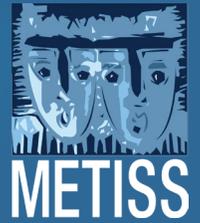


Hébergement des aînés : un « chez-soi » dans une institution?



Entrevue avec Françoise McDonald
Gestionnaire au programme Soutien à l'autonomie
des personnes âgées, CSSS de la Montagne
par Andréanne Boisjoli



Comment créer un milieu de vie chaleureux, se rapprochant le plus possible de la vie dans une maison, dans une grande résidence pour personnes âgées de 112 chambres?

C'est la question que s'est posée Françoise McDonald, gestionnaire au programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) du CSSS de la Montagne, lorsqu'en 2012, la Ressource intermédiaire (RI) de la Montagne a ouvert ses portes sur le territoire de Parc-Extension. Ce type de résidence, à mi-chemin entre la maison et le CHSLD, accueille des personnes qui ne sont plus assez autonomes pour vivre seules, mais qui n'ont pas besoin, par exemple, de services médicaux 24/24. Alors qu'une ressource intermédiaire prend plus souvent la forme

d'une petite habitation, la Ressource de la Montagne constituait, lors de son ouverture, le plus grand établissement de ce type à Montréal. Par plusieurs de ses caractéristiques, elle présentait un certain nombre de défis qui, selon Françoise McDonald, méritaient d'être abordés dans le cadre d'une évaluation formelle.

Tout d'abord, le fait que cette ressource soit le fruit d'un partenariat public-privé constituait un nouveau type de gestion pour le programme SAPA. « Le public ne contrôle pas toutes les opérations », souligne Françoise. Un partenaire privé offre l'hébergement et les différents services associés au quotidien : préposés, entretien, buanderie, cuisine, loisirs. Le CSSS, pour sa part, se charge des services professionnels : infirmiers, travailleurs sociaux, etc.

La présence d'un entrepreneur du secteur privé est un atout, dans la mesure où il s'agit d'un investisse-



ment important. « Avec les normes de construction que le ministère de la Santé demande, un particulier peut difficilement construire une ressource intermédiaire comme celle-là, explique Françoise McDonald. Ça prend les reins solides. »

« Le privé a vraiment une vision différente au plan financier. L'objectif, c'est de conserver une marge de profits. » L'entente, signée pour 10 ans, prévoit une collaboration avec le CSSS, « mais c'est sûr qu'ils vont avoir tendance à aller vers l'économie de coûts quand ils peuvent », ajoute Françoise.

Les résultats des sondages réalisés auprès des résidents révèlent une satisfaction générale quant aux lieux, qui sont propres, à l'atmosphère générale, qui est agréable, et aux services, qui sont adéquats et respectueux. « On sent que la base est là, précise Françoise. Notre partenaire privé n'a pas rogné sur la qualité. Ce sont les services qui ne sont pas au contrat qui sont plus difficiles à obtenir ». Elle explique : « Si madame a besoin d'être accompagnée pour attendre le transport adapté à la réception, ça ne devrait pas être compliqué. » La collaboration entre les deux partenaires demande donc de constants ajustements.



La Ressource de la Montagne

des Québécois francophones ou anglophones, la présence d'un important nombre d'ainés originaires de Grèce, d'Italie, d'Haïti, d'Inde et d'ailleurs vient colorer le paysage et accroît les défis au quotidien. Le personnel, de son côté, n'y échappe pas : si la direction est formée uniquement de Québécois francophone, l'équipe de professionnels est constituée en partie de Québécois francophones, mais aussi

« Il fallait que ça se rapproche le plus possible du chez-soi. Quelque chose qui va être chaleureux, inclusif. »

Par sa grandeur, ensuite, cette résidence représente une nouveauté. « Toute la littérature, les cadres de référence, toute l'application de cette formule d'hébergement était faite pour une petite maison, explique Françoise McDonald. Il fallait que ça se rapproche le plus possible du chez-soi. Quelque chose qui va être chaleureux, inclusif. Et on s'est demandé comment on pouvait intégrer une approche milieu de vie, semblable à ce qu'on essaie de développer en CHLSD, dans une RI de grande taille de 7 étages? »

Une approche milieu de vie, c'est tenter de se rapprocher le plus possible de ce qui ressemble à une vraie maison. « On parle d'approche, parce que les lieux physiques, ça ne ressemble pas à une maison, ce n'est vraiment pas ça », précise-t-elle.

En outre, l'ouverture d'une ressource intermédiaire dans un quartier comme Parc-Extension soulève inévitablement des enjeux liés à la diversité culturelle. Si une majorité des résidents de l'établissement sont

grecs et marocains. L'équipe de préposés aux bénéficiaires, pour sa part, est représentée essentiellement par des personnes originaires d'Haïti, d'Afrique et d'Amérique du Sud.

C'est quoi, un milieu de vie?

Lorsque le projet d'évaluation a été mis sur pied, Françoise McDonald et Nicole Huneault, directrice du SAPA et membre de l'équipe METISS, ont proposé à METISS un partenariat afin que des fonds de recherche soient alloués à un volet particulier. Daniela Moisa, chercheure postdoctorale en anthropologie à l'Université de Montréal, s'est ainsi vu confier la responsabilité de cette étude, qui s'intéressait spécifiquement à comprendre qu'est-ce c'est, qu'est-ce que ça doit être, un milieu de vie dans un contexte de diversité culturelle.

« Daniela s'est rendue dans la ressource et elle a observé les résidents, elle a interrogé les préposés et quelques membres de l'équipe de professionnels », note Françoise. Ça s'est passé au printemps

2013. Elle a réalisé 21 entrevues avec six résidents, cinq préposés aux bénéficiaires, deux assistantes sociales, deux infirmières, trois gestionnaires et une cuisinière. Parmi le groupe, outre des Québécois francophones et anglophones, se trouvaient également des personnes d'origines grecque, congolaise, ivoirienne, marocaine, haïtienne et chilienne. Elle a cherché à comprendre ce que c'était, pour ces personnes, un milieu de vie. Qu'est-ce qu'on devait y trouver pour s'y sentir bien et chez soi ? Elle a cherché à savoir ce qu'ils pensaient de la Ressource de la Montagne, ce qu'ils y changeraient pour la rendre plus adaptée aux besoins des résidents.

Dans son rapport, Daniela a souligné les forces de la Ressource de la Montagne : le travail assidu du personnel, quel qu'il soit, pour améliorer les services et les lieux, ainsi que les rapports harmonieux entre le haut et le bas de la hiérarchie, en dépit du déséquilibre entre les deux quant à l'origine ethnique. Puis, elle y est allée de quelques recommandations.

« Elle a noté quelques constats qui faisaient très "institutionnels" et qu'il fallait changer, explique Françoise McDonald. Suite à ça, on en a parlé au promoteur privé et il y a eu beaucoup d'ouverture à changer. » Par exemple, pour personnaliser et rendre plus agréables les espaces communs de l'établissement, des photos et des couleurs ont été ajoutées, des plantes et des fleurs ont été installées, des ententes ont été établies afin de permettre aux résidents de choisir le poste de radio diffusant l'ambiance sonore.

Les repas, un aspect essentiel du milieu de vie, sont sous-traités par la Ressource de la Montagne à une entreprise privée, qui offre une cuisine très institutionnelle de type « cafétéria », peu favorable aux expériences gastronomiques. Dans un contexte où les résidents sont originaires de diverses régions du monde, l'absence de menus plus « exotiques » est parfois déplorée. Néanmoins, les propriétaires de la ressource ont été sensibilisés à la question. Une expérience réalisée dans un CHSLD, lors de laquelle on avait invité des restaurants à présenter des menus dégustation, leur a paru une idée intéressante. « Ce qui a beaucoup changé, explique Françoise, c'est l'atmosphère lors des repas. On a tamisé les lumières et essayé de rassembler les gens le plus

possible autour des repas, de changer l'aménagement des tables. »

Le rapport de Daniela Moisa a aussi mis en évidence le manque d'activités. « Une technicienne en loisirs a depuis été embauchée par le partenaire privé, note Françoise McDonald, pour favoriser l'intégration des gens, pour qu'ils se parlent plus, se voient plus ». Pour sa part, le comité des résidents a entrepris de créer des liens avec les organismes du quartier afin de combler les lacunes à la fois en termes de cuisine et d'activités culturelles.

