programme FSSM et de [insérer le foyer de soins].
- Capacité à communiquer par courriel et à consulter le site Facebook du programme FSSM pour transmettre des informations sur les services disponibles et les activités futures
- Chaque bénévole devra soumettre une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, ainsi que des références.

Conductrice ou conducteur bénévole

Rôles et responsabilités

- Fournir un transport gratuit aux personnes âgées vulnérables à faibles revenus pour leur permettre de se rendre à leurs rendez-vous médicaux et juridiques. Ce poste bénévole requiert d'aller chercher les personnes âgées à leur domicile et de les transporter en toute sécurité vers leurs lieux de rendez-vous. La conductrice ou le conducteur bénévole doit également attendre la personne âgée sur place et la ramener en toute sécurité à son domicile.

Qualifications

- Connaissance des défis rencontrés par les personnes âgées aujourd'hui, comme l'isolement, les escroqueries et la sécurité à domicile
- Obligation de signer un serment de confidentialité. Notre conductrice ou conducteur bénévole doit être fiable et ne pas faire part de ses conversations avec d'autres personnes que le personnel du programme FSSM et de [le foyer de soins concerné].
- Capacité à communiquer par courriel et à consulter et modifier le calendrier Google du programme FSSM
- La personne choisie doit être en mesure de soumettre une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables et de souscrire une assurance responsabilité civile supplémentaire de 2 millions de dollars.

Bénévole pour petits travaux et petites réparations

Rôles et responsabilités

- Ce programme est conçu pour apporter un soutien bénévole aux personnes âgées qui vivent dans leur propre logement et qui éprouvent des difficultés à effectuer des petits travaux et des réparations mineures.

Qualifications

- Connaissance des défis rencontrés par les personnes âgées aujourd'hui, comme l'isolement, les escroqueries et la sécurité à domicile
- Obligation de signer un serment de confidentialité. Nos bénévoles doivent être fiables et ne pas faire part de leurs conversations avec d'autres personnes que le personnel du programme FSSM et de [insérer le foyer de soins].
- Capacité à communiquer par courriel et à consulter et modifier le calendrier Google du programme FSSM
- La personne choisie doit être en mesure de soumettre un dossier de conduite vierge et une vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, et de souscrire une assurance responsabilité civile supplémentaire de 2 millions de dollars.

Entente de conduite bénévole

ENTRE

Le programme *Foyer de soins sans mur* (représenté par)
[Nom de la personne membre du personnel]

ET

[Nom de la conductrice ou du conducteur]

Résumé de l'entente

La conductrice ou le conducteur utilise son propre véhicule pour transporter des clientes et clients de [insérer la communauté]. Les frais kilométriques lui seront remboursés au taux de [insérer le taux] par kilomètre plus [insérer le montant] par heure. Une fois les formulaires de remboursement soumis, les paiements seront effectués mensuellement.

1. J'ai informé ma compagnie d'assurance de l'utilisation de mon véhicule pour transporter la clientèle et j'ai présenté une attestation. Je m'engage à maintenir une assurance responsabilité civile personnelle et une assurance contre les dommages matériels d'au moins deux millions de dollars (2 000 000 \$).
2. Je m'engage à maintenir en bon état le véhicule que je vais utiliser.
3. Je m'engage à vérifier l'état des routes avant chaque voyage et de contacter la personne effectuant la coordination du programme ou la répartition en cas de doute sur l'état des routes ou d'autres facteurs.
4. Je m'engage à informer l'intervenante-pivot ou l'intervenant-pivot ainsi que son adjointe ou adjoint de toute situation susceptible d'affecter ma capacité à conduire.
5. Je veillerai à ce que toutes les personnes à bord du véhicule bouclent leur ceinture de sécurité.
6. Je m'engage à respecter le Code de la route comme il figure dans le [insérer le code de la route de la juridiction], et je paierai les frais en cas d'infraction.
7. Je m'engage à stationner le véhicule uniquement aux endroits prévus à cet effet. Je m'engage à payer toute contravention.
 - J'informerai immédiatement l'intervenante-pivot ou l'intervenant-pivot ainsi que son adjointe ou adjoint de toute infraction au code de la route, de tout accident et de toute condamnation liée à l'usage de la violence ou d'une arme ou à la consommation de drogues ou d'alcool.
8. Je m'engage à respecter la confidentialité des informations relatives à la clientèle.
9. J'ai l'intention d'adopter une attitude positive, courtoise et professionnelle à l'égard de la clientèle et de la communauté.
10. Je comprends que si je ne respecte pas les politiques et les procédures du programme FSSM, si l'équipe du programme détermine que je représente un risque pour la clientèle vulnérable, ou si mes compétences ne sont pas maintenues, l'agence peut immédiatement mettre fin à ma participation volontaire.
11. Je comprends que cette entente est basée sur ma participation volontaire et ne constitue pas une offre d'emploi à temps plein ou d'admissibilité à des avantages sociaux.
12. J'ai lu et compris cette entente.

Signature de la conductrice ou du conducteur

Nom en lettres moulées

Date

Signature de la personne représentant le
programme FSSM

Nom en lettres moulées

Date

Formulaire général de demande de bénévolat*

*Les établissements doivent personnaliser tous les formulaires et tous les renseignements recueillis en fonction de leurs besoins et des personnes qu'elles desservent. Ils ne doivent recueillir que les données nécessaires à la prestation de services et se conformer aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et des données.

Veillez fournir vos coordonnées.

Prénom et nom de famille

Adresse (numéro municipal, nom de rue, ville, province, code postal)

Numéro de téléphone principal :

Autre numéro de téléphone :

Courriel :

Préférence de communication :

Téléphone

Courriel

Décrivez votre expérience de bénévolat.

Quelle est votre profession (ex-profession si vous êtes à la retraite)?

Veillez fournir d'autres renseignements (études, intérêts généraux, loisirs etc.) susceptibles de nous aider à trouver le bon jumelage.

Veillez cocher vos périodes de disponibilité pour du bénévolat.

Matin

Soir (lun-ven)

Fin de semaine

Une seule fois

Après-midi

Au besoin

Une fois par semaine

Autre

Êtes-vous disponible pour être bénévole dans le cadre de plusieurs événements ou projets?

Oui

Non

Avez-vous un permis de conduire valide?

Oui

Non

Si vous avez un permis de conduire, veuillez fournir les renseignements suivants.

Numéro de permis :

Compagnie d'assurance :

Numéro de plaque d'immatriculation du véhicule :

Numéro de police :

Avez-vous déjà fait l'objet d'une condamnation pour une infraction au code de la route ou à toute autre loi?

Non

Oui (veuillez préciser)

Avez-vous des limites physiques qui pourraient restreindre vos activités?

Non

Oui (veuillez préciser)

Annexe E

Renseignements pour le suivi des personnes participantes

Formulaire de candidature pour les chauffeurs bénévoles*

*Les établissements doivent personnaliser tous les formulaires et tous les renseignements recueillis en fonction de leurs besoins et des personnes qu'elles desservent. Ils ne doivent recueillir que les données nécessaires à la prestation de services et se conformer aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et des données.

Veillez fournir vos coordonnées.

Prénom et nom de famille

Adresse (numéro municipal, nom de rue, ville, province, code postal)

Numéro de téléphone principal :

Autre numéro de téléphone :

Courriel :

Préférence de communication :

Téléphone

Courriel

Quel est votre mode de communication préféré?

Verbal :

Anglais

Français

Écrit :

Anglais

Français

Veillez cocher vos périodes de disponibilité pour du bénévolat.

Lundi

Mardi

Mercredi

Jeudi

Vendredi

Samedi

Dimanche

Acceptez-vous de figurer sur notre liste à court préavis?

Oui

Non

Si vous avez un permis de conduire, veuillez fournir les renseignements suivants.

Numéro de permis :

Marque et année du véhicule :

Numéro de plaque d'immatriculation
du véhicule :

Quel est le nombre maximum de
passagers que vous pouvez prendre?

Vous sentez-vous à l'aise d'aider les
personnes à mobilité réduite?

Oui

Non

Mon attestation d'assurance automobile
est jointe.

