



Offrir un chez-soi adapté aux personnes vivant avec une déficience physique sévère et persistante

Auteur :	Hugo Pollender
Collaborateurs :	Julie Gervais, Nathalie Gosselin, Johanne Archambault, Alex Battaglini et Marie-Ève Nadeau
Nom donné par les acteurs terrain :	Un chez-nous pour nous
Région sociosanitaire :	Bas-Saint-Laurent
Nom du territoire de RLS :	de La Matapédia
Date de début des travaux :	2006
Date de début des services offerts à la population :	Juillet 2011
Population ciblée :	Adultes vivant avec une déficience physique sévère et persistante
Partenaires du RLS actuellement impliqués dans l'initiative :	CSSS de La Matapédia; OMH d'Amqui; Aide-Maison Vallée de La Matapédia; Les Amirams de la Vallée.

1. Brève description de l'initiative

« Un chez-nous pour nous » est un nouvel immeuble plain-pied de 18 logements dédié aux adultes de 18 à 65 ans vivant avec une déficience physique sévère et persistante. Situé près du centre-ville d'Amqui, l'immeuble offre 16 logements de dimension 3½ et deux logements de dimension 4½. Chacun de ces logements est adapté à l'état de la personne qui y habite. L'objectif de cette initiative est d'accroître l'autonomie des résidents en leur offrant un milieu de vie à proximité des services et où ils reçoivent un ensemble de soins, de services de surveillance continue, d'accompagnement pour diverses tâches, de soutien à la vie quotidienne et d'activités de loisirs.

2. Comment le projet a-t-il pris forme?

Cette initiative trouve ses racines dans les années 90. Les Amirams de la Vallée, organisme matapédien d'appui aux personnes vivant avec une déficience, avaient commandé une étude afin de préciser les besoins de sa clientèle quant aux types de ressources résidentielles à mettre en place dans la région. En 2005, le CSSS regroupe les ressources travaillant auprès des personnes

atteintes d'un handicap physique afin de réfléchir aux services proposés dans la Vallée de La Matapédia. C'est à ce moment que l'idée d'avoir des logements adaptés pour ces personnes prend forme.

En 2006, l'initiative, telle qu'on la connaît aujourd'hui, prend son envol avec la mise sur pied du « Groupe de concertation en vue de la création d'un milieu de vie » (nommé ci-après comité d'implantation). À ce moment, l'urgence est manifeste dans La Matapédia : sept adultes avec déficience physique se trouvent dans l'obligation de vivre en CHSLD et 127 demeurent à domicile bien que ce dernier se trouve nullement ou partiellement adapté. Environ 35 de ces 127 adultes attendent un minimum de 2 années avant de bénéficier du programme d'adaptation domiciliaire (PAD). Les membres de la famille immédiate, souvent des aidants naturels, ne sont pas en reste. Cette situation a souvent pour effet de les essouffler :

Quand on a une personne handicapée à bord, il faut regarder plus loin : on n'a pas juste la personne. On peut avoir sa mère de 85 ans, on peut avoir son fils de 20 ans. Ces gens-là souffrent énormément dans leur rôle social, parce qu'eux-mêmes deviennent limités (directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia).

Le comité d'implantation

Le comité d'implantation se composait principalement des partenaires suivants :

- l'Office municipal d'habitation (OMH) d'Amqui;
- le CSSS de La Matapédia;
- l'entreprise d'économie sociale Aide-Maison Vallée de La Matapédia;
- l'association des personnes handicapées de La Matapédia les Amirams;
- la municipalité d'Amqui.

Pour l'organisateur communautaire du CSSS de La Matapédia, cette collaboration présageait une réussite : « Ce sont les mêmes partenaires qui avaient fondé la maison Le trait-d'union¹. C'était la prise de deux d'un partenariat déjà existant, on savait que ce modèle-là pouvait marcher. »

De manière plus précise, on y trouvait les acteurs suivants :

- la directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia;
- une ergothérapeute;
- une éducatrice spécialisée;
- un organisateur communautaire;
- un membre du conseil d'administration également du CSSS de La Matapédia;
- la directrice de l'OMH d'Amqui ainsi qu'un des membres de son conseil d'administration;
- la directrice des Amirams de la Vallée;
- le directeur général d'Aide-Maison Vallée de La Matapédia;
- deux citoyens (sans déficience physique).

L'OMH devenait le porteur principal du dossier dans la mesure où l'immeuble allait lui appartenir et que la source principale de financement provenait de la Société d'habitation du Québec (SHQ).

Dans la foulée, un certain nombre de sous-comités furent créés avec leur mandat respectif.

- Sous-comité finance : s'assurer du suivi financier du projet;
- Sous-comité règlements : élaborer les règlements plus spécifiques à « Un chez-nous pour nous » qui viennent se greffer à la réglementation déjà existante de l'OMH d'Amqui;

¹ Une ressource de réadaptation pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale.

