

# Bien vieillir chez soi

## SOUTIEN À DOMICILE

RECHERCHE-ACTION POUR LE MAINTIEN  
À DOMICILE DES AÎNÉS ET LA VITALITÉ DES  
COMMUNAUTÉS DU BAS-SAINT-LAURENT



### ÉLÉMENTS CLÉS À CONSIDÉRER

- Les services d'aide à la vie domestique et, de plus en plus, à la vie quotidienne sont passés de la sphère institutionnelle (CLSC) au secteur de l'économie sociale (EÉSAD).
- La politique *Chez soi le premier choix* (2003) visait à ajuster les services à la population vieillissante, et la politique *Vivre et vieillir ensemble* (2012) portait notamment sur l'accroissement des services de soins à domicile.
- La demande de services à domicile est en hausse constante et cette tendance devrait se maintenir dans le contexte du vieillissement accéléré de la population.
- Les défis de recrutement et de rétention de main d'œuvre sont importants pour plusieurs organisations offrant des services de soutien à domicile.

Castonguay, J., Beaulieu, M. et Sévigny, A. 2015. Implantation des politiques sociales québécoises de soutien à domicile des aînés : Une analyse critique pour mieux comprendre les enjeux liés au bénévolat. *Revue canadienne de politique sociale*, 72/73, 169-191.

Harvey, B. et Brodeur, J. 2017. Réflexion sur le soutien aux aînés à domicile, Consultation des ordres professionnels, Priorités du ministre de la Santé et des Services sociaux 2016-2017. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, 26 p.

Hébert, G. 2017. L'armée manquante au Québec : les services à domicile. Notes socioéconomiques. Institut de recherche et d'informations socioéconomiques, 16 p.

### SITUATION AU BAS-SAINT-LAURENT

#### Les principales organisations et leurs rôles

Centres d'action bénévole	Promotion de l'action bénévole et offre de services répondant à des besoins du milieu.
CISSS du BSL - SAPA	Offre de services visant à maintenir ou à restaurer l'autonomie des personnes et à diriger celles-ci vers les ressources les plus appropriées.
EÉSAD	Offre de services à domicile répondant aux besoins des personnes de la communauté à laquelle elles appartiennent (économie sociale).
Société Alzheimer	Offre de services visant à alléger les conséquences personnelles et sociales de la maladie d'Alzheimer.

#### ACRONYMES :

##### CAB

Centre d'action  
bénévole

##### CISSS SAPA

Centre intégré de  
santé et services  
sociaux - Soutien  
à l'autonomie des  
personnes âgées

##### CLSC-SAD

Centre local  
de services  
communautaires -  
Soutien à domicile

##### EÉSAD

Entreprise d'économie  
sociale en aide à  
domicile

##### MRC

Municipalité régionale  
de comté

##### PEFSAD

Programme  
d'exonération  
financière pour  
les services d'aide  
domestique

##### RPA

Résidence privée  
pour aînés

##### SIAD

Soutien intensif  
à domicile



Cette fiche thématique fait partie d'une série présentant des données bas-laurentiennes recueillies dans le cadre de la recherche-action sur le « Bien vieillir chez soi ». Vous trouverez des informations sur la démarche sur le site web du CRD BSL.

## Les principaux services

Les organisations qui offrent des services à domicile œuvrent dans les sphères du réseau de la santé, de l'économie sociale, du communautaire ou de l'entreprise privée. Pour certains services, les organisations responsables et le déploiement varient d'une MRC à l'autre.

<b>Soins et services professionnels de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins infirmiers</li> <li>• Services psychosociaux</li> <li>• Services médicaux</li> <li>• Éducation spécialisée</li> <li>• Nutrition</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhalothérapie</li> <li>• Soins palliatifs</li> <li>• Physiothérapie</li> <li>• Ergothérapie</li> </ul>
<b>Soutien intensif à domicile</b>	Réponse 24/7 médicale et infirmière à domicile. <i>Service présentement en déploiement au BSL.</i>	
<b>Services d'aide à la vie domestique</b>	Aide pour l'entretien ménager léger, l'entretien des vêtements, la préparation de repas, l'approvisionnement et les courses.	
<b>Prêt d'équipement</b>	Prêt d'équipement, généralement temporaire et de courte durée, dans le but de soutenir les usagers qui souhaitent demeurer à domicile.	
<b>Popote roulante</b>	Livraison à domicile de repas chauds ou à réchauffer.	
<b>Pair</b>	Appels automatisés pour la sécurité et la prise de médicaments.	
<b>Téléphones et visites amicales</b>	Écoute attentive et soutien moral sécurisant par téléphone ou à domicile.	
<b>Télésurveillance</b>	Technologies de type bouton d'alerte (bracelet, pendentif).	
<b>Livraison</b>	Service de livraison des achats par des commerces.	

