



FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

LA RECONNAISSANCE DU PROCHE AIDANT : UN INCONTOURNABLE



Projet pilote sur les proches aidants

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

L'APPUÏ POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'AÎNÉS

CHAUDIÈRE-APPALACHES

***Vous** êtes là pour **eux**,
nous sommes là pour **vous**.*

Historique du projet



2014

Problématique constatée en regard de l'état et du fonctionnement des services de relève dans la région.



2015

Le CISSS de Chaudière-Appalaches, en collaboration avec l'Appui Chaudière-Appalaches, crée le Comité des services de relève Chaudière-Appalaches

Historique du projet



Mandat

- Procéder à l'analyse de l'offre actuelle en répit dans le territoire de Chaudière-Appalaches;
- Identifier les écarts touchant l'offre de service ou l'intensité de service, le cas échéant;
- Identifier les éléments qui complexifient l'accès aux services de répit;
- Proposer aux partenaires concernés un ensemble de mesures qui permettraient d'optimiser l'offre de service de relève.

Constats



1

Volonté unanime des partenaires de participer à l'harmonisation des services de relève.

2

Variété de formules de services de relève aux proches aidants ayant les mêmes types de mécanismes et d'outils de gestion.



Deux principales lacunes dans la gestion et la prestation des services

1. La gestion par programme des services complexifie le travail des intervenants qui doivent articuler l'offre de service à travers les différents critères, ce qui les éloigne du besoin réel du proche aidant.
2. La collaboration entre les partenaires peut à l'occasion connaître certaines difficultés dans certains territoires de RLS.

Recommandations



Élaborer un modèle de services de relève harmonisé (SRH) à partir des formules existantes

Expérimenter son implantation dans le territoire

Documenter les impacts (coûts, bénéfiques) sur les besoins réels du proche aidant

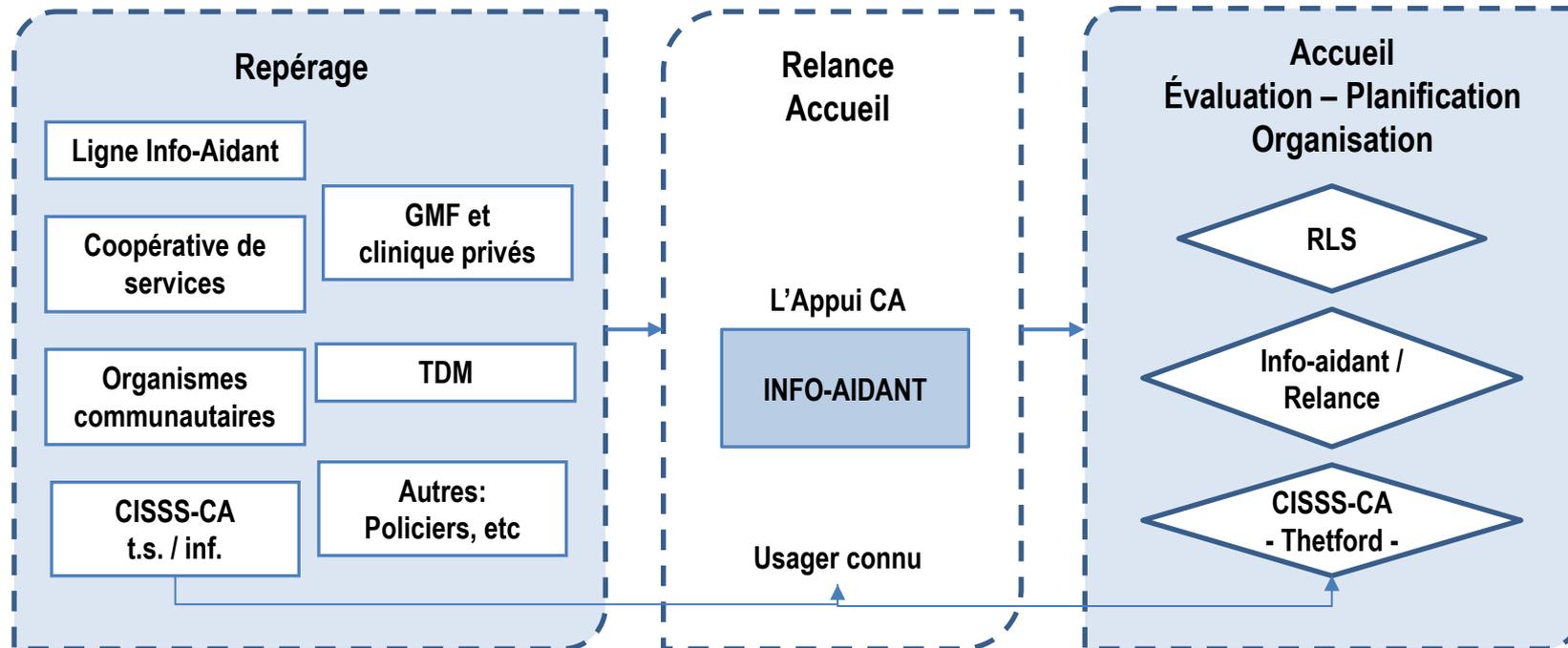


Description du projet

- Formation du projet
- Élaboration du modèle d'affaire
- Actualisation du projet sur 3 mois
- Rapport final

- Clientèle ciblée
- Le volet repérage
- L'offre de service
- Le référencement
- Suivi qualité

Trajectoire de repérage



Outils de repérage



| Organisme | Agents de repérage | Cartes d'information | Cartes de références |
|--|--|----------------------|----------------------|
| Association de l'action volontaire Appalaches | Équipe de bénévoles de la popote roulante (10) | 135 (51 %) | 31 |
| Société Alzheimer Chaudière-Appalaches | Intervenante du secteur (1) | 21 (7,9 %) | 2 |
| Conseil des aînés et des retraités de la MRC des Appalaches | Travailleur de milieu (1) | 0 | 0 |

Outils de repérage



| Organisme | Agents de repérage | Cartes d'information | Cartes de références |
|---|--|----------------------|----------------------|
| Coopérative de services de la région de Thetford | Responsable des programmes (1) | 40 (15 %) | 20 |
| CISSS de Chaudière-Appalaches, secteur Thetford | Infirmières auxiliaires, travailleurs sociaux, techniciens en assistance sociale (8) | 70 (26 %) | 30 |
| Total | 21 | 266 | 83 |



Outils de repérage



L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS D'AINÉS
CHAUDIÈRE-APPALACHES

INFO-AIDANT

1 855 8 LAPPUI

1 855 852-7784

Écoute - Information - Références

Coordonnées du proche aidant

Nom: _____

Téléphone: _____

Référent: _____

Type de références



| Organisation | Nombre de références |
|-----------------------------|----------------------|
| AAVA | 3 |
| CISSS-CA | 6 |
| Organisations périphériques | 3 |
| Autres | 35 |
| Total | 47 |

Constats



Les proches aidants sont unanimement reconnaissants que l'on prenne le temps de les contacter pour savoir si on peut les aider, et si oui, de quelle façon.

Très peu de proches aidants rejoints en précocité.

Les demandes de relance très rapprochées.
Estimation initiale, délai de 3 mois.

Constats



La majorité des proches aidants recevaient déjà au moins un service d'un partenaire que ce soit des AVD-AVQ, de la popote roulante, etc.

Pas un impact quantitatif majeur sur le référencement

Impact qualitatif significatif (l'ajustement des services dispensés, la richesse du partenariat et la satisfaction des proches aidants).

Offre de service



- Profil de clientèle aidée : profil Iso-SMAF 5 à 11
- Profil du proche aidant : 53 à 86 ans
- Focus group en début de projet et fin de projet
- Approche préconisée en dyade

FORUM

SUR LES MEILLEURES PRATIQUES EN SOUTIEN À DOMICILE

25 ET 26 MAI 2017

Offre de service



Besoins identifiés

Offre de service RLS, nouveau modèle d'affaires,
clinique et financier

Recommandations générales



1. Enjoindre le CISSS à prendre le leadership de la démarche d'harmonisation des services de relève pour s'assurer de l'atteinte des objectifs.
2. Mettre en place un comité pour établir et mettre en œuvre le plan d'harmonisation des services de relève.
3. Soutenir les comités proches aidants locaux dans chacun des secteurs du CISSS.
4. Nommer dans chaque territoire une personne responsable de l'harmonisation de la gestion de l'offre de service de relève au niveau local.

Recommandations spécifiques



Volet « Trajectoire de repérage »

- | | |
|----|--|
| 5. | Repérage Implanter une structure de repérage dans chacun des territoires de RLS de la région Chaudière-Appalaches. |
| 6. | Premiers contacts et relance Mandater une seule organisation régionale à assumer le rôle de gestionnaire de contacts avec les PAA repérés (suivi des données et processus régional). |
| 7. | Référencement vers les ressources Établir un mécanisme permettant de faire le suivi de la qualité des références des proches aidants vers les ressources |

Recommandations spécifiques



Volet « Offre de service »

8.

Évaluation des besoins

Privilégier l'évaluation de la dyade aidant-aidé avec les outils reconnus

9.

Évaluation des besoins

Ouvrir un dossier clinique au proche aidant, lorsque requis, accessible à l'ensemble des intervenants impliqués, et ce, dans le respect des politiques de confidentialité

Recommandations spécifiques



Volet « Offre de service »

- | | |
|-----|---|
| 10. | Prestation de services Préconiser, sur le plan organisationnel, une approche d'intervention axée sur la dyade aidant-aidé tout au long du processus d'intervention. |
| 11. | Prestation de services Harmoniser les programmes de relève et les services à domicile pour l'ensemble de la région. |

Merci

Le rapport du projet pilote sur les proches aidants est disponible sur le site internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse :

www.cisss-ca.gouv.qc.ca

Section CISSS / Rapports et publications administratives / Thème Aînés