- Le sous-comité clientèle : s'assurer que tous les logements soient loués au moment de l'ouverture d'« Un chez-nous pour nous », cela en gardant un contact régulier avec les résidents qui se sont montrés intéressés à y habiter, informer les futurs résidents de l'évolution du projet et localiser les résidents dans l'immeuble;
- Sous-comité télécommunication : s'assurer de la mise en place du système de téléphonie et du câble pour l'ensemble des logements et de l'immeuble;
- Le sous-comité équipements : se procurer tous les équipements nécessaires aux espaces communs (sofas, tables, télévision, vaisselle, tapis, laveuse et sècheuse, réfrigérateur, cuisinière, etc.).

Au démarrage du projet, en 2006, le comité d'implantation se rencontrait au moins une fois par mois ou chaque fois que le besoin se faisait sentir. Plus le projet se concrétisait, entre autres par l'obtention de la subvention de la SHQ et le début des travaux, plus les rencontres se rapprochaient. Éventuellement, les partenaires se rencontraient toutes les deux semaines. En septembre 2011, avec l'ouverture d'« Un chez-nous pour nous », ce comité d'implantation laissa sa place au comité aviseur chargé de gérer le fonctionnement d'« Un chez-nous pour nous » (voir ci-dessous).

La construction

Cinq années auront été nécessaires pour mener à terme la construction de cet immeuble à logements sociaux et communautaires. Le comité d'implantation voulait que l'emplacement permette aux résidents d'avoir accès, par eux-mêmes, aux différents services offerts dans la ville d'Amqui. Cet emplacement, combiné aux besoins des futurs résidents, a déterminé le type et le nombre de logements à construire.

Le financement

Pour la construction d'« Un chez-nous pour nous », les partenaires ont pu compter sur trois sources de financement :

1. Les subventions de la SHQ, dont la subvention de base tirée du programme Accès logis Québec volet 3. Ces subventions représentent 50 % du financement total;
2. L'apport du milieu. Entre autres, le CSSS de La Matapédia, l'Agence de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent, la caisse populaire Desjardins, le Centre local de développement (CLD), la députation de La Matapédia et la municipalité par le don du terrain et l'exemption de la taxe foncière pour les 25 prochaines années;
3. Un prêt résidentiel contracté par l'OMH d'Amqui.

3. Qu'offre-t-on de plus à la population?

Qui peut résider à « Un chez-nous pour nous »?

C'est le premier juillet 2011, que l'établissement accueille ses premiers résidents. Pour y être admis, les futurs résidents doivent respecter des critères d'admissibilité précis :

- être âgé de 18 ans à 65 ans;
- présenter une déficience physique sévère et persistante;
- présenter un état de santé stable;
- être admissible et subventionnable au « programme d'aide à domicile » du CSSS de La Matapédia (six heures d'assistance ou plus d'aide à domicile par semaine) ou à un programme équivalent (CSST, SAAQ, anciens combattants);

- ne pas constituer un danger pour soi ou les autres, principalement au niveau du jugement et des fonctions cognitives;
- manifester de l'intérêt à partager les services dans un milieu de vie de type communautaire et s'engager à respecter les règles de vie établies.

Milieu de vie

Ce nouveau milieu de vie social et communautaire est situé près des services : marchés d'alimentation, pharmacies, cinéma, restaurants, etc.

Je pense particulièrement à une dame et à un homme que je croise régulièrement dans la rue. Avant, ils ne sortaient pas seuls. Maintenant, je les vois en ville, ils vont faire leurs commissions, ils se promènent (éducatrice spécialisée du CSSS de La Matapédia).

Non seulement l'immeuble est-il entièrement adapté pour les personnes vivant avec une déficience physique, mais rappelons que chacun des logements est adapté à la déficience de son locataire, ce qui accroît grandement leur autonomie :

Je suis habituée de vivre dans une chambre chez mes parents. C'est sûr que c'est pas mal plus grand! [...] Les portes sont toutes électriques. Je n'ai pas à me battre avec des bouts de cordes pour essayer de fermer la porte, je n'ai pas à taper dans les portes pour essayer de les ouvrir (résidente).

Les 3½ ont été conçus pour qu'une personne seule y demeure tandis que les 4½, dotés de deux chambres, permettent d'accueillir le résident et son aidant naturel.

Pour les résidents, cet immeuble est un pas certain vers l'inclusion sociale, ne serait-ce que parce qu'il ne contribue pas à leur stigmatisation :

Ça pas l'air d'un centre, ça pas l'air d'une résidence, ça ne fait pas « personnes handicapées habitent ici ». C'est ça qui est important pour moi. [...] La société marche avec des étiquettes, mais là, elle ne peut pas étiqueter quelqu'un ici. Ça vraiment l'air de p'tits motels (résidente).

À cet égard, notons qu'en novembre 2011, « Un chez-nous pour nous » a tenu une porte ouverte. Environ 200 personnes s'y sont présentées : des résidents d'Amqui et des environs, des familles de résidents comme des familles de personnes non résidentes à « Un chez-nous pour nous » et vivant avec une déficience, différents intervenants du CSSS de La Matapédia ainsi que quelques représentants des conseils d'administration des organismes porteurs. Cette journée a permis de faire connaître et reconnaître cet immeuble à logements sociaux et communautaires.

