

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 6

Comprendre la situation des personnes



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec 



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

Cette trousse d'accompagnement est une réalisation de la FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ-RQCA), en collaboration avec des professionnels et des chercheurs du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale (la Direction de santé publique (DSPublique), le Centre d'Excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ) de la Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA) et le Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL)) et de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien accordé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille du Gouvernement du Québec, dans le cadre du programme *Québec ami des aînés* (QADA).

Les auteurs:

Gabrielle Bureau
Lise Cardinal
Myriam Côté
Éric Gagnon
Aurélie Maurice
Steve Paquet
Judith Rose-Maltais
André Tourigny

Révision:

Solange Proulx
Laurie Cloutier
Julie Castonguay

Comment citer la trousse: Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement: Une trousse d'accompagnement*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

Ce document est disponible en version PDF sur le site:

www.fadoq-quebec.qc.ca

Ce document peut être reproduit, en tout ou en partie, avec mention de la source.

© FADOQ-RQCA

Dépôt légal 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN: 978-2-9809855-6-0 (PDF)

OBJECTIF DE L'OUTIL

COMPRENDRE LA SITUATION DES PERSONNES

Guider les intervenants et les bénévoles dans les entretiens menés avec les aînés afin de mieux comprendre leur situation.



COMMENT CITER CE DOCUMENT :

Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement : Une trousse d'accompagnement. Outil 6 – Comprendre la situation des personnes*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

1. LES RELATIONS QUE LA PERSONNE ENTRETIENT AVEC LES AUTRES

Cet outil propose des thèmes à explorer avec l'aîné, afin de mieux connaître les relations qu'il entretient avec sa famille, ses voisins, la communauté environnante et les intervenants. L'exploration de ces thèmes permet d'avoir une vue d'ensemble de sa situation et de mieux connaître son réseau social, les personnes sur lesquelles il peut compter, les besoins qu'il parvient à combler et ceux qui demeurent insatisfaits. Une place importante est réservée à leur état de santé et à ses effets sur leur situation d'isolement social.

Une connaissance du réseau social de la personne permet d'abord d'en identifier les limites, et de mieux cerner les besoins qu'elle a de la difficulté à combler. Elle permet aussi d'identifier les personnes avec lesquelles l'aîné conserve des contacts et qui pourront être mobilisées dans l'intervention pour réduire l'isolement de celui-ci. Mettre en évidence les liens que la personne entretient déjà avec d'autres permet également de la valoriser, de lui montrer qu'elle n'est pas entièrement démunie, ni incapable de créer et d'entretenir des liens.

Il ne s'agit pas de faire le portrait complet du réseau social de la personne, ce n'est ni utile, ni réaliste, mais il importe d'avoir un aperçu de sa situation et de ses plus grands besoins.

Il n'est pas toujours possible, ni toujours approprié, d'aborder l'ensemble des thèmes avec l'aîné. Il faut adapter l'entretien à la situation de la personne et au contexte dans lequel se déroule l'entretien.

Le TABLEAU 1 rassemble les principaux éléments pouvant être utiles pour structurer un échange avec la personne.



TABLEAU 1

GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES PERSONNES ÂNÉES

PREMIÈRE PARTIE : LES RELATIONS FAMILIALES

- Composition de la famille (nombre de frères et sœurs, nombre d'enfants et de petits-enfants).
- Les proches « significatifs » (avec quel membre de sa famille la personne rencontrée exprime-t-elle des liens particuliers, avec qui elle se sent la plus proche, sur le plan du partage des émotions par exemple).
- La fréquence des relations (au cours du dernier mois, à titre de repère).
- Les supports aux relations (utilisation du téléphone, des réseaux sociaux, des adresses courriel; quels moyens semblent être utilisés le plus souvent).
- Les membres de la famille auxquels la personne âgée fait appel et les besoins pour lesquels elle le fait (nature du soutien reçu ou demandé).
- Les changements survenus dans les relations familiales et les motifs de ces transformations.
- L'appréciation des relations (est-ce que les relations de la personne âgée avec les membres de sa famille correspondent à ses attentes par exemple).

DEUXIÈME PARTIE : LES RELATIONS AMICALES

- Reprise des dimensions abordées en première partie, mais appliquées aux relations amicales.

TROISIÈME PARTIE : LES RELATIONS DE VOISINAGE

- Reprise des dimensions abordées en première partie, mais appliquées aux relations avec les voisins.

Suite du tableau à la page 6.6 



QUATRIÈME PARTIE : LES RELATIONS À LA COMMUNAUTÉ

- Les principaux endroits fréquentés par les personnes (restaurant, centre commercial, centre de loisirs, etc.).
- Les raisons qui expliquent que ces lieux soient fréquentés plus fortement que d'autres.
- Les lieux évités par la personne et les motifs de cet évitement.
- Les changements survenus dans les modes de fréquentation des lieux identifiés et les raisons de ces transformations.
- L'appartenance à une association ou un regroupement pour personnes âgées.
- La participation à des activités à caractère social, récréatif ou bénévole.





CINQUIÈME PARTIE : ÉTAT DE SANTÉ ET RAPPORT AUX SERVICES DE SANTÉ

- L'auto-évaluation de sa santé, en particulier les limites dont elle dit être affectée.
- Les soins et services que la personne reçoit.
- Les impacts des problèmes de santé sur sa capacité à se déplacer, à participer à des activités ou à entretenir des relations.
- Son appréciation des services reçus et la qualité des rapports aux institutions de santé.
- