THULÉ ÉVALUATION

RAPPORT RÉDIGÉ PAR :

Marie-Pierre Arsenault et Nicolas Lavallée

PROJET :

Évaluation de trois projets pilotes en gériatrie sociale

DATES :

Printemps 2021

ÉVALUATION DE TROIS PROJETS PILOTES EN GÉRIATRIE SOCIALE







TABLE DES MATIÈRES

01 Méthodologie et groupes interrogés

04 Impact et perceptions

12 Commentaires

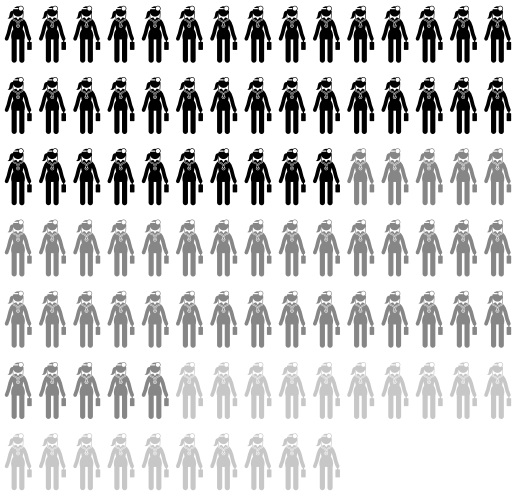
14 Pistes d'amélioration

15 Remerciements

MÉTHODOLOGIE ET GROUPES INTERROGÉS

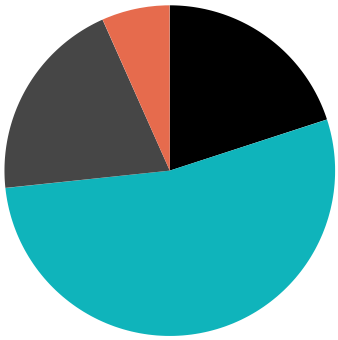
Les intervenantes des trois projets pilotes ont reçu une invitation via courriel afin de participer à une entrevue téléphonique. En tout, nous avons reçu 15 réponses complètes. Voici quelques éléments descriptifs de ce groupe.

RÉGION :



LAVAL	6	40 %
QUÉBEC	6	40 %
TROIS-PISTOLES	3	20 %

RÔLE :

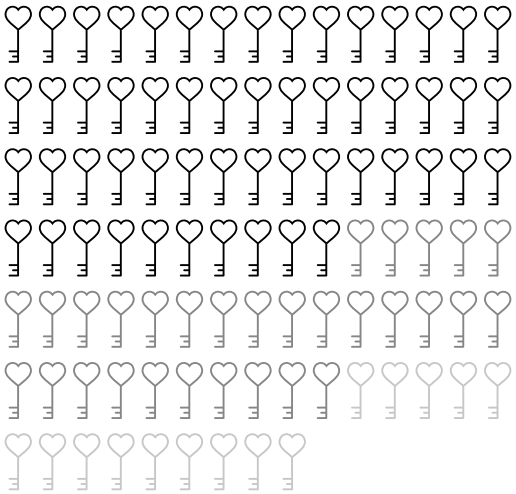


Infirmière	20 %
Navigatrice	53 %
Gestionnaire d'un CI(U)SSS	20 %
Médecin	7 %

MÉTHODOLOGIE ET GROUPES INTERROGÉS

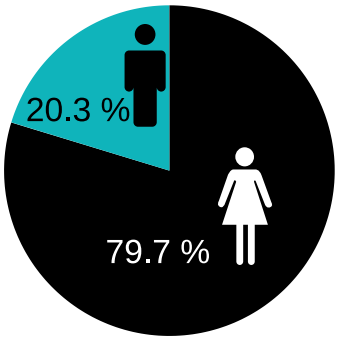
Les sentinelles des trois projets pilotes ont reçu un lien web afin de répondre à un sondage. En tout, nous avons reçu 69 réponses complètes. Voici quelques éléments descriptifs de ce groupe.

