



**Healthcare
Excellence**
Canada

**Excellence
en santé**
Canada

Pratiques prometteuses du programme Favoriser le vieillir chez soi : programme de prescription sociale des services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows

La pratique prometteuse suivante est le fruit de nos entretiens avec l'équipe de prescription sociale des services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows au cours de l'automne 2023. Excellence en santé Canada (ESC) remercie cette équipe pour la générosité dont elle a fait preuve en partageant ses compétences, son savoir, son expertise et ses expériences pour la rédaction de cette pratique prometteuse.

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patients et patientes, les partenaires de soins essentiels et le personnel des services de santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé.

Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie ainsi que la reprise et la résilience après la pandémie – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de tous nos efforts. Nous sommes résolus à favoriser des soins inclusifs, équitables et respectueux des valeurs culturelles par la mobilisation de différents groupes, dont les patients et patientes, les partenaires de soins essentiels, les membres des Premières Nations, les Métis, les Inuits et le personnel des services de santé.

Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé. ESC est un organisme indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

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

Réseaux sociaux

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

ESC honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. L'organisme reconnaît que le niveau de vie dont ses membres bénéficient aujourd'hui est le résultat de l'intendance et des sacrifices des premiers habitants de ces territoires. [En savoir plus](#)

Description du modèle

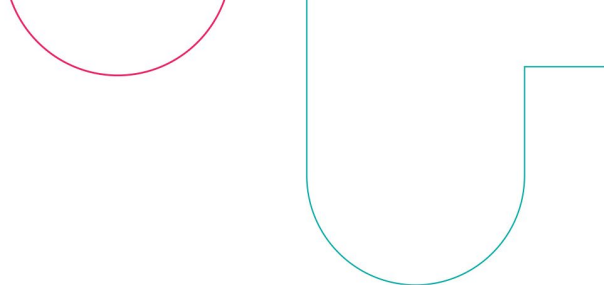
La prescription sociale est un nouveau cadre qui, bien qu'il varie d'une initiative et d'un milieu à l'autre, repose sur un ensemble uniforme de principes. Dans tous les cas, ce cadre :

- sert de « pont porteur » entre les services et soutiens de santé, non cliniques et communautaires;
- adopte une approche centrée sur la personne où les solutions sont créées conjointement en fonction de ce qui compte pour la clientèle;
- consiste en un suivi et un engagement intentionnels avec la clientèle, les prestataires de soins de santé et les organismes de services sociaux et communautaires;
- prévoit la collecte et le suivi de données.

Le programme de prescription sociale des services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows prône une approche holistique pour aider les personnes âgées en réunissant les modèles médicaux et sociaux de la santé et du mieux-être qui sont propres à cette communauté. Les prestataires de soins de santé sont souvent témoins de l'interaction complexe entre les déterminants sociaux de la santé et les soins médicaux dont leurs patientes et patients ont besoin. La prescription sociale leur offre une voie officielle pour s'attaquer aux déterminants sociaux de la santé auxquels sont confrontées les personnes âgées. Elle leur permet notamment de les orienter vers les programmes, les services et les ressources communautaires qui favorisent leur bien-être mental, physique et social en leur offrant une aide dans les domaines suivants :

- Sécurité alimentaire
- Santé mentale
- Usage de substances psychoactives
- Réseau de soutien social
- Bien-être financier
- Logement
- Activité physique
- Expression créative de soi
- Activités de la vie quotidienne et activités instrumentales de la vie quotidienne

Ce programme, animé par les services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows, est l'un des 19 programmes de prescription sociale pour personnes âgées dirigés par des organismes communautaires locaux en partenariat avec la Régie de la santé de la vallée du Fraser et Centraide en Colombie-Britannique.



Le programme de prescription sociale a pour **vision** d'aider les personnes âgées à vieillir chez elles et à rester en contact avec leurs communautés, notamment en :

- les aidant – ainsi que leurs personnes proches aidantes – à autogérer leurs problèmes de santé et leurs préoccupations sociales afin de retarder et de prévenir la fragilité et la perte d'autonomie;
- favorisant la résilience et le soutien social grâce à une approche exhaustive fondée sur les forces.

Voici les quatre **principaux fondements** du programme :

1. Identification des personnes âgées qui ont des besoins non médicaux et qui pourraient bénéficier des services du programme.

Différentes sources peuvent orienter les personnes âgées vers le programme (prestataires de soins de santé, membres de la famille, personnes proches aidantes ou personnes âgées elles-mêmes). Les personnes âgées sont alors dirigées vers une agente ou un agent de liaison communautaire, qui procède à une évaluation approfondie complète de la situation sociale affectant leur santé.

2. Collaboration avec les personnes âgées afin de comprendre leurs besoins.

L'agente ou l'agent de liaison communautaire rencontre individuellement chaque personne âgée à son domicile afin de comprendre ses besoins. Cette personne identifie les causes du problème de santé qui est à la source de l'aiguillage, puis élabore un plan de mieux-être personnalisé.

3. Élaboration d'un plan de mieux-être personnalisé.

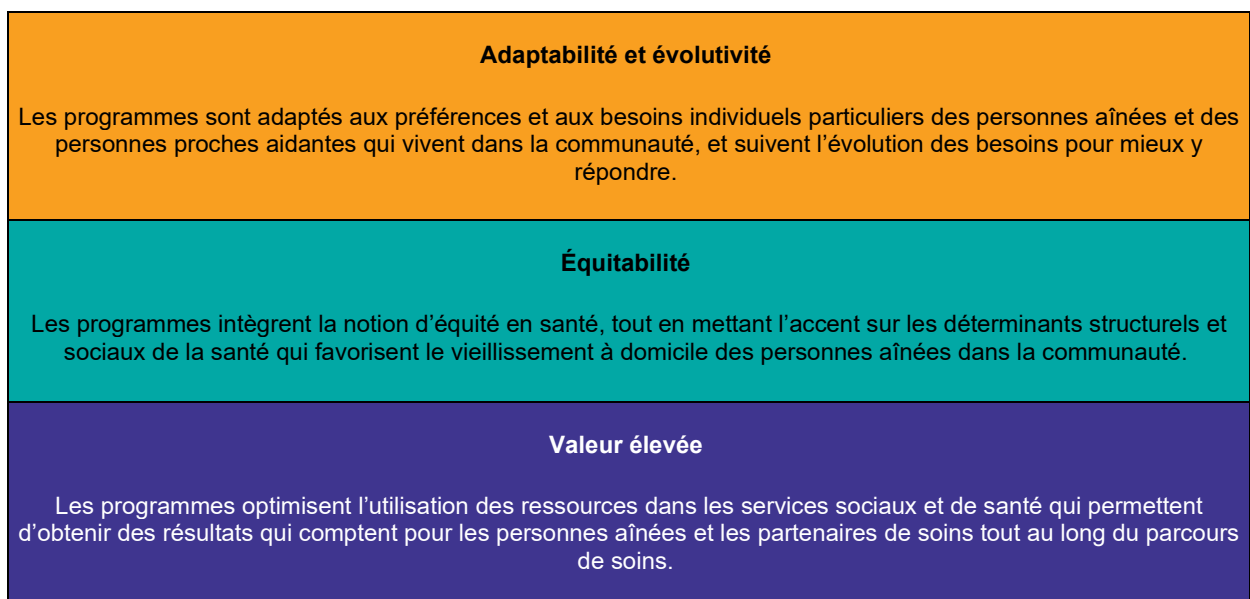
L'agente ou l'agent de liaison communautaire identifie les services et programmes communautaires qui répondent aux besoins des personnes âgées et offre le soutien nécessaire (transport, accompagnement, soutien financier pour éliminer les obstacles et faciliter l'accès). Elle ou il travaille avec la personne âgée et ses personnes proches aidantes sur une base continue pour adapter le plan de mieux-être à l'évolution de ses besoins et préférences.

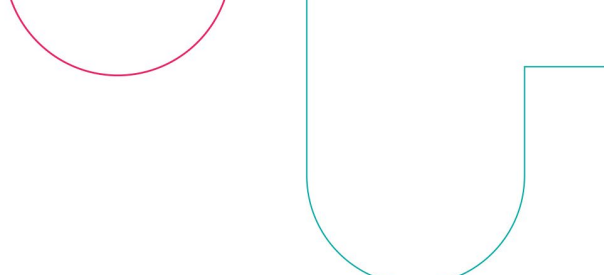
4. Communication de l'information au prestataire de soins de santé.

L'agente ou l'agent de liaison communautaire communique les nouvelles informations sur les progrès de la personne âgée au prestataire de soins de santé ou à la personne proche aidante qui est à la source de l'aiguillage.

Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi

La personne est au centre du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'ESC. Tous les principes doivent être mis en œuvre de manière à être centrés sur la personne et refléter une compréhension approfondie des ressources communautaires ainsi que des besoins des personnes âgées et de leurs partenaires de soins.