Pour bien des personnes, même plus ou moins religieuses, l'âge vient avec un besoin grandissant de pratiquer leur religion ou de prier. Dans ce contexte, l'absence d'un lieu de recueillement spirituel a plusieurs fois été regrettée. « Le comité des résidents, souligne Françoise, a pris en charge la responsabilité de contacter différentes personnalités religieuses pour que les gens aient un lieu pour exprimer leur spiritualité. Ça, c'est en cours en ce moment. »

L'étude anthropologique a également mis en évidence des tensions interraciales. Les préposés aux bénéficiaires étant majoritairement des immigrants, ils entendent souvent des propos racistes à leur égard, soit à cause de la couleur de leur peau ou de leur accent. « Les clients étaient racistes envers les préposés et les préposés n'osaient pas trop se plaindre », explique Françoise McDonald. « C'est un non-dit, c'est une réalité qui n'est pas tellement explorée. » Elle ajoute toutefois : « Depuis, le CSSS a offert de la formation aux préposés. Et on s'est aperçus que les tensions diminuent avec l'acclimatation de la personne à sa résidence. Elle ne voit plus que sa préposée est de couleur ou d'une autre origine culturelle. »

Évaluation de la ressource intermédiaire

L'évaluation comme telle du mode d'intervention en ressource intermédiaire, toujours en cours, est entre les mains de Gabrielle Lemieux, chargée de projet, évaluation et transfert des connaissances, et d'Ève Gauthier, agente de planification, de programmation et de recherche à la direction du SAPA, toutes deux au CSSS de la Montagne. Ce type d'évaluation, sur le plan social, apparaît comme une nou-

Pour en savoir plus

www.ridelamontagne.com

« Les clients étaient racistes envers les préposés et les préposés n'osaient pas trop se plaindre »

veauté, les évaluations de ce genre portant plus souvent sur des interventions médicales.

L'évaluation inclut la réalisation d'une revue systématique de la littérature qui est présentement en cours. Elle permettra de mieux cerner les connaissances existantes sur les différents enjeux auxquels fait face la Ressource de la Montagne, et de soutenir la prise de décision. Par exemple, nous explique Françoise McDonald, « les proches favorisent souvent la protection des aînés, et les aînés, eux, veulent garder leur pouvoir décisionnel et prendre certains risques en ce qui a trait à la mobilité, la diète, les finances par exemple ». La négociation de l'autonomie et de la sécurité des personnes hébergées est complexe. La revue de littérature permettra de développer des outils pour gérer ce type de conflits de valeurs.

L'évaluation inclut également des entretiens avec des intervenants travaillant à la Ressource intermédiaire, ainsi qu'avec des personnes clés, des gestionnaires ou des chercheurs, qui détiennent une exper-

tise dans la gestion des ressources intermédiaires ou dans les partenariats public-privé en santé.

Françoise McDonald aimerait que cette évaluation donne naissance à la production d'un guide de pratique. « Un guide qui dirait : si demain vous ouvrez une grosse ressource intermédiaire, quelles seraient les choses à mettre de l'avant ? » Ce guide identifierait notamment une fourchette de services possibles, de façon à ce que tout n'ait pas à être défini à l'avance avec le partenaire privé.

Depuis l'ouverture de cet établissement, d'autres, de grandeur similaire, ont également ouvert leurs portes. Très intéressés, on s'en doute, par les résultats de cette évaluation, ils ne seront pas les seuls. Considérant le vieillissement de la population québécoise, des outils permettant d'offrir un milieu de vie chaleureux et adéquat aux personnes en perte d'autonomie seront, dans l'avenir, plus que souhaitables. ■

Entre-vues est une publication de l'équipe METISS (www.equipemetiss.com) qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité.

Elle est disponible gratuitement : <http://www.sherpa-recherche.com/partage-des-savoirs/bulletin-entre-vues>

Rédaction : Andréanne Boisjoli

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

Équipe METISS, CSSS de la Montagne. 1801, boul. de Maisonneuve O., 6e étage, Montréal (Qc.) H3H 1J9
514-934-0505 poste 7611, andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca

ISSN 1923-5593 (imprimé)

ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2014

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2014

© Équipe METISS, CSSS de la Montagne, 2014.

Tous droits réservés



UQÀM

SHERPA
Recherche. Immigration. Société.

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire