



**Excellence
en santé**
Canada



Pratique prometteuse : Foyer de soins sans mur (FSSM)

La pratique prometteuse suivante est le fruit de nos entretiens avec les foyers participant au programme Foyer de soins sans mur (FSSM) au Nouveau-Brunswick au cours de l'été 2023. Excellence en santé Canada (ESC) remercie le ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick, l'Université de Moncton ainsi que les foyers des régions de Lamèque, Inkerman, Paquetville et Port Elgin qui participent au programme FSSM pour la générosité dont ils ont fait preuve en partageant leurs compétences, leur savoir, leur expertise et leurs expériences pour la création 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 patientes et patients, 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 culturellement sûrs par la mobilisation de différents groupes, dont les patients et patientes, les partenaires de soins essentiels, les membres des Premières Nations, les Métis, les Inuits et le personnel des services de santé.

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

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

Médias sociaux

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

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

Table des matières

À propos d'Excellence en santé Canada.....	2
Médias sociaux.....	2
Description du modèle.....	4
Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi.....	5
Financement.....	7
Mise en œuvre.....	8
Évaluation et retombées.....	10
Données préliminaires d'évaluation des foyers pilotes.....	10
Les clés du succès.....	11

Description du modèle

Le programme *Foyer de soins sans mur* (FSSM) a été créé par Suzanne Dupuis-Blanchard, inf. aut., Ph. D., chercheuse à l'Université de Moncton. L'objectif principal est de promouvoir le vieillissement en bonne santé à la maison, en veillant à ce que les personnes âgées et leurs partenaires de soins aient accès aux connaissances, au soutien et aux services nécessaires au maintien à domicile. Le but ultime est de permettre aux personnes âgées de demeurer dans leur domicile plus longtemps (par exemple, en favorisant une admission mieux adaptée aux établissements de soins de longue durée) et de réduire les visites inutiles aux services d'urgence.

Voici les quatre objectifs d'un programme FSSM :

1. S'assurer que les personnes âgées et les membres de leur famille ont accès à des services et à des renseignements appropriés favorisant le vieillissement à domicile.
2. Proposer des initiatives de santé sociale pour lutter contre l'isolement social et la solitude des personnes âgées et de leurs partenaires de soins.
3. 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.
4. Donner aux communautés locales les moyens de répondre aux besoins d'une population vieillissante.

Le programme *Foyer de soins sans mur* a fait l'objet d'un projet pilote dans quatre foyers de soins du Nouveau-Brunswick en 2019. Les foyers offraient un espace physique et un soutien administratif au personnel pour les activités du programme, mettant à leur service une connaissance certaine de la communauté, de ses ressources et du phénomène de vieillissement.

Le programme FSSM repose sur trois grands fondements :

1. Il sert directement les personnes âgées et les familles qui vivent dans la communauté, en fonction des besoins établis en matière de santé et de services sociaux (par exemple, à la suite d'un processus d'évaluation).
2. Il tire parti des connaissances, des infrastructures et des ressources d'un foyer de soins ainsi que des personnes et des organisations de la communauté.
3. Il pallie les difficultés associées au vieillissement à domicile, comme l'isolement social et les problèmes d'accès aux services.

Dans ce cadre, les composantes du programme FSSM doivent rester souples et s'appuyer sur la communauté. Il s'ensuit que les services offerts sont établis de façon à répondre le mieux possible aux besoins des personnes âgées de la communauté ciblée. Cela permet d'éviter le

chevauchement des services et de tirer parti des particularités du foyer de soins et de la communauté.

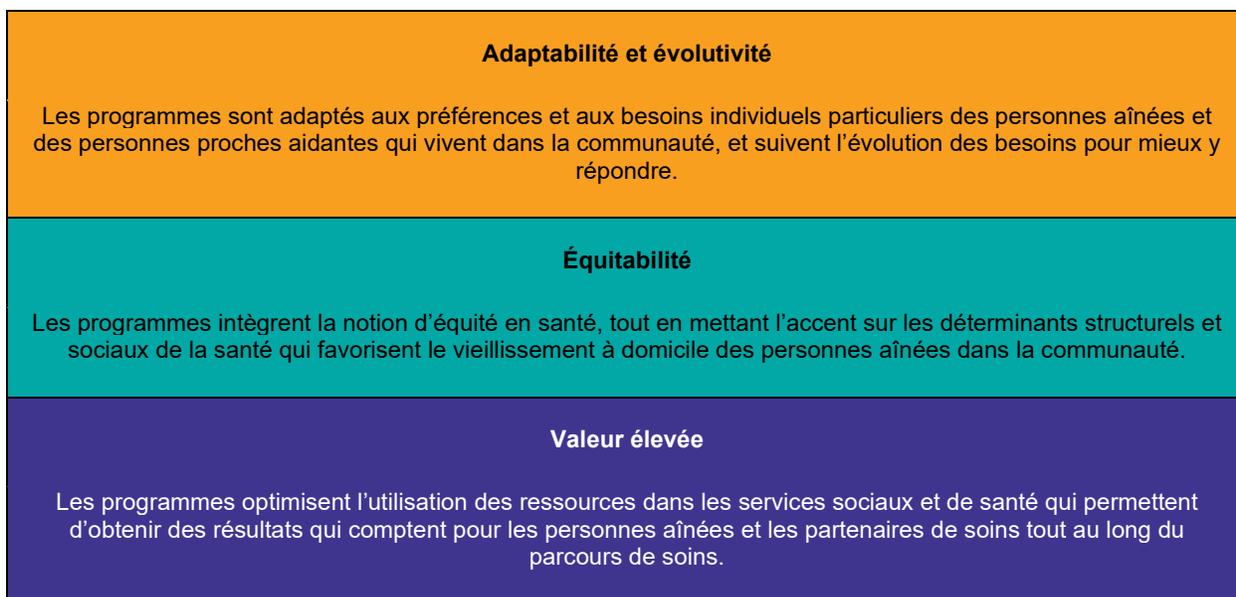
Voici les grands fondements du programme FSSM qui ont ressorti des projets pilotes jusqu'à maintenant :

- **Aide à l'orientation dans les services de maintien à domicile**
 - Fournir aux patientes et patients et aux partenaires de soins des renseignements généraux à propos des services locaux, provinciaux et fédéraux ainsi que des informations personnalisées sur les services qui pourraient leur être utiles.
 - Offrir une aide à l'orientation, de l'accompagnement et un suivi en vue de faciliter l'accès aux services utiles relevés.

- **Services de soutien interactifs pour foyers de soins communautaires**
 - Fournir à la clientèle des foyers participant au programme FSSM des services tels que des soins personnels (par exemple, le bain ou les soins des pieds) ou des programmes de socialisation et de repas.
 - Accorder un répit aux partenaires de soins en proposant à la clientèle des foyers participant au programme FSSM des programmes dans leur milieu ou dans la communauté.
 - Rendre visite aux personnes âgées à leur domicile pour offrir des soins personnels, faire des visites ou des appels de courtoisie, organiser les repas, faire de l'entretien et du ménage.
 - Organiser des activités intergénérationnelles et de groupe avec les clientes et clients ou les résidentes et résidents d'autres foyers de soins participant au programme FSSM.
 - Offrir du transport à la clientèle des foyers participant au programme FSSM pour des visites dans la communauté, l'épicerie et les rendez-vous médicaux.

Principes du programme Favoriser le vieillir chez soi

La personne est au centre du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'Excellence en santé Canada. 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 FSSM contribue au programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'Excellence en santé Canada :

Accès à des services de santé spécialisés – Le programme FSSM aide avec les besoins non médicaux tels que les activités instrumentales de la vie quotidienne. Il facilite également l'accès aux soins, notamment en offrant du transport pour se rendre aux rendez-vous médicaux.

Accès à un soutien social et communautaire – Le programme FSSM fournit du soutien à cet égard à la clientèle grâce à des visites et à des appels de courtoisie, à des sorties dans la communauté, à des programmes de repas, etc.

Accès à une aide à l'orientation dans le système – Les intervenantes-pivots et intervenants-pivots¹ des foyers participant au programme FSSM aident les personnes âgées et leurs partenaires de soins à s'orienter dans le système et leur offrent de l'accompagnement.