RÉGION :



LAVAL	38	55.1 %
QUÉBEC	21	30.4 %
TROIS-PISTOLES	10	14.5 %

SEXE :



EXPÉRIENCE DE TRAVAIL :



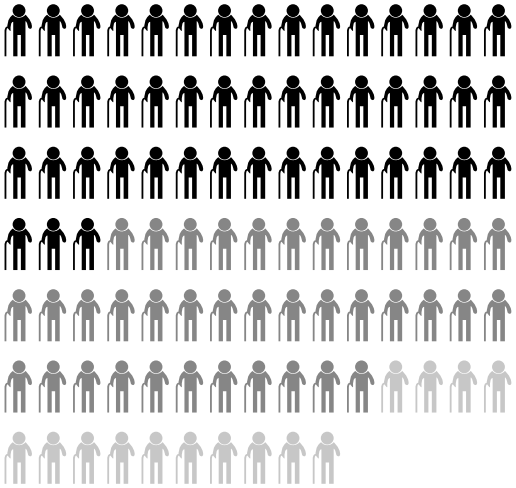
Moins d'un an	10	14.5 %
Entre 1 et 5 ans	24	34.8 %
Plus de 5 ans	35	50.7 %

MÉTHODOLOGIE ET GROUPES INTERROGÉS

PERSONNES ÂGÉES

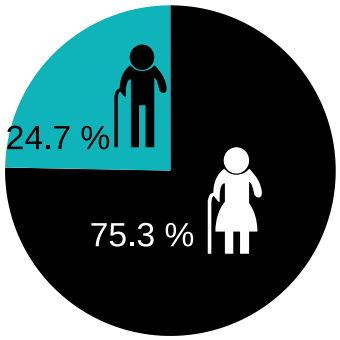
Pour ce groupe, des sentinelles des trois projets pilotes ont reçu une note explicative afin de réduire les biais possibles quant à la collecte des données. Les sentinelles devaient faire passer les questionnaires aux personnes âgées et entrer les données dans le formulaire web. Voici quelques éléments descriptifs de ce groupe.

RÉGION :

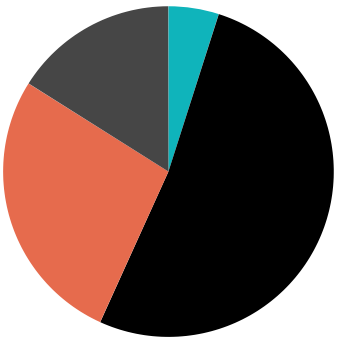


LAVAL	39	48.1 %
QUÉBEC	31	38.3 %
TROIS-PISTOLES	11	13.6 %

SEXE :



GROUPE D'ÂGE :



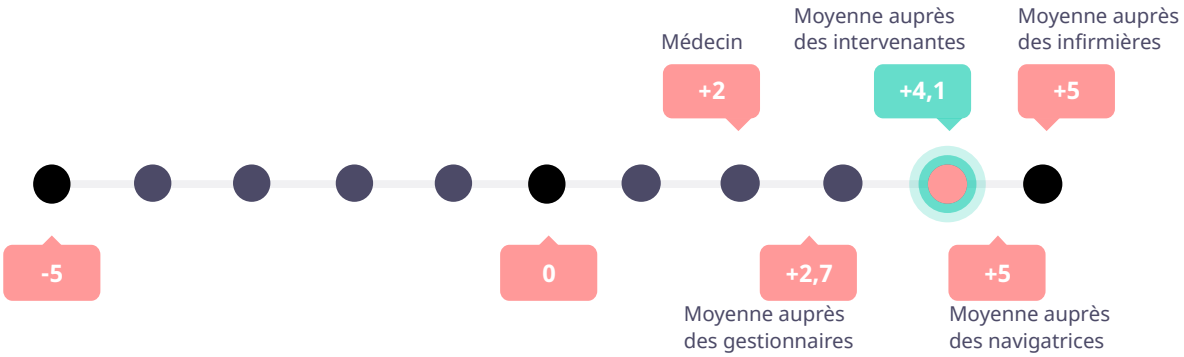
Moins de 65 ans	4	4.9 %
65 à 74 ans	42	51.9 %
75 à 84 ans	22	27.2 %
85 à 94 ans	13	16.0 %

IMPACT ET PERCEPTIONS

Question #3

Selon vous, quel a été l'impact du projet de gériatrie sociale sur les aînés?

Veuillez répondre à l'aide de l'échelle suivante : -5 signifie un impact très négatif, 0 signifie un impact neutre et 5 signifie un impact très positif.



Question #4

Veuillez nous donner votre avis sur les énoncés suivants à l'aide d'une échelle de 0 à 5 étoiles. Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait ».

Énoncés posés aux infirmières	Moyenne
Votre participation au projet de gériatrie sociale a eu un impact positif sur votre travail.	5,0
Le projet de gériatrie sociale vous a permis d'exercer des tâches associées à votre profil professionnel.	5,0
La collaboration avec les médecins a été facilitée pour les cas issus du projet de gériatrie sociale.	5,0
Le partage des rôles entre les navigatrices et l'infirmière a été adéquat dans le projet.	4,7
Vous avez senti que votre expertise était pleinement mise à profit dans le cadre du projet de gériatrie sociale.	4,3
Vous avez senti suffisamment de soutien afin de bien comprendre le projet de gériatrie sociale.	3,7

IMPACT ET PERCEPTIONS

Question #5

Veuillez nous donner votre avis sur les énoncés suivants à l'aide d'une échelle de 0 à 5 étoiles. Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait ».

Énoncés posés aux navigatrices	Moyenne
Le partage des rôles entre les navigatrices et l'infirmière a été adéquat dans le projet.	4,4
Votre expertise a été pleinement mise à profit à travers le projet de gériatrie sociale.	4,4
La collaboration avec l'infirmière a été optimale dans le cadre du projet de gériatrie sociale.	4,3
La formation initiale de la Fondation AGES vous a été utile pour débuter dans votre rôle.	3,5
Vous avez senti suffisamment de soutien afin de bien comprendre le projet de gériatrie sociale.	3,5
La communauté de pratique animée par la Fondation AGES vous a été utile en cours de projet.	3,5
La collaboration avec les sentinelles a été optimale dans le cadre du projet de gériatrie sociale.	3,4

Question #9

Avez-vous des commentaires à nous partager quant à l'utilité de la **communauté de pratique**?

Éléments **appréciés** de la communauté de pratique :

- Utile pour comprendre comment les projets se développent dans les autres régions ;
- Utile pour échanger et s'entraider entre les différents projets pilotes ;
- Permet de se garder à jour dans ses connaissances, de s'outiller, de s'enligner ;
- Permet l'échange lorsque fait en petit groupe.
- **« La communauté de pratique m'est utile pour comprendre comment les projets se développent ailleurs, comment les navigatrices travaillent en équipe avec l'infirmière, leur rôle, permet de se situer, de mettre des mots sur la spécificité du projet à Québec. »**

Éléments **à améliorer** de la communauté de pratique :

- Ne permet pas suffisamment d'échanger lorsque fait en formule élargie (en grand groupe) ;
- Ne permet pas d'aborder en profondeur les sujets puisque trop de sujets sont abordés par rencontre ;
- Le ratio de temps investi en communauté de pratique est trop grand pour certaines répondantes.
- **« Tous les projets ne sont pas au même niveau, c'est normal, mais ce n'est pas toujours professionnel, c'est très de base, pas toujours très pertinent. »**

Éléments **généraux** de la communauté de pratique :

- Les navigatrices ne partagent pas toutes les mêmes besoins et ne sont pas toutes au même niveau ;
- Avec le temps, les rencontres se sont structurées et organisées davantage, ce qui permet plus de flexibilité pour les navigatrices.

IMPACT ET PERCEPTIONS

Question #6

Veuillez nous donner votre avis sur les énoncés suivants à l'aide d'une échelle de 0 à 5 étoiles. Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait ».

Énoncés posés aux médecins	Réponse
Le projet de gériatrie sociale nous a permis de mieux collaborer dans le soutien aux personnes aînées avec l'organisme hôte du projet.	5,0
Les cas qui nous ont été soumis étaient bien documentés et permettaient une consultation efficace.	5,0
Les cas transmis relevaient de la pratique médicale et n'auraient pas pu être traités par d'autres professionnels de la santé.	5,0
Le projet nous a permis d'améliorer la transmission d'information.	5,0
Le projet nous a permis de mieux connaître les organismes communautaires du territoire.	3,0
Le projet de gériatrie sociale a permis d'identifier des innovations ou des améliorations dans nos pratiques.	3,0
Le projet nous a permis de mieux connaître nos interlocuteurs du CISSS ou du CIUSSS oeuvrant auprès des personnes âgées.	2,0
Le projet de gériatrie sociale nous a permis de mieux collaborer dans le soutien aux personnes aînées avec l'établissement de santé et de services sociaux (CISSS ou CIUSSS).	1,0

Question #13

Avez-vous des commentaires à nous partager quant aux **innovations ou aux améliorations dans vos pratiques**?

- **« Il y a eu collaboration et subsidiarité, dans le sens que l'expertise de tout un chacun au service du patient a été bien respectée. »**

IMPACT ET PERCEPTIONS

Question #7

Veuillez nous donner votre avis sur les énoncés suivants à l'aide d'une échelle de 0 à 5 étoiles. Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait ».

Énoncés posés aux gestionnaires d'un CI(U)SSS	Moyenne
Dans le cadre du projet pilote, nous évaluons que les rencontres de travail avec les navigatrices du projet pilote, la coordination de l'organisme et la Fondation AGES étaient pertinentes.	4,3
Le projet de gériatrie sociale nous a permis de mieux collaborer dans le soutien aux personnes aînées avec l'organisme hôte du projet.	4,0
Dans le cadre du projet pilote, nous évaluons que la présence d'une infirmière était pertinente.	4,0
Le projet nous a permis de mieux desservir des personnes que nous connaissions déjà.	3,7
Le projet nous a permis d'améliorer les collaborations avec des partenaires.	3,7
Le projet de gériatrie sociale a permis d'identifier des innovations ou des améliorations dans les pratiques terrain.	3,3
Le projet nous a permis d'améliorer la transmission d'information.	3,3
Le projet de gériatrie sociale nous a permis de mieux collaborer dans le soutien aux personnes aînées avec les médecins associés au projet.	3,0

Question #10

Avez-vous des commentaires à nous partager quant aux **innovations ou aux améliorations observées dans les pratiques terrain**?

- Le projet a permis d'aller chercher une clientèle hors des soins à domicile, peu connue, en grande situation de vulnérabilité ;
- La présence d'une infirmière est un facteur facilitant pour les clientèles ci-mentionnées ;
- La présence du bureau de l'infirmière dans la communauté a été bénéfique ;
- Le gestionnaire faisant l'intermédiaire avec les SAD a été un facteur facilitant ;
- Le fait que l'infirmière relève du CI(U)SSS a été un facteur facilitant.
- **« L'infirmière n'est jamais menaçante pour ces clientèles-là** (...)**. Elle est un facteur facilitant pour l'entrée dans les domiciles. On pouvait faire plein de découvertes à partir, par exemple, d'une visite due à une petite plaie. »**
- **« Le projet est quelque chose qui ressemblait beaucoup à ce qui était en place avec d'autres organismes, donc il y a eu de l'innovation un peu, mais pas tant finalement. »**

Question #11

Avez-vous des commentaires à nous partager quant aux **collaborations avec des partenaires**?

- **« Ce n'est que positif au niveau des partenaires. »**
- **« Ça a permis de faire en sorte que l'organisme qui a pris le projet a développé le réseau avec d'autres organismes. (...) les organismes se sont liés dans d'autres types de projets (...). »**

IMPACT ET PERCEPTIONS

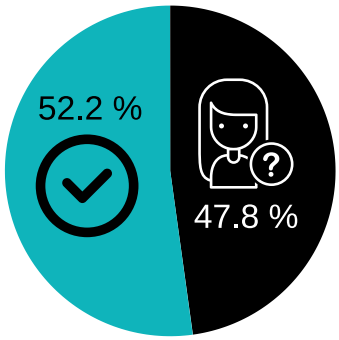
Question #1

Veuillez nous donner votre avis sur les énoncés suivants à l'aide d'une échelle de 0 à 5 étoiles. Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait ».