Les services

Les résidents peuvent bénéficier, selon leurs besoins, de la même gamme de services que ceux qu'on retrouve en soutien à domicile :

- travailleur social;
- ergothérapeute;
- infirmière;
- nutritionniste;
- thérapeute en réadaptation physique.

Ce sont les mêmes mécanismes d'accès aux professionnels qui sont en vigueur. La particularité d'« Un chez-nous pour nous » se situe, entre autres, au niveau des services d'Aide à la vie domestique² (AVD) et à la vie quotidienne³ (AVQ) ainsi qu'au soutien civique⁴, qui sont tous assurés au quotidien par les mêmes préposées aux bénéficiaires⁵, issues d'Aide-Maison Vallée de La Matapédia. Les préposées aux bénéficiaires s'appuient sur le plan d'intervention individualisé (PII) de chaque résident pour prodiguer les soins appropriés.

La présence constante de 24/7 permet d'offrir les services de façon intensive et quotidienne dans le milieu de vie. Deux préposées aux bénéficiaires sont affectées au quart de jour. Se joint à elles une employée de l'entretien ménager des appartements (1 fois/semaine par appartement), de la lessive (2 fois/semaine par résident), et de l'épicerie et autres courses (2 fois/semaine pour tous les résidents). Une préposée aux bénéficiaires est affectée au quart de soir et une au quart de nuit. Cette dernière est également responsable de la surveillance de nuit et de l'entretien des aires communes.

En étant présentes sur une base 24/7, les préposées aux bénéficiaires peuvent réagir rapidement et joindre les intervenants indiqués au CSSS de La Matapédia. Advenant une urgence en dehors des heures d'ouverture du CSSS, les préposées aux bénéficiaires peuvent, selon que l'urgence est de nature physique ou psychosociale, joindre l'hôpital, info-santé, la police ou encore le centre de crise du Bas-Saint-Laurent. Étant une clientèle à risque de chute, tous les résidents sont munis d'un bracelet émetteur et peuvent ainsi, à tout moment, demander une assistance au personnel présent.

Les repas du midi et du soir sont cuisinés sur place par une cuisinière d'Aide-Maison Vallée de La Matapédia. Ils se prennent dans la salle commune, ce qui permet aux résidents de manger tous ensemble. Seuls les résidents logeant dans les 4½ sont autorisés à préparer et à prendre l'ensemble de leurs repas dans leur appartement.

Plusieurs activités, travaillant la motricité et l'estime de soi, sont offertes aux résidents. Il y a l'organisme les Amirams de la Vallée qui organise au sein même de la résidence, différentes activités de bricolage. Cet organisme propose également aux résidents différentes activités se déroulant à l'extérieur de la résidence (manger au restaurant, aller au cinéma, jouer aux quilles, au curling, au bingo et aux cartes, etc.). De plus, une fois par mois, des conférences touchant différentes thématiques des droits des personnes vivant avec une déficience physique sont organisées : le harcèlement, la fiscalité, l'abus, etc. Finalement, un curé se déplace une fois par mois à la résidence pour y célébrer la messe.

Un comité milieu de vie, composé de résidents et de l'éducatrice spécialisée, a été mis en place. Il est voué à la mise sur pied d'activités favorisant la qualité de vie et la socialisation. Ces activités se donnent à d'autres moments que ceux proposés par les Amirams de la Vallée.

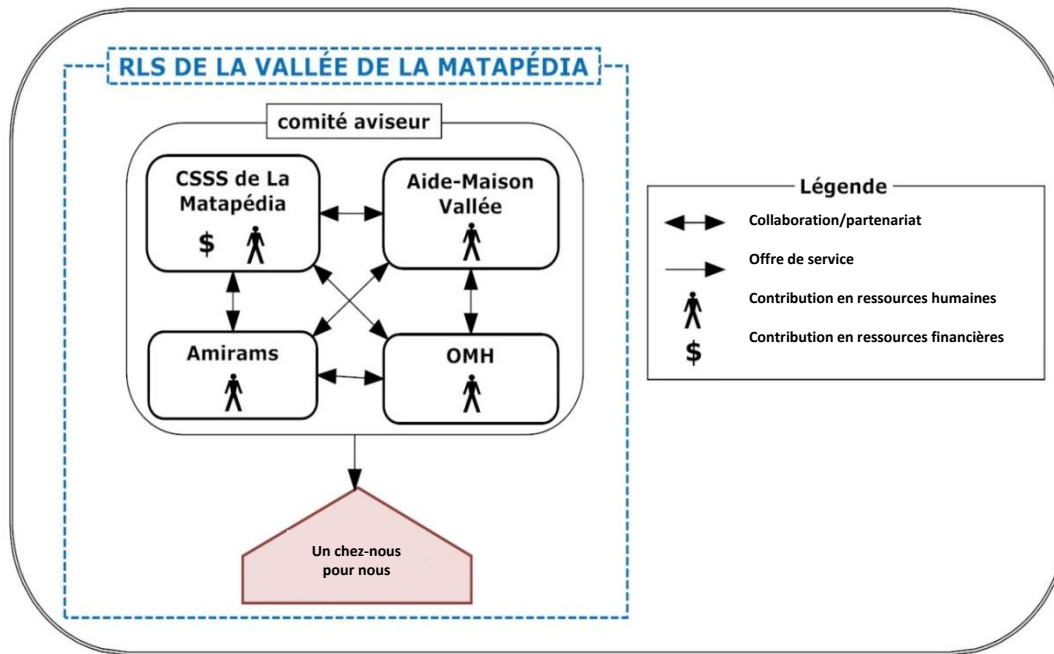
² Il s'agit surtout de la préparation des trois repas quotidiens, de l'entretien ménager à l'intérieur des appartements et de la lessive.

³ Il s'agit de l'aide : au lever et au coucher; au bain complet ou à la toilette partielle; à l'habillement; à l'administration de médication; à l'application de crème; à l'application de gouttes dans les yeux; à l'exécution de certains exercices de physiothérapie; etc.

⁴ Ce soutien n'inclut que les déplacements consacrés à l'épicerie et la pharmacie.

⁵ Dans le cadre de la préparation des repas, il s'agit de cuisinières et non de préposées aux bénéficiaires.

4. Qui sont les partenaires impliqués dans l'initiative?



Le comité aviseur

Il a été mis en place en septembre 2011 afin de gérer le fonctionnement d'« Un chez-nous pour nous ». Pour ce faire, les partenaires se rencontrent une fois par mois et au besoin le cas échéant.

Sur ce comité siègent la directrice de l'OMH d'Amqui, la directrice générale d'Aide-Maison Vallée de La Matapédia, la directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia ainsi que la directrice des Amiram's de la Vallée. Bien que ces quatre partenaires aient des mandats bien définis, cette initiative les oblige à repousser les frontières de leur champ d'activité :

Quand il s'agit de savoir qui pourrait devenir responsable (d'éléments qui ne sont du ressort d'aucun des partenaires), les questions sont vraiment débattues au sein du comité aviseur. C'est une entente à l'amiable qui s'installe (directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia).

À titre d'exemple, la gestion du paiement des factures est prise en charge par l'entreprise d'Aide-Maison Vallée de La Matapédia, alors que cela ne relève normalement pas de ses tâches : « on ne peut pas toujours se rapporter uniquement à son propre champ d'intervention parce que ça ne fonctionnerait pas » (directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia).

Également, ces partenaires ont eu rapidement à mener, de manière conjointe, une intervention dans le milieu visant l'évaluation du degré de satisfaction des résidents à l'égard des services : la nourriture, le logement, l'entretien ménager, les soins, etc. Pour cela, ils ont rencontré tous les résidents, un à un dans leur logement. Cela permet d'apporter tous les ajustements nécessaires. Cette activité de sonder ainsi les locataires va se tenir une fois par année ou dès que nécessaire.

CSSS de La Matapédia

C'est le comité d'orientation admission (COA) du CSSS qui évalue, à l'aide de l'outil multicientèle, l'admissibilité des clients. Le COA remet ses analyses au comité aviseur qui pourra, à partir de ses propres critères de priorisation (en fonction des besoins des demandeurs et de la capacité de la ressource à recevoir la personne), attribuer un logement. L'évaluation des besoins de services des résidents est faite chaque année afin d'ajuster, si nécessaire, l'offre. Également, le CSSS défraye la totalité des coûts des AVQ, et en partie ceux des AVD et du soutien civique.

Une infirmière auxiliaire s'assure, en respect de la loi 90, que l'ensemble des préposées aux bénéficiaires travaillant à « Un chez-nous pour nous » possèdent les connaissances théoriques et pratiques pour prendre en charge certains soins prodigués aux résidents sous leur responsabilité. Dès qu'une préposée aux bénéficiaires quitte l'immeuble, l'infirmière auxiliaire doit former la nouvelle personne qui la remplace.

Si un résident n'a personne (famille, ami, etc.) en mesure de l'accompagner à ses divers rendez-vous ou courses, le CSSS a le mandat de trouver un bénévole par le biais de sa propre banque de bénévoles ou encore en faisant appel au Centre d'action bénévole de La Matapédia.

OMH d'Amqui

En tant que propriétaire de l'immeuble qui abrite les 18 logements, tous les équipements qui se trouvent à l'extérieur des appartements et qui servent au fonctionnement d'« Un chez-nous pour nous » appartiennent à l'OMH d'Amqui. À ce titre, il a la responsabilité de renouveler les équipements, lorsque nécessaire. Il est également responsable de l'entretien de l'immeuble et du terrain.

Aide-Maison Vallée de La Matapédia

Tout le personnel présent à « Un chez-nous pour nous » vient de l'entreprise d'économie sociale Aide-Maison Vallée de La Matapédia. Ainsi, l'ensemble des AVD et AVQ sont de sa responsabilité. Il en est de même du soutien civique et de la préparation des repas du midi et du soir.

Ce partenaire doit s'assurer que son équipe de préposées aux bénéficiaires suive les formations nécessaires pour offrir de manière adéquate l'ensemble des services liés aux AVQ. D'autres formations importantes, telles que la réanimation cardiorespiratoire (RCR) ou encore le principe de déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB), sont prises en charge par ce partenaire.

Les Amirams de la Vallée

Ce partenaire s'engage activement à faire valoir les droits des personnes vivant avec des déficiences physiques et à briser leur isolement en leur offrant des activités de loisir. Dans le cadre d'« Un chez-nous pour nous », les activités se déroulent tant à la résidence que dans les locaux de l'organisme Les Amirams de la Vallée. En tout temps, ils assurent le transport des résidents qui sont appelés à s'y rendre.

5. Quelles sont les ressources utilisées pour mettre en œuvre cette initiative?

Ressources humaines

L'ensemble du personnel travaillant à « Un chez-nous pour nous » provient de l'entreprise d'économie sociale Aide-Maison Vallée de La Matapédia. C'est par la mise en commun de l'ensemble des heures de service de tous les résidents qu'a pu être évalué le nombre de personnes nécessaires au fonctionnement.

Conséquemment, 11 employées à temps complet (ETC) travaillent à « Un chez-nous pour nous ». Elles se répartissent ainsi : 6 préposées aux bénéficiaires pour le jour et le soir; 2 préposées aux bénéficiaires pour la nuit; 1 personne de jour pour s'occuper des AVD et du soutien civique; et 2 cuisinières qui se partagent 56 heures de cuisine par semaine. Notons que l'une des préposées aux bénéficiaires de jour remplit également le rôle de chef d'équipe à raison de 15 heures/semaine.

À ces ressources présentes au quotidien vient s'ajouter une éducatrice du CSSS de La Matapédia qui vient en soutien au comité milieu de vie et l'aide à se structurer dans sa première année d'existence.

Ressources financières

Le CSSS de La Matapédia consacre annuellement un montant récurrent de 100 000 \$ pour les cinq prochaines années (2011 à 2016). Ce montant permet tout d'abord de financer entièrement les AVQ. Pour ce qui est des AVD et du soutien civique, ils sont financés à la fois par le CSSS et le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique (PEFSAD).

Pour qu'« Un chez-nous pour nous » s'autofinance, le projet doit compter également sur la contribution des résidents. Ainsi, la location d'un 3½ coûte 660 \$ par mois. Celle d'un 4½ se chiffre à 785 \$ par mois. Les résidents qui bénéficient du programme de supplément au loyer (PSL) n'auront pas à déboursier plus de 25 % de leurs revenus pour le paiement de leur loyer. La différence (75 %) est assurée par la SHQ (90 %) et la municipalité d'Amqui (10 %). Les autres services offerts entièrement assumés par les résidents sont :

- les denrées pour les repas du midi et du soir (7/7 jours) : 213 \$/mois;
- la téléphonie et le câble : 30 \$/mois;
- la buanderie : 10 \$/mois;
- la surveillance de nuit : 60 \$/mois.

6. Quelles sont les retombées associées à la mise en place de l'initiative?

Retombées	Avant	Après
Sur les résidents et leur famille/aidant naturel	Ils évoluaient dans un milieu de vie inadapté à leur déficience et, dans certains cas, à leur groupe d'âge. Certains vivaient en CHSLD avec des personnes très âgées, d'autres en appartement situé au 2 ^e étage, ce qui compliquait leurs déplacements; d'autres résidaient avec leurs parents dans une maison non adaptée à leurs besoins.	« Un chez-nous pour nous » est un milieu de vie qui permet aux résidents de jouir d'une grande autonomie. Un milieu de vie entièrement adapté à leurs déficiences au niveau : de leur appartement (salle de bain sans seuil, comptoir adapté, pièces plus grandes, portes munies d'un mécanisme électrique, etc.); de l'immeuble (corridors larges munis de rampes, portes munies d'un mécanisme électrique, salon/salle de séjour/salle à manger accessible en tout temps, etc.); et de leur groupe d'âge.
	Ils vivaient avec un grand sentiment d'insécurité.	<ul style="list-style-type: none"> – La présence 24/7 des préposées aux bénéficiaires rassure grandement les résidents : « Ils ne se posent plus les questions à savoir : va-t-il y avoir une préposée ce matin pour me lever? Vais-je avoir ma médication comme prévu? Les résidents se sentent plus en sécurité » (préposée aux bénéficiaires). – Le personnel peut réagir en quelques minutes si le besoin se fait sentir (bracelet émetteur).
	La plupart souffraient d'isolement social.	<ul style="list-style-type: none"> – Le fait qu'il y ait à la fois les appartements et le grand salon permet un bon mariage entre intimité et vie sociale dynamique : « Ce qui est le fun ici, c'est que c'est mon appartement, ce n'est pas une chambre. Je me sens vraiment chez moi. Tu sais, les portes sont barrées, il n'y a personne qui peut entrer si je ne veux pas. Et si je veux faire mon p'tit social, je vais dans le salon ou il y a tout le temps quelqu'un qui passe dans le passage » (résidente). – Ils ont aussi aisément accès aux lieux publics du centre-ville d'Amqui.

Retombées	Avant	Après
Sur les résidents et leur famille/aidant naturel	Estime de soi plutôt faible devant l'incapacité d'être autonome	<ul style="list-style-type: none"> – « Un monsieur me disait, au mois de juillet, "j'ai fêté ma fête chez nous, dans mon logement, toute ma famille est venue!" Ça, c'est vraiment merveilleux, ce n'est jamais arrivé, il vivait dans une ressource pour personnes âgées, dans une petite chambre » (éducatrice spécialisée du CSSS de La Matapédia). – « Tu peux dire "viens chez moi" au lieu de dire "viens chez mes parents" » (résidente).
	La santé mentale est fragilisée.	« [...] on a tellement de bons soins, je me sens tellement bien que ça devient moins lourd de vivre dans un corps qui ne bouge pas bien. Les <i>downs</i> sont moins longs, moins gros et reviennent moins souvent » (résidente).
	Les soins étaient donnés à des heures précises les jours de semaine et en fonction du nombre d'heures de soins établies pour chaque personne.	Plus grande intensité des services : à tout moment, de jour, de soir comme de nuit, 7/7, les résidents peuvent recevoir les soins dont ils ont besoin. Ils peuvent décider, entre autres, de leur heure de coucher et de lever.
	La pression sur les parents-aidants était grande : anxieux à l'idée de ne pas pouvoir prendre soin de leur enfant en vieillissant, que celui-ci se blesse, etc.	Les parents sont soulagés de savoir leur enfant dans un milieu de vie en mesure de répondre à l'ensemble de ses besoins.
Sur l'organisation des services et la collaboration	Grandes distances à parcourir pour donner les soins	Plus facile et rentable pour le CSSS d'offrir des services adaptés à des gens regroupés au même endroit.
	Des places en CHSLD étaient occupées par une clientèle inappropriée.	Quelques places en CHSLD sont libérées pour des usagers qui en ont réellement besoin.
Sur les pratiques ou sur le travail des intervenants	Les préposées aux bénéficiaires sont moins familières avec les soins à prodiguer aux personnes vivant avec une déficience physique.	En ne s'occupant que de cette clientèle, les préposées aux bénéficiaires développent une expertise en matière d'AVQ en lien avec une clientèle vivant avec une ou des déficiences physiques.
	Il était plus difficile et « risqué », pour les préposées aux bénéficiaires, de donner les services dans un lieu physique non adapté (à domicile).	Le milieu adapté (douche sans seuil, pièces plus grandes, etc.) permet aux employées de travailler dans un milieu plus sécuritaire où il y a moins de risque de blessure.

7. L'avis des partenaires et de la population au regard de cette initiative?

Directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia

À ses yeux, cette initiative met en lumière un grand nombre d'avantages à plusieurs niveaux. Tout d'abord, pour les résidents eux-mêmes :

La grande valeur ajoutée, c'est au niveau de l'accessibilité. Certaines de ces personnes étaient auparavant dans des habitations vétustes, isolées sans services. Ils peuvent maintenant se déplacer et avoir accès aux services. [...] (de plus) la plupart du temps, leur milieu non adapté posait certains enjeux au niveau de leur sécurité.

Pour les membres de la famille, qui sont aussi aidants naturels, cette initiative permet de leur redonner un peu d'énergie, eux qui étaient pour la plupart en situation d'épuisement : « certains s'épuisent, mais ils n'ont pas d'issue. Donc, ils s'enlisent dans la maladie : ils deviennent eux-mêmes des clients pour le système de santé et de services sociaux. »

De plus, elle est catégorique, le CSSS trouve son compte à fonctionner de la sorte :

C'est plus facile et plus rentable d'offrir des services adaptés à des gens regroupés au même endroit qu'à des gens isolés. Ça nous coûte moins cher en frais de déplacement. Le territoire est vaste, ainsi avant, les préposées devaient se déplacer partout, alors que là, les mêmes types de services sont concentrés.

Résidents

Après quelques mois seulement à « Un chez-nous pour nous », les résidents interrogés se sont montrés très satisfaits et même touchés par les services reçus :

Les préposées ne donnent pas des soins pour se débarrasser, elles donnent des soins comme si j'étais la personne la plus importante qu'il n'y a pas sur la planète. Pour moi, c'est ce qu'il y a de plus important. [...] on a tellement de bons soins, je me sens tellement bien que ça devient moins lourd de vivre dans un corps qui ne bouge pas bien.

Préposées aux bénéficiaires

Ils sont conscients que leur travail contribue à l'autonomie des résidents : « Je ne suis pas ici pour tout faire pour vous (les résidents), je suis une aide. Je suis votre bras droit. [...] je ne veux pas que ces clients-là perdent leur autonomie! »

Éducatrice spécialisée

Selon l'éducatrice spécialisée, ce nouveau milieu de vie concourt grandement au bien-être des résidents :

On leur offre un environnement qui est adapté à leur condition physique et aussi à leur âge. On avait des gens d'une quarantaine d'années qui étaient en ressource pour personnes âgées, en CHSLD, et qui vivaient avec des personnes de 80 ans.

