

Résumé des commentaires recueillis lors du forum territorial du 14 mai 2009

Défi : PPA et déficience physique

Question : Comment mieux rejoindre les personnes, les professionnels, les proches aidants afin d'intervenir à temps auprès des personnes en perte d'autonomie?

- › Ligne d'écoute pour références, utilisation des « paroisses » pour détecter!
- › Plus de promotion et sensibilisation vs les ressources existantes, les journaux, etc., sur les services offerts.
- › Offrir des « formations » lorsque les diagnostics sont donnés aux proches. Offrir systématiquement une aide ou un « soutien » pour les proches de la personne malade. Rappel des services offerts. Parfois l'information donnée a été oubliée ou non comprise à cause du choc de l'annonce initiale.
- › Référence au CLSC et que les intervenants se déplacent (Association québécoise de défense des droits du Centre du Québec), trousse : boîte à outils qui stimule - action - Mylène Dion donne cours.
- › Répertoire des ressources à distribuer dans toutes les maisons, CLSC, centre d'achat, promenades personnes âgées).
- › Manque d'intervenants en CLSC pour répondre rapidement aux demandes.
- › Comment introduire le CLSC pour que les personnes en perte d'autonomie n'aient pas trop peur (prendre T.A., bain, installer barre dans le bain), que ce soit moins menaçant.
- › Comment faire accepter à la personne en besoin qu'elle peut être aidée et que quelqu'un d'étranger aille dans ses affaires personnelles.
- › Connaissance des services reste insuffisante. Concertation à établir pour faire plus connaître les services. Ex. : Répertoire des aidants dans le « Publisac », présentation TV, radio et journaux des services disponibles, site web des services.
- › Avoir un endroit pivot pour la référence, style « Info - Perte d'autonomie », comme l'Info-Santé, ou concept de Communication Québec. C'est difficile de savoir qui appeler et surtout d'être répondu par un humain.
- › Il faut connaître les familles pour être regroupées, c'est plus facile. Il faut créer un réseau auprès des gens âgés.
- › On est au début d'aider les proches aidants, pourrait être une bonne porte d'entrée pour faire connaître les services. Rendre les services concrets.
- › Parfois c'est très difficile de convaincre les aînés d'obtenir des services. D'autres fois, ils se découragent parce que c'est difficile d'avoir les services (médecin en particulier).
- › Donner de l'information au personnel, agents d'aide sociale.
- › Prendre 5 minutes du film et le présenter aux agents dans des réunions d'équipe.

- › Avoir les yeux ouverts dans notre communauté, collectivité, parce que nous sommes tous touchés de près ou de loin.
- › Par les cliniques médicales, via le médecin, le pharmacien. Les aidants accompagnent la personne âgée.
- › Par Internet : que l'information s'y retrouve facilement et connaître le rôle du proche aidant (faire connaître et valoriser ce rôle).
- › Avoir de bons portraits / profils des municipalités pour identifier les besoins de la population pour en venir à offrir les services requis.
- › Distribuer informations (répertoires) aux différents points de service fréquentés par les usagers (centre de prélèvement, cliniques médicales, écoles, garderies).
- › Développer le réseau de transport collectif dans la région.
- › Pour rejoindre les personnes âgées en perte d'autonomie, offrir le guide via le Publisac. Aller vers les milieux, visite à domicile. Rejoindre les gens via les milieux religieux, clubs d'âge d'or.
- › Dépistage : faire des relances, s'assurer qu'ils ont bien compris les réseaux d'aide.
- › Augmenter les budgets pour la prévention et augmenter les services et faire de la publicité qui mette l'accent sur l'aide que les aidants et les personnes atteintes puissent avoir recours.
- › Circulation d'informations entre les organismes, les regroupements, etc.
- › Aller dans les endroits fréquentés par les aînés et faire de la publicité. Ex. âge d'or, AFEAS, etc.
- › Mettre à contribution les pharmaciens dans le cadre de la prévention, remise de documents, références directes aux services.
- › Revoir l'accessibilité : comment les services peuvent répondre à tous les besoins sans discrimination, critères d'exclusion. Comment répondre à la saturation des services.
- › Rendre accessible le répertoire (dans chaque foyer de Drummondville), dans les salles d'attente de différents professionnels.
- › Que le plus grand nombre de professionnels et de gens dans la population aient une grille pour identifier les aidants naturels (ex. si une personne présente 6 des 10 critères, elle est en train de s'essouffler et elle a besoin d'aide), recto les critères, verso les services. Éveiller aux conséquences de l'essoufflement.
- › Faire connaître quels sont les éléments qui sont considérés comme des pertes d'autonomie pour que les aidants naturels puissent réaliser qu'un proche parent est en perte d'autonomie.
- › Soutien psychologique aux aidants naturels.
- › Sensibiliser et faire connaître le répertoire et les services là où sont les gens. Ex. dans les entreprises.
- › Formation pour les aidants naturels. Mécanismes de détection par les employés des résidences privé-public afin d'informer et de référer les proches aidants et les sensibiliser aux services disponibles.
- › Message : on s'occupe des personnes en perte d'autonomie mais aussi de vous.
- › Distribuer la brochure dans toutes les boîtes aux lettres.
- › Présentation de la brochure dans les clubs de l'âge d'or, groupes de pastorale, centres communautaires, associations de retraités.
- › Distribuer la brochure dans les pharmacies où l'on vend des chaises roulantes, des déambulateurs, etc.
- › Culture du « donner au suivant ». Je m'engage à aider quelqu'un.