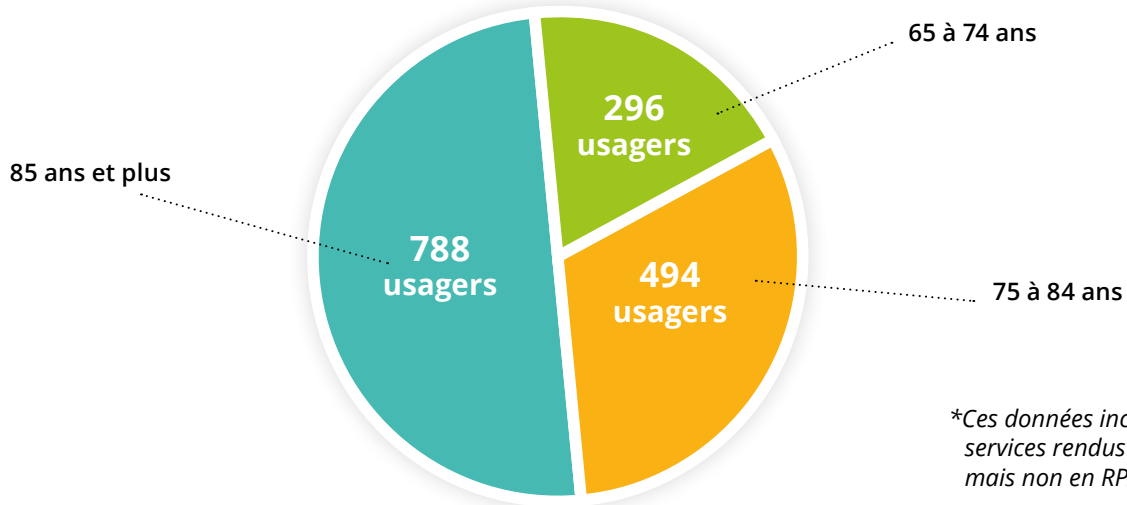
*Avec l'aide que je reçois, j'aime mieux être ici (domicile) que dans une maison de vieux.*  
Personne aînée

*On continue à se débrouiller tout seul parce que ça monte vite (le coût des services).*  
Personne aînée

*Avant, il y avait plein de flots sur les rangs. T'en appelais un et il venait pelleter pour 1 \$. Maintenant, ils grouillent pas en bas de 20 \$ de l'heure.*  
Personne aînée

## Les soins de santé

Répartition des usagers suivis au CLSC-SAD au BSL selon le groupe d'âge\*



Ce sont 1578 personnes âgées qui reçoivent des services du CLSC-SAD à leur domicile (non en RPA); la moitié d'entre elles est âgée de 85 ans ou plus. Du côté des RPA, ces services sont actuellement offerts à plus de 3800 personnes de 65 ans ou plus.

Les services de soins infirmiers et de soins palliatifs offrent une garde 24/7. Les services psychosociaux et d'éducation spécialisée assurent une couverture 7/7.

DPSAPA du CISSS du Bas-Saint-Laurent, août 2021.

Par le biais du chèque emploi-service\*, un bassin de 296 travailleurs autonomes dessert 796 personnes âgées, dont 33 % qui demeurent en RPA.

\*Le chèque emploi-service est une modalité de prestation de services de soutien à domicile pouvant être choisie par l'utilisateur et l'intervenant. Il permet à l'utilisateur de sélectionner et d'employer le travailleur qui dispensera certains de ses services de soutien à domicile.

*Il faudrait qu'elle ait des soins appropriés dans le respect de ses limites à elle.*  
Proche aidante

*On a un très bon service à domicile pour les choses prévues... ce qui nous manque, c'est d'avoir quelqu'un pour les affaires imprévues. C'est introuvable.*  
Personne âgée

*On a beau faire des demandes, ils peuvent pas y répondre parce qu'ils manquent de personnel.*  
Personne âgée

## Les services des EÉSAD

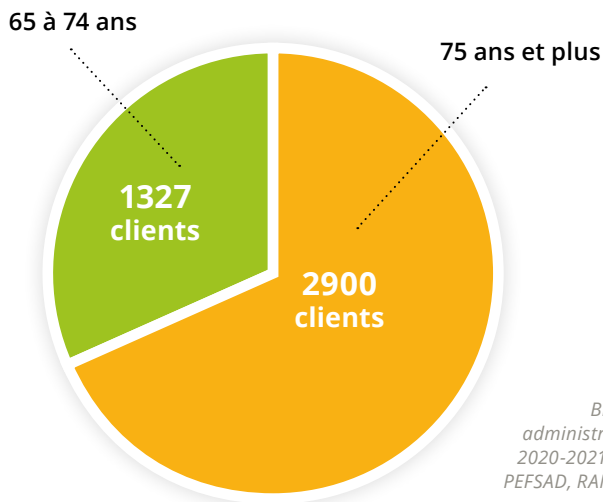
Nombre d'heures de services rendus par les EÉSAD en 2020-2021

NOMBRE EÉSAD	NOMBRE D'HEURES
1	15 000 - 29 999
3	30 000 - 44 999
2	45 000 - 59 000
2	60 000 et plus



Une EÉSAD est présente dans chacune des 8 MRC du BSL. Le nombre d'heures de services rendus varie selon le territoire qu'elle dessert. *Bilan administratif 2020-2021 du PEFSAD, RAMQ.*

## Nombre de clients âgés de 65 ans et plus recevant des services par une EÉSAD



69 % des personnes âgées qui reçoivent des services ont 75 ans et plus.

Le *Programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique* (PEFSAD) permet de réduire le coût des services à domicile offerts par une EÉSAD. Il est calculé selon l'âge, la situation familiale, le revenu familial et l'état de santé de la personne prestataire.

Le *crédit d'impôt pour le maintien à domicile des aînés* équivaut à 35 % des dépenses admissibles pour ces services. Il s'ajoute à l'aide financière du PEFSAD.

## Le soutien communautaire

Les services de popote roulante desservent un total de 855 personnes âgées de 65 ans et plus.

*Données des 8 CAB du BSL, août 2020.*

Le programme Pair dessert 114 personnes pour le service de rappel de prise de médicaments et 120 personnes pour les appels de sécurité.

*CAB des Seigneuries, octobre 2021.*

*J'ai toujours été indépendante. Quémander (des services) aujourd'hui, c'est un gros sacrifice pour moi.*

Personne aînée





## CONSTATS ISSUS DES PROPOS DE PERSONNES AÎNÉES ET D'INTERVENANTS BAS-LAURENTIENS

### L'insuffisance de l'offre de services à domicile

Beaucoup de personnes âgées reçoivent du soutien à domicile et apprécient l'accès à ces services. Elles reconnaissent l'aspect essentiel de ces services au regard de leur capacité à demeurer chez elles. Cependant, les besoins des personnes âgées dépassent la capacité de prestation actuelle des organisations. L'attente pour accéder aux services peut être longue autant avec les organisations communautaires qu'avec le CISSS BSL. L'horaire de prestation des soins de santé à domicile, habituellement dispensés de jour, en semaine et sur rendez-vous, limite la réponse aux imprévus en dehors de ces heures, ce qui oblige la personne âgée à vivre des moments difficiles ou à se rendre à l'urgence. Les enjeux de main d'œuvre sont régulièrement mentionnés comme ayant un impact important sur les limites de l'offre actuelle.

### La disparité territoriale de l'offre de services

Les services d'aide à la vie domestique des EÉSAD sont déployés sur l'ensemble du territoire bas-laurentien et bénéficient à des personnes âgées vivant tant en milieu urbain qu'en milieu rural. Toutefois, l'étendue du territoire ne facilite pas toujours leur accessibilité, particulièrement lorsque les personnes âgées habitent loin d'un pôle urbain. La popote roulante et d'autres initiatives alimentaires ont connu un développement important pendant la pandémie de Covid-19. Ces services, qui sont à consolider et à pérenniser, ne couvrent toutefois pas encore toutes les municipalités. Les médecins qui se déplacent à domicile offrent un service très apprécié par les personnes âgées, mais il est limité sur le territoire.



Les données recueillies dans le cadre de la recherche-action sont issues de 25 entrevues avec des personnes âgées, huit groupes de discussion réunissant 83 participants et 60 questionnaires envoyés à des organisations du milieu. Consultez la fiche [Contexte et méthodologie](#) pour connaître la méthodologie utilisée.

### L'impact de la capacité financière sur l'utilisation des services

Le coût des services d'aide à la vie domestique, même subventionné par le PEFSAD, limite leur utilisation par des personnes âgées qui ne disposent pas des revenus nécessaires. La perception que leur coût est trop élevé et les habitudes budgétaires des personnes sont aussi un frein à leur utilisation.

### Le besoin d'aide pour les menus travaux

Les menus travaux concernent les activités d'entretien non ménager d'un domicile qui permettent de conserver un environnement fonctionnel et sécuritaire. Par exemple : pelleter la neige, tondre le gazon, effectuer des réparations mineures, etc. Les rares initiatives locales qui existent en ce sens desservent un petit bassin de personnes âgées. Le manque de soutien aux menus travaux est souvent nommé comme un élément important dans la décision de quitter son domicile. Les coûts liés à la prestation d'aide et la difficulté à trouver une personne pour réaliser les menus travaux sont à considérer.

### L'attention à porter au sentiment d'intégrité des personnes âgées

L'utilisation des services à domicile donne lieu à des expériences qui diffèrent selon les réalités socioéconomiques et les caractéristiques propres aux individus. La méconnaissance du fonctionnement des organisations peut amener la personne à se questionner sur le traitement de sa demande d'accès aux services. Le fait de recevoir de l'aide de personnes inconnues, bénévoles ou professionnelles, dans l'intimité de son domicile peut être difficilement accepté. L'interaction avec plusieurs intervenants qui défilent au domicile pour dispenser différents services peut affecter la dignité de la personne. La crainte de voir la confidentialité des informations personnelles non respectée par les intervenants peut limiter l'intérêt à recevoir de l'aide. Lorsqu'elle n'est pas à la hauteur, la qualité des interactions et des compétences observées lors de la prestation des services peut aussi limiter l'intention de poursuivre leur utilisation.