Ils recevaient de très bons soins où ils étaient, mais ce n'était pas adapté pour leur âge. C'est un milieu de vie où les gens sont dans un groupe d'âge plus similaire où moi j'ai vu des affinités se créer entre des gens. Ça, je trouve vraiment ça génial!

Vision qui est d'ailleurs totalement partagée par un parent d'un des résidents : « Je me souviens quand j'avais 20 ans, je n'aurais pas voulu vivre avec mes parents jusqu'à 40 ans! [...] Il me semble que c'est normal d'avoir une vie avec du monde de son âge. »

8. Que retirons-nous de cette initiative?

Il est indéniable que la qualité de la collaboration entre les partenaires est au cœur de l'émergence d'« Un chez-nous pour nous ». Pour que cette collaboration ait pu s'installer de manière solide et durable, il a fallu que chaque partenaire fasse preuve d'une grande écoute, d'une grande transparence et accepte de déroger un peu de sa mission :

[...] au début, il y a eu divergence d'opinions, chacun voyait le projet selon sa réalité d'organisme. Donc, il a fallu que chaque partenaire exprime ses attentes et que tout le monde soit honnête les uns envers les autres. On est tous sortis un peu de notre cadre (éducateur spécialisé du CSSS de La Matapédia).

Il ne faut pas imposer nos vues. Il faut que tout le monde se mette au même diapason [...] il faut faire état de nos possibilités et de nos limites et quand on a des limites, il faut se demander si on est capable de les contourner. Pour ça, il faut des gens de bonne volonté, parce que pour les contourner, il faut discuter ensemble, tenir des pourparlers. [...] Il faut sortir des sentiers battus, parce que les chemins ne sont pas tous tracés d'avance quand on a des projets novateurs comme ça (directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia).

La volonté des partenaires de répondre aux besoins des personnes vivant avec une déficience physique est ce qui a contribué à cette mobilisation et aux efforts investis : « On a les mêmes objectifs. Ce qu'on veut, c'est le bien-être de la personne. Que ça soit le CSSS ou nous, c'est le même objectif. C'est pour cela que la collaboration est d'autant plus grande » (coordonnatrice à la qualité des services d'Aide-maison Vallée de La Matapédia). « Pour réussir à bien travailler, il faut toujours se demander : fait-on ça pour les gens? [...] il faut toujours se centrer sur les besoins de la population » (directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia).

Défis

Les cinq années de travail consacrées au projet avant l'ouverture d'« Un chez-nous pour nous » ont comporté un certain nombre de défis. Tout d'abord, il a été difficile de prévoir les coûts exacts associés à la construction d'un tel immeuble : entre autres, à cause de l'augmentation significative des coûts des matériaux.

De plus, le comité d'implantation a consacré beaucoup de temps pour convaincre les différents partenaires du milieu à soutenir financièrement le projet, à leur démontrer que celui-ci répondait à un besoin et qu'il était réalisable. Également, un travail important a été fait auprès de la clientèle : « Aussi paradoxal que cela puisse paraître, au niveau du recrutement de clientèle, les gens n'ont pas spontanément adhéré à un projet comme celui-là. [...] ils se montraient intéressés un jour, et changeaient d'avis quelques jours plus tard » (directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia).

La surveillance 24/7 est un service qui a su convaincre un grand nombre de clients de la pertinence d'emménager à « Un chez-nous pour nous ». Il y a aussi, particulièrement pour la clientèle en fauteuil roulant, l'adaptation intégrale de l'immeuble et des appartements qui augmente de manière considérable leur autonomie.

Et pour ceux qui sont intéressés d'emblée par le projet, le délai de plusieurs mois avant de pouvoir emménager tendait à les décourager. Ainsi, un travail soutenu de persuasion, de motivation et d'information a été mené par l'équipe du CSSS afin de faire valoir les avantages de ce projet et d'expliquer aux futurs clients en quoi il était en mesure de modifier leur qualité de vie. Ce fut une démarche incontournable pour obtenir le nombre⁶ suffisant de clients intéressés afin d'acquiescer la subvention de la SHQ.

Tous ces défis ont exigé de la part des quatre partenaires un investissement en énergie et en temps au-delà de leurs heures régulières de travail : « On s'est dit qu'on était là pour répondre à un besoin dans la région. [...] Si on n'avait pas fait des concessions d'un côté comme de l'autre, le projet ne se serait pas réalisé » (directrice de l'OMH d'Amqui).

Par ailleurs, d'autres défis se posent depuis l'ouverture d'« Un chez-nous pour nous ». Pour y faire face, le comité aviseur a décidé de se donner une année de rodage. Ainsi, durant les premiers mois, l'OMH a travaillé avec l'entrepreneur afin d'adapter chacun des logements aux déficiences des locataires et de réparer les imperfections de construction : mauvaise inclinaison des douches sans seuil, prises électriques pas assez sécuritaires, robinets trop fragiles, etc. De son côté, l'équipe du CSSS se doit d'accompagner les résidents durant cette transition qui est, pour certains, difficile : deuil de leur ancienne vie, début d'une vie en communauté, etc.