Voici comment le programme de prescription sociale des services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows répond aux principes du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'ESC :

Accès à des services de santé spécialisés – L'agente ou l'agent de liaison communautaire met les personnes âgées et les personnes proches aidantes en relation avec les prestataires de services médicaux et sociaux de la communauté pour qu'ils puissent prendre en charge les problèmes de santé et promouvoir la santé et le bien-être en général.

Accès à un soutien social et communautaire – Une évaluation complète aide à mettre en lumière les besoins en matière de soutien social qui sont la cause profonde des problèmes de santé d'une personne âgée (comme l'isolement social, la solitude, la dépression et d'autres obstacles, dont la perte de vision, la perte auditive et la santé buccodentaire). Les personnes âgées sont mises en relation avec des ressources de soutien social et des services spécialisés qui peuvent répondre à leurs besoins non médicaux précis.

Accès à une aide à l'orientation dans le système – L'agente ou l'agent de liaison communautaire auprès des personnes âgées facilite l'accès aux services et aux ressources communautaires en offrant des services linguistiques ainsi que des services de transport, d'accompagnement et de soutien culturellement appropriés.

Adaptabilité et évolutivité – Une évaluation complète aide à mettre en lumière les besoins en matière de soutien communautaire et social qui sont la cause profonde des problèmes de santé d'une personne âgée. Le plan de mieux-être est adapté aux préférences et aux besoins uniques de la personne âgée et est ajusté à mesure de l'évolution de ses capacités.

Équitabilité – Le programme de prescription sociale, offert gratuitement à toutes les personnes âgées, permet aux prestataires de soins de santé de s'attaquer aux déterminants sociaux de la santé qui compromettent le vieillissement à domicile. L'aiguillage et le soutien sont adaptés à l'ampleur des besoins des personnes âgées participant au programme.

Valeur élevée – Le programme de prescription sociale optimise les ressources du système en capitalisant sur les ressources disponibles dans les communautés locales pour répondre aux besoins non médicaux des personnes âgées.

Financement

Le programme de prescription sociale des services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows est financé par le ministère de la Santé de la Colombie-Britannique et est administré par Centraide en Colombie-Britannique.

Mise en œuvre

Évaluation des besoins et des ressources : Dans le cadre du programme de prescription sociale, l'agente ou l'agent de liaison communautaire élabore un plan de mieux-être axé sur les forces et les besoins des personnes âgées. Pour ce faire, elle ou il rencontre individuellement les personnes âgées à leur domicile afin de tisser des liens et de bien comprendre leurs préoccupations et leurs préférences.

Équipe du programme de prescription sociale : L'agente ou l'agent de liaison communautaire est la principale ressource humaine du programme de prescription sociale des services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows. Ce rôle est appuyé par une équipe responsable de nombreux programmes complémentaires destinés aux personnes âgées (par exemple, le programme d'aide à l'orientation et de soutien par les pairs, le programme d'activités pour les personnes âgées, Better at Home, le programme de littéracie numérique et le programme de service de repas à domicile).

Le programme travaille de concert avec des travailleuses et des travailleurs de proximité auprès des personnes âgées de l'Urgent and Primary Care Centre de Ridge Meadows, qui, deux jours par semaine, apportent un soutien à l'agente ou l'agent de liaison communautaire pour les cas complexes (visites conjointes à domicile, évaluations, aiguillages).

Population cible : Bien qu'il n'y ait pas de condition d'âge, le programme est offert aux personnes âgées vivant à Maple Ridge et à Pitt Meadows qui :

- sont isolées socialement ou marginalisées;
- vivent des problèmes émotionnels et/ou des événements marquants (comme la perte de leur conjointe ou conjoint);
- sont atteintes d'une maladie chronique;
- sont physiquement inactives;
- souffrent de malnutrition et/ou vivent des insécurités alimentaires;
- ont de mauvais résultats cliniques en raison des déterminants sociaux de la santé;
- ont souvent recours à des soins de santé primaires.

Inscription : Il est possible d'accéder au programme par aiguillage de différentes sources (prestataires de soins de santé, membres de la famille et personnes proches aidantes et personnes âgées elles-mêmes). L'aiguillage peut être fait par des prestataires de soins de santé de divers milieux : soins de santé primaires, hôpitaux, pharmacies et résidences.

Partenariats : Le programme bénéficie du soutien de plusieurs organismes partenaires locaux, dont les suivants : Armée du Salut, Alouette Addictions, Meadow Ridge Rotary Club, banques alimentaires, Maple Ridge/Pitt Meadows/Katzie Seniors Network, Hospice Society, Community

Response Network, réseau de réponse communautaire, Fraser River Indigenous Society et le centre pour personnes âgées.

Des partenariats officiels ont été établis avec la Régie de la santé de la vallée du Fraser et Centraide en Colombie-Britannique.

Adaptations au fil du temps : En 2020, le programme de prescription sociale a lancé un projet pilote dans une résidence en collaboration avec un médecin défenseur de la région. Durant ce projet pilote, le personnel de la santé de la résidence a identifié les personnes âgées ayant des besoins médicaux ou sociaux, puis les a aiguillées vers le programme. Les principaux processus d'évaluation et de communication avec les prestataires de soins de santé ont été élaborés et peaufinés durant cette période. Certains processus ont évolué au fil du temps, mais la prémisse du programme est restée la même. Depuis son lancement, le programme s'est élargi pour inclure les aiguillages de prestataires de soins de santé provenant d'un éventail plus large de milieux dans les communautés de Maple Ridge et de Pitt Meadows.

À mesure que le programme a pris de l'ampleur, il est devenu évident que certaines personnes âgées n'avaient pas accès aux ressources en santé et aux aides à la mobilité essentielles à l'amélioration de leur qualité de vie et à leur capacité à vieillir chez elles. C'est pourquoi la direction du service aux personnes âgées du programme a tiré parti des partenariats, des donateurs et des possibilités de subventions de la communauté pour créer le Fonds pour le mieux-être des aînés. Ce fonds accorde une aide financière pour aider les personnes âgées à faible revenu à payer des articles essentiels (soins oculaires, soins dentaires, aides auditives, déambulateurs, médicaments et aliments sains). En outre, ce fonds aide les personnes âgées admissibles à accéder à des programmes de soutien au revenu comme le Régime de pensions du Canada, le Programme de la sécurité de vieillesse et le Supplément de revenu garanti. S'attaquer à ces obstacles liés au revenu permet aux personnes âgées de participer pleinement au programme de prescription sociale.

Évaluation et retombées¹

De 2020 à 2022, 64 personnes âgées ont bénéficié du programme de prescription sociale. Les témoignages des bénéficiaires du programme attestent de ses retombées.

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

« Grâce à l'aide du service aux personnes âgées, j'ai trouvé un logement, j'ai pu me sortir de ma dépression et j'ai participé à des activités pour personnes âgées (bus de fête) où je me suis fait des amis. »

« Je mourrais de faim et j'étais malade. Grâce au programme, j'ai pu bénéficier du service de repas à domicile offert par la banque alimentaire jusqu'à ce que je reprenne le contrôle de mes finances. »

« Le service de repas à domicile nous a permis, en tant que couple marié, de rester ensemble chez nous. »

« On m'a redonné l'espoir que j'avais perdu. J'étais totalement désespéré à ce moment-là. J'avais abandonné. J'avais décidé de ne plus continuer. »

Clés du succès

Réseau de fournisseurs de service : Les services communautaires de Maple Ridge et de Pitt Meadows mènent leurs activités grâce à un solide réseau de collaboration dans leur communauté. Le réseau des personnes âgées de Maple Ridge et de Pitt Meadows agit à titre de porte-parole unifié pour les services et les programmes destinés aux personnes âgées, et collabore aux efforts de promotion du bien-être de cette population. Ce réseau facilite les aiguillages, donne accès à des ressources et rapproche les personnes âgées des initiatives dont elles peuvent bénéficier.

Établissement de liens : Il est essentiel de rencontrer directement les personnes âgées à leur domicile ou dans les lieux qu'elles fréquentent afin de bâtir des relations de confiance avec elles.

Principaux défis

Engagement des médecins : Au début, il était difficile de convaincre les médecins d'aiguiller les personnes âgées vers le programme de prescription sociale. Cette difficulté a été surmontée grâce à plusieurs stratégies : établissement de relations solides avec la Régie de la santé de la vallée du Fraser et ses réseaux de soins primaires, promotion du programme par un médecin de la région, réalisation d'un projet pilote pour établir des voies d'aiguillage et organisation de présentations et de réunions sous forme de dîner-conférence afin de permettre aux prestataires de soins primaires de faire la promotion du programme. Lorsque les médecins ont commencé à effectuer des aiguillages, ils ont rapidement vu la valeur du programme pour leurs patientes et patients âgés. Grâce à un bouche-à-oreille positif, d'autres prestataires de soins primaires ont procédé à des aiguillages.