Adaptabilité et évolutivité – Les intervenantes-pivots et intervenants-pivots des foyers participant au programme FSSM aident la clientèle à déterminer ses besoins personnels et à accéder aux services appropriés.

Équitabilité – Le programme FSSM est offert dans les communautés rurales et éloignées, dans les régions habituellement mal servies par les autres services de soutien communautaire.

Valeur élevée – Le programme FSSM favorise une utilisation efficace des ressources en aidant la clientèle à accéder aux services offerts dans la communauté ainsi qu'en proposant des services supplémentaires pour répondre aux besoins non satisfaits.

Financement

Le financement initial du programme FSSM a été obtenu dans le cadre du Projet pilote sur les aînés en santé, une initiative fédérale-provinciale du gouvernement du Nouveau-Brunswick et de l'Agence de la santé publique du Canada. La mise en place à plus grande échelle du programme est financée actuellement par le ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick. Des donatrices et donateurs privés ont également contribué au financement du projet pilote dans un des foyers.

¹ Certains foyers utilisent les termes « coordonnatrices ou coordonnateurs » pour désigner les intervenantes-pivots et intervenants-pivots des foyers participant au programme FSSM. Cependant, ce sont les termes « intervenantes-pivots et intervenants-pivots » qui ont été retenus pour la présente étude de cas.

Mise en œuvre

Évaluation des besoins et du capital : Étant donné que chaque programme FSSM est fonction des besoins de la communauté, il est primordial d'en faire l'évaluation et de rencontrer la population locale avant d'élaborer une offre de services. Les foyers pilotes ont évalué les services déjà offerts par d'autres organismes et les autres ressources communautaires. Ils ont consulté la population, notamment en organisant des assemblées publiques et en sollicitant des commentaires, en vue d'évaluer les besoins dans la région. À partir de l'information recueillie, chaque foyer pilote a déterminé l'offre initiale de services pour le programme FSSM. Tout au long du programme, les foyers ont recueilli de la rétroaction en vue de poursuivre l'évaluation des besoins de la communauté et de cerner les aspects pour lesquels il serait utile d'offrir du soutien.

Équipe du programme FSSM : Elle comprend généralement la directrice ou le directeur du foyer de soins, une intervenante-pivot ou un intervenant-pivot ainsi que d'autres personnes qui contribuent à la prestation des services.

La directrice ou le directeur du foyer de soins assure la gouvernance et la surveillance du programme. L'ampleur de son implication dans le programme varie selon le foyer.

Les intervenantes-pivots et intervenants-pivots offrent de l'accompagnement aux personnes âgées et à leurs partenaires de soins, afin de favoriser le maintien à domicile. L'aide peut notamment consister à évaluer les personnes âgées et à les inscrire aux services, à faire le suivi des aiguillages et à offrir des services directs tels que remplir les demandes d'adhésion aux programmes fédéraux et provinciaux.

Les autres personnes qui contribuent à la prestation de services varient grandement selon le foyer et les services en question. À certains endroits, les intervenantes-pivots et intervenants-pivots assurent la coordination des bénévoles qui aident à la prestation des services (par exemple, le transport) offerts à la clientèle. D'autres foyers font appel à une combinaison de personnes (personnel du programme FSSM, personnel contractuel et personnel du foyer de soins) pour offrir le soutien. Il est important de souligner que le modèle de dotation d'un programme FSSM dépend du type et du nombre de services fournis ainsi que du nombre de clientes et clients qui en bénéficient.

Population cible : La population cible comprend les personnes âgées de 60 ans ou plus et leurs partenaires de soins vivant dans la communauté. Même si le programme FSSM est ouvert aux personnes de 60 ans et plus, les résultats préliminaires révèlent que la clientèle est plus âgée, 40,8 % des personnes participantes ayant entre 70 et 79 ans, et 36,2 %, plus de 80 ans.

Inscription : Les personnes âgées peuvent s'inscrire elles-mêmes au programme FSSM ou être recommandées par une amie ou un ami, un ou une membre de la famille, un organisme

communautaire partenaire, un ou une prestataire de soins primaires, une pharmacienne ou un pharmacien, ou des services hors murs².

Les recommandations d'inscription sont prises en charge par une intervenante-pivot ou un intervenant-pivot du programme FSSM qui fixe alors un rendez-vous d'inscription. Au cours de ce rendez-vous, des formulaires et questionnaires d'admission sont utilisés pour évaluer la situation de la personne aînée et déterminer les services qui pourraient lui être utiles.

Partenariats : Chaque foyer participant au programme FSSM établit des partenariats uniques avec d'autres organismes et membres de la communauté, en fonction de son emplacement et des besoins communautaires.

Ces partenariats peuvent être établis avec :

- des organismes communautaires (par exemple, pour fournir des services essentiels à la clientèle des foyers participant au programme FSSM, comme la livraison de repas);
- des prestataires de soins primaires et des prestataires de soins paramédicaux (par exemple, un médecin de famille peut aiguiller une personne vers le programme FSSM et recommander des services pour celle-ci);
- des services hors murs (par exemple, ces services peuvent aiguiller des personnes vers le programme FSSM ou, inversement, le programme peut diriger des gens vers ces services);
- des membres de la communauté (par exemple, des bénévoles ou des organisations non gouvernementales comme les clubs de l'âge d'or).

Adaptations au fil du temps : Le programme FSSM comptait au départ quatre foyers pilotes au Nouveau-Brunswick en 2019, soit Port Elgin, Lamèque, Paquetville et Inkerman. Il sera étendu à 20 foyers répartis un peu partout au Nouveau-Brunswick.

Pour chaque foyer pilote, un certain nombre de changements ont été apportés aux services offerts dans le cadre du programme au fil du temps. Les foyers ont commencé par offrir un petit nombre de services primaires à une clientèle réduite, puis l'offre de services s'est développée au fur et à mesure que le programme se rapprochait des membres de la communauté et des organismes de services sociaux et de santé. Ils ont dû faire preuve de créativité pour communiquer. Par exemple, un foyer a créé une page Facebook pour promouvoir ses services et aider à mettre des membres de la communauté ayant des besoins en contact avec d'autres pouvant les aider.

² Les services hors murs comprennent les soins à domicile offerts par des équipes interdisciplinaires, dont les prestataires de soins de santé comme le personnel infirmier autorisé ou auxiliaire autorisé, les physiothérapeutes et les ergothérapeutes.

Évaluation et retombées³

Données préliminaires d'évaluation des foyers pilotes

Les données préliminaires de l'évaluation des foyers pilotes du programme FSSM recueillies entre 2019 et 2023 révèlent un certain nombre d'effets positifs et confirment l'atteinte des objectifs du programme. L'information a été obtenue à divers moments pendant les projets pilotes, au moyen de sondages et d'entrevues auprès de la clientèle du programme FSSM.

Les résultats indiquent que la clientèle du programme et les familles savent davantage à qui s'adresser pour obtenir de l'information sur les services de maintien à domicile. De plus, pour 69 % des personnes participantes, les services reçus sont accessibles et les aident à rester chez elles. Ce point est lié aux premier, troisième et quatrième objectifs du programme, à savoir s'assurer que les personnes âgées et les membres de leur famille ont accès à des services et à des renseignements appropriés favorisant le vieillissement en santé à domicile. Il laisse aussi entendre que la communauté dispose de l'information et des moyens nécessaires pour répondre aux besoins d'une population vieillissante.

« Je l'ai entendu de différentes façons... à travers les branches, notamment de la part de personnes qui disaient à quel point elles étaient heureuses et que ça les avait aidées à rester chez elles de manière plus indépendante, plus sûre et plus saine. » – Membre du personnel du programme FSSM

« Le plus révélateur, c'est que 357 personnes âgées ont été inscrites depuis le lancement du programme et, à l'approche de la fin de la quatrième année, seulement quatre d'entre elles ont dû être transférées à un foyer de soins spéciaux ou à un foyer de soins. Tout ça parce que nous sommes en mesure de les aider à obtenir ce dont elles ont besoin pour rester chez elles le plus longtemps possible. » – Membre du personnel du programme FSSM

Les résultats indiquent également que la clientèle est plus satisfaite du nombre d'interactions sociales et de sorties. Ils cadrent notamment avec le deuxième objectif du programme FSSM :

³ L'information relative à l'évaluation et aux retombées repose sur les données disponibles au moment d'écrire ces lignes. Excellence en santé Canada reconnaît que les activités d'évaluation s'inscrivent dans un processus continu pour bien des pratiques prometteuses et que la nature des données recueillies dépend des objectifs du programme, de la durée de celui-ci et de l'ampleur des ressources disponibles pour l'évaluation.

proposer des initiatives de santé sociale pour lutter contre l'isolement social et la solitude des personnes âgées et de leurs partenaires de soins.

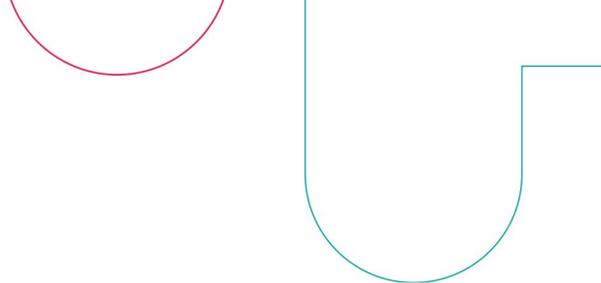
*« Ma mère est transformée : elle sourit et attend certaines activités avec impatience. »
– Membre de la famille d'une cliente du programme FSSM*

« Merci pour les informations et les liens, et surtout pour le temps et l'attention que vous nous avez accordés hier. Votre visite nous a apporté une grande aide. Nous avons de la chance de pouvoir profiter du programme FSSM. » – Clients du programme FSSM

Enfin, les résultats semblent indiquer que le programme a permis d'éviter des visites inutiles aux services d'urgence ou aux cliniques médicales à horaires étendus. Par exemple, les données préliminaires révèlent que 33,5 % des personnes participantes ont mentionné que le programme avait contribué à ce qu'elles ne sollicitent pas ces services, ce qui aurait permis d'éviter 219 visites inutiles.

Les clés du succès

- Le personnel du programme FSSM doit déjà avoir de solides liens avec la communauté et les effectifs doivent être stables pendant toute la durée du programme pour créer des liens de confiance avec la communauté.
- Il faut réaliser une évaluation complète des besoins de la communauté afin de déterminer les services qui seront offerts dans le cadre du programme FSSM, ainsi qu'un suivi continu pour cerner les nouveaux besoins.
- Il faut connaître les services existants dans la communauté et savoir qui les offre afin d'orienter la clientèle du programme FSSM et d'éviter les chevauchements. Par exemple, un foyer a créé et tient à jour un guide des services disponibles destiné aux personnes âgées et à leurs partenaires de soins.
- Il faut avoir un système permettant de gérer efficacement les informations relatives à la clientèle, surtout lorsqu'un programme FSSM prend de l'ampleur, afin d'assurer un suivi des détails et de la participation des personnes âgées.
- Il faut faire preuve de créativité pour élargir l'offre de services en essayant des idées uniques et en employant un processus itératif pour trouver les approches qui fonctionnent le mieux.
- Le recours au personnel et aux infrastructures des foyers de soins (par exemple, les baignoires accessibles, le minibus) permet à la clientèle vivant dans la communauté de bénéficier de services auxquels elle n'aurait pas accès autrement.

- 
- Il faut fournir une combinaison de services d'orientation et d'accompagnement pour aider au maintien à domicile des personnes âgées. Les services d'accompagnement consistent notamment à aider les personnes âgées à accéder aux programmes (par exemple en remplissant des formulaires, en effectuant des appels ou en assurant le suivi des demandes) et ne se limitent pas à l'aiguillage.
 - Il faut utiliser la rétroaction continue de la clientèle pour comprendre les besoins permanents et changeants de la communauté, et proposer des services adaptés.
 - Il faut développer de manière stratégique les offres de services pour la clientèle, en tenant compte de la disponibilité et de la durabilité des ressources. L'élargissement de l'offre de services en l'absence de ressources complémentaires peut conduire à l'épuisement du personnel.
 - Il faut assurer un soutien approprié au personnel des foyers participant au programme FSSM qui fournit des services d'orientation aux personnes âgées (en raison de la nature émotionnelle de ces services).
 - Il importe d'assurer un financement durable aux foyers participant au programme FSSM afin qu'ils puissent fournir des services fiables à une clientèle qui devrait s'élargir.