Rapidement, le comité aviseur fait face aux difficultés engendrées par le mouvement du personnel. Il se rend compte qu'il doit travailler plus fort pour trouver les bonnes personnes en mesure d'évoluer à « Un chez-nous pour nous » : certaines ne désirent pas travailler le soir et les fins de semaine, pour d'autres, c'est le milieu de vie qui est plus problématique.

Avec « Un chez-nous pour nous », on n'est plus en services à domicile. On devient comme un établissement. L'employée ne fait pas que cogner à la porte, donner son service et quitter. Elle est toujours dans l'établissement. [...] Elles n'ont plus seulement à interagir avec des clients, mais aussi avec des collègues de travail. Donc, elles doivent avoir une bonne relation avec le client, la chef d'équipe et les collègues. Elles sont aussi plus sollicitées étant donné qu'elles font un quart de travail complet au lieu de juste rendre le service et quitter. [...] Il faut donc s'adapter et s'ajuster à cette nouvelle façon de donner les services (directrice générale d'Aide-Maison Vallée de La Matapédia).

Pour réussir tous ces ajustements, le comité aviseur a décidé de se réunir toutes les deux ou trois semaines tant et aussi longtemps que cela sera nécessaire, au lieu d'une fois par mois comme prévu initialement.

⁶ Le comité d'implantation devait obtenir deux fois plus de noms que de logements disponibles.

Enjeu

Au-delà de ces défis, un enjeu majeur se pose : le recrutement de la main-d'œuvre et sa rétention qui sont cruciaux pour le projet.

Notre plus grand défi, c'est de réussir à recruter les préposées aux bénéficiaires, parce que dans la Vallée, il n'y en a pas beaucoup et ce qu'ils veulent, c'est travailler pour le réseau de la santé à des salaires plus intéressants. [...] L'autre défi, une fois qu'on a réussi à les convaincre de venir travailler pour nous, c'est de les garder. Souvent, elles prennent cet emploi en attendant d'en trouver un qui réponde mieux à leurs attentes (directrice générale d'Aide-Maison Vallée de La Matapédia).

9. Les suites de l'initiative

Pour l'instant, les partenaires entendent faire leur année de rodage. Un protocole d'entente est en cours d'élaboration afin d'asseoir le rôle et les mandats de chaque partenaire et du comité aviseur. Plus près des résidents, le CSSS vise à rendre le comité milieu de vie autonome et à l'appuyer pour aménager la cour extérieure de même que le jardin potager.

10. Les ressources mises à contribution pour la documentation

Rappel

L'OQRLS documente les initiatives à partir de différents points de vue par le biais d'entrevues. L'expérience et la perception des acteurs locaux sont au cœur des travaux de l'Observatoire québécois des réseaux locaux de services. Ce récit a été rédigé à partir des sources suivantes.

- Entrevues avec trois résidents d'« Un chez-nous pour nous » dont un parent d'un de ces résidents
- Entrevue avec la directrice de l'OMH d'Amqui
- Entrevue avec la directrice adjointe des programmes et des activités cliniques du CSSS de La Matapédia
- Entrevue avec la directrice générale de l'entreprise d'économie sociale Aide-Maison Vallée de La Matapédia
- Entrevue avec les coordonnatrices à la qualité des services de l'entreprise d'économie sociale Aide-Maison Vallée de La Matapédia
- Entrevue avec la directrice des Amirams de la Vallée
- Entrevue avec un organisateur communautaire du CSSS de La Matapédia
- Entrevue avec une éducatrice spécialisée du CSSS de La Matapédia
- Entrevue avec une préposée aux bénéficiaires

Pour en savoir plus sur l'OQRLS, veuillez
communiquer avec Marie-Ève Nadeau,
responsable des communications

menadeau.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

Rédaction

Hugo Pollender, courtier de connaissances, CSSS de la Vieille-Capitale

En collaboration avec

Johanne Archambault, directrice responsable, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Alex Battaglini, coresponsable, CSSS de Bordeaux-Cartierville — Saint-Laurent

Julie Gervais, courtière de connaissances, CSSS de Bordeaux-Cartierville — Saint-Laurent

Nathalie Gosselin, courtière de connaissances, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Marie-Ève Nadeau, responsable des communications, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Mise en pages

Sarah Archambault, technicienne en administration, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Révision linguistique

Lucie Roy, agente administrative, CSSS-IUGS (Sherbrooke)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Bibliothèque et Archives du Canada, 2012

ISSN : 1923-5895 (version imprimée)

ISSN : 1923-5909 (version PDF)

La reproduction des textes est autorisée et même encouragée, pourvu que la source soit mentionnée.

© Centre de santé et de services sociaux — Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
Observatoire québécois des réseaux locaux de services, 2012

U:\Documents\Sarah Archambault\OQRLS\Coups d'oeil - Récits\Récits\bulletin no. 5\Récits finaux\Un chez nous_pour nous_VF RÉVISÉE 2012-06-08.docx