Oui

Non

Personne à contacter en cas d'urgence

Prénom et nom de famille

Numéro de téléphone principal :

Autre numéro de téléphone :

Courriel :

Renseignements sur la personne participante*

*Les établissements doivent personnaliser tous les formulaires et tous les renseignements recueillis en fonction de leurs besoins et des personnes qu'elles desservent. Ils ne doivent recueillir que les données nécessaires à la prestation de services et se conformer aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et des données.

Coordonnées de la personne participante

Prénom et nom de famille

Adresse (numéro municipal, nom de rue, ville, province, code postal)

Numéro de téléphone principal :

Autre numéro de téléphone :

Courriel :

Préférence de communication :

Téléphone

Courriel

Langue parlée

Anglais

Français

Bilingue

Autre (préciser) :

Mandataire spécial

Non

Oui (veuillez préciser) :

Coordonnées de la personne à contacter en cas d'urgence

Prénom et nom de famille

Adresse (numéro municipal, nom de rue, ville, province, code postal)

Numéro de téléphone principal :

Autre numéro de téléphone :

Courriel :

Lien avec la personne participante :

Informations démographiques

Date de naissance

Genre

Homme

Femme

Diversité de genre

Préfère ne pas répondre

Aucune réponse

État matrimonial

Célibataire

Union libre

Marié(e)

Séparé(e)

Divorcé(e)

Veuf(ve)

Le conjoint ou la conjointe (de droit ou de fait) participera-t-il(elle) également?

Oui

Non

La personne aînée vit-elle seule?

Oui

Non (veuillez préciser qui occupe le logement) :

Situation de vie actuelle

Propriétaire

Locataire

Vit avec la famille

Sans logement

Renseignements sur la personne participante*

*Les établissements doivent personnaliser tous les formulaires et tous les renseignements recueillis en fonction de leurs besoins et des personnes qu'elles desservent. Ils ne doivent recueillir que les données nécessaires à la prestation de services et se conformer aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et des données.

Renseignements sur la santé

Prestataire de soins primaires (médecin généraliste, infirmière praticienne ou infirmier praticien)

Non

Oui (veuillez préciser) :

Travailleuse ou travailleur social

Non

Oui (veuillez préciser) :

Décrivez les préoccupations d'ordre médical.

Comment évaluez-vous votre état de santé physique général?

Excellent

Très bon

Bonnes

Moyen

Mauvais

Comment évaluez-vous votre état de santé mentale général?

Excellent

Très bon

Bon

Moyen

Mauvais

Renseignements financiers

Source de revenus

Emploi

Régime de pensions du Canada (RPC)

Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG)

Régime de retraite privé

Autre (veuillez préciser) :

Revenu annuel total

Moins de 25 000 \$

25 000 \$ – 44 999 \$

45 000 \$ – 89 999 \$

90 000 \$ et plus

Vous sentez-vous financièrement capable de prendre soin de vous et de votre logement?

Oui

Non

Dressez la liste des services dont vous bénéficiez actuellement (banque alimentaire, allocation de chauffage en cas d'urgence, etc.)

Renseignements sur l'aiguillage

Source de l'aiguillage

Auto-aiguillage

Partenaire de soins

Prestataire de services sociaux (veuillez préciser) :

Autre (veuillez préciser) :

Prestataire de soins de santé (veuillez préciser) :

Décrivez les raisons de l'aiguillage vers le programme Foyer de soins sans mur.

Observations ou préoccupations

Plan d'action

Renseignements sur l'engagement de la personne participante*

*Les établissements doivent personnaliser tous les formulaires et tous les renseignements recueillis en fonction de leurs besoins et des personnes qu'elles desservent. Ils ne doivent recueillir que les données nécessaires à la prestation de services et se conformer aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et des données.

Services

Bon du service ^{no} 1

Lieu

Dates de participation

Bon du service ^{no} 2

Lieu

Dates de participation

Renseignements sur les résultats de la personne participante*

*Les établissements doivent personnaliser tous les formulaires et tous les renseignements recueillis en fonction de leurs besoins et des personnes qu'elles desservent. Ils ne doivent recueillir que les données nécessaires à la prestation de services et se conformer aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et des données.

Renseignements

À l'heure actuelle, pendant combien de temps pensez-vous pouvoir rester dans votre logement?

Moins d'un an

1-2 ans

3-4 ans

Plus de 5 ans

De quoi auriez-vous besoin pour rester plus longtemps dans votre logement?

Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre sentiment d'appartenance à la communauté?

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

À quelle fréquence quittez-vous votre domicile pour participer à des événements sociaux?

Rarement

Parfois

Souvent

Chaque jour

Comment évaluez-vous votre état de santé physique général?

Excellent

Très bon

Bon

Moyen

Mauvais

Comment évaluez-vous votre état de santé mentale général?

Excellent

Très bon

Bon

Moyen

Mauvais

Pensez-vous que le fait de participer au programme *Foyer de soins sans mur* contribue à votre maintien à domicile?

Oui

Non

De quelle manière le programme *Foyer de soins sans mur* vous aide-t-il?

Pouvez-vous vous tourner vers le programme *Foyer de soins sans mur* quand :

Vous avez besoin d'information ou de soutien

Oui Non

Vous ressentez de la solitude

Oui Non

Vous ressentez de l'anxiété

Oui Non

Votre proche ou partenaire de soins a besoin de soutien

Oui Non

Annexe F
descriptions longues

Descriptions longues des images

Description longue de la Figure 1 :

Graphique d'un cercle intitulé « Occasions offertes par le programme » et entouré de cinq autres cercles aux bords qui se chevauchent. Les cercles contiennent les intitulés suivants :

« Établissement des bases »

« Évaluer les actifs de la communauté »

« Conception de services centrés sur la personne »

« Planification des ressources humaines pour le personnel et les bénévoles »

« Évaluation et amélioration de votre programme FSSM »

Description longue de la Figure 2 :

Infographie circulaire ou des pièces de casse-tête s'emboîtent les unes dans les autres pour former un cercle décrivant le cadre « adapté aux objectifs ». Le thème central est entouré de cinq segments colorés et connectés, reprenant chacun un principe clé du cadre. Chaque principe comporte également une courte description :

Diriger (segment jaune) : « Nous suivrons la voie que les personnes âgées nous indiqueront »

Informé (segment rose) : « Nous tiendrons les personnes âgées au courant »

Consulter (segment turquoise) : « Nous écouterons attentivement les perspectives des personnes âgées »

Intégrer (segment orange) : « Nous intégrerons les avis et perspectives des personnes âgées »

Collaborer (segment violet) : « Nous collaborerons avec les personnes âgées et veillerons à la prise de décisions conjointes »

Description longue de la Figure 3 :

Infographie décrivant le continuum de la sécurité culturelle. Celle-ci progresse à travers quatre étapes, de gauche à droite : Sensibilisation culturelle, Sensibilité culturelle, Compétence culturelle, Humilité culturelle.

Sensibilisation culturelle : reconnaît les différences, ne cherche pas à approfondir le contexte ou la compréhension, comportement très limité.

Sensibilité culturelle : reconnaît les différentes façons de voir le monde, apporte certains changements aux pratiques ou comportements.

Compétence culturelle : éléments systémiques qui s'adaptent aux autres cultures et les respectent, représente l'action d'une personne ou d'une organisation.

Humilité culturelle : l'engagement à vie à s'évaluer pour corriger les déséquilibres de pouvoir, développe et maintient des relations respectueuses fondées sur la confiance mutuelle.

Les étapes sont représentées par des flèches de couleur qui se chevauchent et qui orientent la progression vers la droite.

Description longue de la Figure 4 :

Image d'un diagramme circulaire divisé en quatre sections interreliées, représentant chacune une étape du processus de l'amélioration continue. Chaque section correspond à un code couleur et comporte une description. Trois questions orientation apparaissent au-dessus du diagramme:

Quel est l'objectif?

Comment savoir si un changement constitue une amélioration?

Quels changements peuvent être apportés pour donner lieu à une amélioration?

Les sections du diagramme sont les suivantes :

Planifier (turquoise)

Poser des questions

Faire des prévisions

Déterminer comment le changement sera mesuré

Planifier la réalisation de l'essai

Exécuter (rose)

Exécuter le plan

Consigner les observations attendues et inattendues

Commencer à analyser les données

Étudier (turquoise)

Effectuer l'analyse

Effectuer une comparaison avec les prévisions

Résumer ce qui a été appris

Agir (rose)

Décider des changements à apporter au prochain cycle