Énoncés posés aux sentinelles	Moyenne
La fonction de sentinelle joue une rôle positif dans le cadre de votre travail.	5,0
Vous vous sentez mieux outillé face à des situations difficiles vécues par les aînés avec lesquels vous travaillez.	4,5
Le rôle de sentinelle permet d'améliorer le travail de préposé en aide à domicile.	4,5
Le rôle de sentinelle vous permet d'avoir plus d'impact sur la santé des personnes aînées.	5,0
On utilise davantage vos compétences à travers le rôle de sentinelle.	4,5
Il a été facile d'avoir accès à une navigatrice lorsque nécessaire.	5,0
Vous avez senti suffisamment de soutien dans le cadre de l'exercice de votre rôle.	5,0

Question #2

Considérez-vous que des situations difficiles chez des aînés existent encore, situations pour lesquelles vous ne savez pas quoi faire?



IMPACT ET PERCEPTIONS

Question #3

Qu'est-ce qui pourrait aider à régler ces situations? Voici un aperçu des réponses obtenues. L'ensemble des réponses ouvertes à cette question est en annexe.

- Avoir plus d'outils ;
- Avoir plus d'information ;
- Avoir de la formation continue (ex. : suicide, gériatrie sociale, Alzheimer) ;
- Avoir plus d'aide ;
- Avoir de l'aide de la famille ou des aidants naturels ;
- Laisser plus de place aux proches aidants ;
- Avoir un meilleur contact entre les sentinelles et les travailleurs sociaux ;
- Avoir un suivi constant de la clientèle ;
- Faire un retour sur les solutions apportées ;
- Améliorer la communication entre les intervenants ;
- Avoir un meilleur financement des organismes communautaires ;
- Avoir plus de financement des services à domicile ;
- Avoir une plus grande implication du gouvernement ;
- Faciliter l'acceptation des services par les aînés ;
- Élargir l'offre de services bénévoles.
- **« Avoir des solutions à proposer aux gens pour accélérer et faciliter l'accès à des médecins de familles, des services de santé mentale et de soutien à domicile dans le réseau de la santé. »**

Question #4

Identifiez-vous des pistes de développement dans le rôle de sentinelles pour l'avenir? Voici un aperçu des réponses obtenues. L'ensemble des réponses ouvertes à cette question est en annexe.

- Tous les besoins sont à combler ;
- La clientèle s'élargit ;
- Offrir des services aux moins de 65 ans ;
- Améliorer les services ;
- Apprendre des techniques de communication et d'écoute ;
- Outil : carnet aide-mémoire ;
- Outil : questionnaire pour les utilisateurs du transport adapté ;
- Suivis plus fréquents des navigateurs ;
- Maintenir un lien fort avec les navigateurs ;
- Avoir de la formation continue sur des sujets précis ;
- Avoir plus de ressources humaines pour faire des suivis ;
- Avoir plus d'intervenants du CIUSSS ;
- Donner plus d'information aux aînés sur la gériatrie sociale ;
- Faire l'alerte même sans le consentement de la personne ;
- Avoir un suivi sur les situations rapportées ;
- Continuer le partage d'information ;
- Que l'accès aux navigatrices reste simple et rapide.

IMPACT ET PERCEPTIONS

PERSONNES ÂGÉES

Question #1

Veuillez nous donner votre avis sur les énoncés suivants à l'aide d'une échelle de 0 à 5 étoiles. Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait ».

Énoncés posés aux aînés	Moyenne
Un membre de l'équipe de gériatrie sociale vous a aidé avec la situation que vous viviez.	5,0
Il a été facile d'avoir accès à un membre de l'équipe de gériatrie sociale.	5,0
Un membre de l'équipe de gériatrie sociale a contribué à améliorer votre qualité de vie au quotidien.	5,0
Un membre de l'équipe de gériatrie sociale vous a permis de mieux connaître les activités sociales et communautaires disponibles pour vous dans la communauté.	4,5
À travers vos échanges avec le membre de l'équipe de gériatrie sociale, vous avez l'impression d'avoir pu prendre vos propres décisions.	5,0
À travers vos échanges avec le membre de l'équipe de gériatrie sociale, vous avez été en mesure de partager vos objectifs de vie.	5,0
À travers vos échanges avec le membre de l'équipe de gériatrie sociale, vous avez l'impression que vos droits ont été respectés.	5,0
À travers vos échanges avec le membre de l'équipe de gériatrie sociale, vous avez eu l'impression que vos droits ont été valorisés.	5,0
Vous êtes globalement satisfait des services reçus.	5,0
Des services de ce type devraient être accessibles pour tous les aînés du Québec.	5,0

IMPACT ET PERCEPTIONS



PERSONNES ÂGÉES

Question #2

Y a-t-il des informations supplémentaires que vous souhaitez communiquer à l'équipe chargée des projets de gériatrie sociale? Voici un aperçu des réponses obtenues. L'ensemble des réponses ouvertes à cette question est en annexe.

- La plupart des commentaires dénotent une grande satisfaction en lien avec les services reçus ;
- Plusieurs commentaires suggèrent de faire connaître davantage la gériatrie sociale et ses services ;
- Quelques nouveaux services sont suggérés :
  - Prêt d'équipement ;
  - Service de transport pour personnes avec des difficultés de déplacement ;
- Plusieurs commentaires mentionnent la satisfaction envers le travail du navigateur ou de la navigatrice, notamment :
  - Grande écoute ;
  - Facilité d'entrer en dialogue ;
  - Grande compréhension ;
  - Ouverture ;
  - Patience ;
  - Discrétion ;
  - Efficacité ;
- Le fait que les intervenants prennent le temps avec les aînés est vraiment apprécié ;
- L'accompagnement fait par les intervenants est perçu comme fort utile. Il crée également un sentiment de soulagement, un sentiment de sécurité, redonne l'espoir et améliore la qualité de vie ;
- Certains répondants ont mentionné se sentir « accompagnés dans leurs changements de vie. ».

COMMENTAIRES

Question #8

Avez-vous des commentaires à nous partager sur la **mise à profit de votre expertise** à travers le projet de gériatrie sociale?



Infirmières
+
Navigatrices



Éléments qui ont **augmenté la mise à profit de l'expertise**, qui ont **permis de mieux intervenir** ou **auxquels on a fait appel** :

- Avoir de l'expérience ou une formation en intervention, en travail social (TS), en kinésiologie ou en gérontologie ;
- Avoir de l'expérience en CHSLD, en CLSC ou en soins à domicile (SAD).
- **« J'ai un bagage en CLSC, donc j'avais une façon assez cadrée d'évaluer une situation à domicile chez un aîné. »**

Éléments qui ont **réduit la mise à profit de l'expertise** :

- N'avoir aucune expertise en gériatrie ou en gérontologie;
- Avoir de l'expérience ou une formation dans un domaine éloigné de la gériatrie (ex.: psychoéducation).
- **« J'ai été mise à profit sur une projet sur lequel je n'ai pas d'expertise, j'aurais pu être mise à profit sur d'autres projets. La courbe d'apprentissage a été grande et je la travaille encore. »**

Éléments **généraux** concernant la mise à profit de l'expertise :

- Nécessite d'être très autonome et débrouillarde ;
- Nécessite beaucoup de temps avant de pouvoir mettre à profit ses expertises puisqu'on apprend beaucoup « sur le tas » ;
- Une ambiguïté demeure concernant le rôle de navigatrice pour les personnes formées en intervention.
- **« Ça prend du temps** [pour mettre son expertise à profit]**, il y a un délai tout à fait normal à ça. »**
- **« Je suis intervenante, mais quand je suis arrivée dans le projet, je devais oublier mon expérience puisque je dois juste référer les gens, j'avais besoin de ne pas intervenir.** (...) **Il y a un peu d'intervention dans le rôle de la navigatrice, mais ce n'est pas toujours clair. »**

Questions #14

Vous vous êtes **sentie suffisamment soutenue** dans le cadre de votre travail par :
Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait ».



...VOTRE ORGANISME HÔTE:	★★★★½	4,6
...LA FONDATION AGES:	★★★★	3,9
...LE CISSS OU LE CIUSSS:	★★★	3,1

COMMENTAIRES

Question #12

Avez-vous des commentaires à nous partager quant à la **transmission d'information**?

Gestionnaires d'un CI(U)SSS + Médecin

Éléments qui ont **amélioré la transmission de l'information**:

- Avoir travaillé la question de la transmission de l'information avec la Fondation AGES ;
- Avoir déjà créé des liens préalables au projet avec l'organisme hôte ;
- Bénéficier d'une infirmière relevant du CI(U)SSS ;
- Faire signer des documents (entente de confidentialité, consentement de transmission d'information, etc.) aux usagers.
- **« S'est très bien passé, on l'a travaillé avec la Fondation. Ça répondait vraiment aux besoins, c'était vraiment génial. »**

Éléments **généraux** concernant la transmission d'information:

- Peu de cas [références auprès des médecins], donc difficile d'évaluer l'impact de la transmission d'information ;
- Existence de barrières légales comme la question du consentement à la transmission des dossiers des usagers.
- **«** (...) **je pense qu'on a trouvé une voie de passage en maintenant la confidentialité, ça aurait pu être plus fluide, mais ça n'était pas négatif. On faisait signer des documents de transmission d'information aux clients, mais si la personne refusait, ça se terminait là. »**

Questions #15 et 16*

En regard des projets, il a été **facile de collaborer** avec :
Aucune étoile signifie « pas du tout » et 5 étoiles signifient « tout à fait » ?

...L'ORGANISME HÔTE: **4,8**



...LA FONDATION AGES: **4,5**



*Note :

À la question de savoir à quel point il a été facile de collaborer avec le MSSS (question posée aux gestionnaires) ou le CI(U)SSS (question posée aux médecins), chaque répondante a indiqué que la question était « non applicable » (N/A) à sa situation.

COMMENTAIRES

Question #17

Identifiez-vous des pistes d'amélioration pour les projets de gériatrie sociale?

Pistes d'amélioration proposées	n	Infirmière / Navigatrice / Médecin / Gestionnaire
Faire connaître davantage le projet aux travailleurs de la santé (1re ligne, GMF, CI(U)SSS, etc.) et aux organismes.	9	
Améliorer la communication entre les équipes de gériatrie sociale et la Fondation AGES.	6	
Ouvrir les projets aux personnes aînées de 75 ans et moins.	4	
Rejoindre les communautés ethnoculturelles.	3	
S'assurer d'avoir une ressource à temps plein occupant le rôle d'infirmière dans le projet.	2	
Envisager d'embaucher d'autres types d'emplois pertinents (ex. : kinésiologues, ergothérapeutes, travailleurs sociaux, etc.) dans le rôle de l'infirmière.	2	
Bonifier la formation initiale des navigatrices.	2	
S'allier à des organismes travaillant avec des populations vulnérables, peu connues et méfiantes du réseau de la santé et des services sociaux.	2	
Avoir un bureau à même l'organisme hôte (dans la communauté).	1	
Approfondir les communautés de pratique.	1	
Trouver le moyen d'améliorer le lien de confiance entre les navigatrices et les sentinelles.	1	
Offrir de la formation continue.	1	
Augmenter le temps alloué pour les rencontres avec les préposés d'aide à domicile (EESAD).	1	
Permettre le présentiel pour les rencontres de partenaires (post-pandémie).	1	
Structurer davantage le projet.	1	
Prévoir et gérer les ressources du volet administratif du projet.	1	
Recruter des gens avec des connaissances de base sur les aînées, les signes de vieillissement accéléré, les outils de référencement, les pathologies en gériatrie, etc.	1	
Obtenir du soutien personnalisé et plus proactif de la part de la Fondation AGES.	1	
Rejoindre davantage d'aînés ayant des besoins en impliquant davantage de navigateurs.	1	
Déployer le projet dans tous les secteurs de la ville (ou de la RSS) et l'adapter à ces secteurs.	1	

REMERCIEMENTS

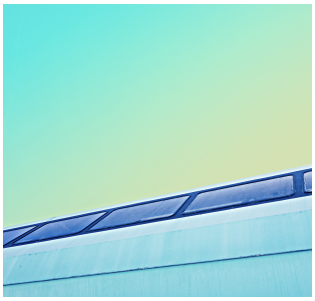
L'équipe de Thulé Évaluation tient à remercier l'ensemble des répondantes et répondants aux entrevues et questionnaires, ainsi que les travailleuses et les travailleurs de la santé et des services sociaux ayant participé à la collecte de données auprès des personnes âgées.

Nous tenons également à remercier l'équipe de la Fondation AGES. Nous espérons que votre nécessaire contribution à ce rapport permettra de répondre à vos attentes et à celles de votre communauté.





Thulé Évaluation Inc.
2375 Avenue Bardy
Québec, QC
G1J 4S9





THULÉ ÉVALUATION