- › Dans les journaux, utiliser des « bouche-trous ». Phrases qui interpellent l'aidant naturel.
- › Valoriser le geste d'engagement.
- › Avoir plus d'intervenants sur le terrain.
- › Avoir un guichet d'accès pour diriger aux bons endroits, aux bonnes personnes, afin de rendre accessible les services. Le guichet devrait être indépendant du communautaire, du privé et du public.
- › Ceux qui ont de l'argent ont des services. Ils peuvent aller dans des ressources, ex. Jardins de la cité. Si tu n'as pas d'argent, tu ne peux pas avoir accès. Rendre accessible à tous. Si 10 % des places étaient gardées pour des gens à faible revenu.
- › Sensibiliser les employeurs à cette problématique.
- › Sensibilisation / information de la population de la place des aînés et des difficultés rencontrées à l'ensemble de la population et aussi aux personnes âgées.
- › Développer un réseau d'aidants qui n'est pas la famille de la personne âgée. Plus facile pour la personne âgée d'accepter.
- › Avoir des réseaux, des maisons des aînés, afin d'agir à titre préventif auprès de la personne âgée. Construire un réseau social de socialisation et d'entraide pour les personnes âgées (Carrousel des horizons). Permettre un repérage des personnes pouvant rencontrer des difficultés. Lieu de rassemblement.
- › Favoriser le réseau de voisinage et l'intégrité des personnes âgées dans la communauté. Offrir de l'aide ponctuelle par la vie de quartier. Mandat communautaire, autant aider la personne âgée d'aller vers, et briser son isolement, et aussi que les gens du quartier l'intègre. Éviter que la personne âgée se retire. Développer chez eux l'acceptation des difficultés et de recevoir de l'aide. Parler du plaisir de vieillir (le véhiculer).
- › Signalement des personnes âgées en difficulté.
- › Promotion : associations existantes, articles dans les journaux, Internet, faire des présentations.
- › Intervenir dans les associations existantes pour la promotion des services existants.
- › Informer les pharmaciens pour la diffusion des services. Avoir une porte d'entrée représentée par un regroupement existant (Association des proches aidants), qui diffuse l'information.
- › Utiliser des ateliers (conférences) de différentes associations. Diffuser dans les journaux des différentes associations.
- › Mieux outiller les gestionnaires et le personnel des résidences privées pour personnes autonomes à dépister la perte d'autonomie.
- › Sensibiliser la population à l'identification des signes précurseurs sur la perte d'autonomie.
- › Rendre l'accès aux services plus facilement pour les âgés (boîtes vocales).
- › Faciliter l'accès aux services du CLSC et faire connaître davantage les services, notamment pour les résidences privées.
- › Utiliser le principe de « sentinelle » (via club de l'âge d'or, les postiers, etc.)
- › Informer les groupes de l'âge d'or, Cercle des fermières, les Filles d'Isabelle, l'AFÉAS, par mini-colloques, groupes communautaires, l'église, les médecins, rôle de diffusion, centre d'achat, Tim Horton, restaurants, petites municipalités, cibler les personnes âgées.
- › Démystifier, soutenir l'entourage, les proches des âgés. Offrir de nouvelles stratégies d'intervention afin de changer les perceptions des âgés qui sont plus isolés.
- › Rejoindre les familles de ces gens-là, retraités en milieu de travail, dépliants, publicités dans les journaux.

- › Sensibiliser l'intergénérationnel par le biais des écoles.
- › Organiser des séances de sensibilisation afin de faire connaître les services offerts. Développer un « marketing professionnel », se faire voir, visibilité dans le journal l'Express, la radio communautaire, centre d'achat.
- › Assouplir les processus d'accueil, d'attente des organismes qui offrent des services.
- › Demeurer conscient dans notre vie de tous les jours, que les gens qui nous entourent peuvent avoir besoin de renseignements sur les services offerts. Leur parler du répertoire, les orienter au CLSC.
- › Remise des bottins par les professionnels. Informations données par les médecins, infirmières, travailleurs sociaux.
- › Répit pour aidant / salaire, visite à domicile des professionnels. Partage d'information / confidentialité entre professionnels aidants.
- › Comme organisme, distribuer bottin à domicile. Soutenir les organismes qui offrent des services.
- › Rencontre avec les aidants pour ventiler et services rapides (regroupement de services / unité d'urgence pour l'aidant naturel et l'aîné.
- › Aider à définir ce que c'est un proche aidant. Faire en sorte que chaque personne se reconnaisse comme aidant naturel potentiel.
- › Connaître les besoins des personnes à aider et des aidants.
- › Consulter / échanger avec des groupes d'autres secteurs qui supportent déjà les aidants naturels.
- › Élaborer une banque de ressources pour répondre aux besoins des personnes et des aidants.
- › Repérer les partenaires qui peuvent dépister les personnes en besoin ou les pairs aidants (sentinelle).
- › Utiliser les journaux locaux pour diffuser l'information.
- › Pour les aider : les fournisseurs d'orthopédie, pharmacie communautaire, facteur, voisins, livreurs de médicaments (avec courte formation), chauffeurs de taxi - autobus.
- › Travailleur de rue pour les personnes âgées, contact humain et remise de la brochure (centre d'achat, café-rencontre, résidence, domicile, bingo, église, épicerie (existe dans d'autres villes - Québec).
- › Pour les aidants : par l'entremise des entreprises - salon prévention de la santé.
- › Utiliser divers moyens pour annoncer les services : municipalités, médias, radio, TV.
- › Aller dans d'autres milieux (entreprises de Drummondville) desservis par CSSS.
- › Démystifier les mots « perte d'autonomie, déficience ». Certains sont gênés de se voir catégorisés et ainsi, se passent de services.
- › Utiliser les réseaux pour informer : clubs d'âge d'or, clubs de retraités, Emploi-Québec, visiter les clubs sociaux.
- › Faire connaître plus les services touchant d'autres organismes ou ministères.
- › Méconnaissance des ressources. Réflexe de référer globalement au CLSC.
- › Les pharmaciens pourraient donner plus d'information grâce au guichet des ressources.
- › Aller voir ces personnes porte à porte, par téléphone.
- › Approche systématique de contact auprès des aînés (équipe volante), prendre le pouls des personnes, les voir dans leur milieu.
- › Lourdeur de rejoindre 100 000 personnes, mais développer une approche communautaire. Identifier des clientèles vulnérables.

- › Expérience de rejoindre les aînés récemment. Créer des liens, partager l'information.
- › Comment valoriser le rôle des aidants.
- › Les pharmacies pourraient cibler les aidants, les accompagnateurs de personnes âgées.
- › Le proche aidant qui n'habite pas nécessairement près aurait besoin d'être informé de ses ressources.
- › Stratégie de communication pour rejoindre. Avoir une approche de quartier.
- › Trouver des moyens de communication pour rejoindre les proches aidants (activité sociale).
- › Faire la promotion lors de fêtes de quartiers.
- › Trouver comment identifier les personnes en difficulté - réseautage (camelot, facteur, déneigeur).
- › Campagne « Connaissez votre voisin ».
- › En tant qu'individu, intervenant déjà, formation et sensibilisation des gens travaillant dans les milieux hospitaliers, résidences privées et gouvernementales, à la maison.
- › Esprit ouvert et humanitaire très fort.
- › Campagne de sensibilisation et formation.
- › Valoriser le travail des gens aidants sur le terrain, tous organismes, agents multiplicateurs, enfants, jeunes, à l'école.
- › Élargir notre conception d'aidants, voisin, regroupements travaillant sur le terrain, médecin, pharmacien, etc.
- › Établir un protocole d'échanges d'informations avec accord, avec une procédure de références, intervenir en temps de crise.
- › Voir ce qui se passe dans d'autres régions.
- › Dépistage : possibilité d'offrir une ressource (ex. infirmière communautaire) afin que cela se réalise plus rapidement. Ligne info-âgé.
- › Donner l'information aux personnes cibles (ex. personnes âgées, médecin...). Accès à un médecin.
- › Sensibilisation / reconnaissance sur les proches aidants, qui sont les proches aidants, leurs apports dans la santé et le bien-être auprès de la personne, l'aide qu'ils peuvent obtenir (car certaines personnes aidantes peuvent également avoir des besoins (ex. proche aidant de 70 ans).
- › Développer des ressources de répit/dépannage pour soutenir les proches aidants (ex. jour, mais aussi fin de semaine) sur des bases régulières dans un contexte non hospitalisé.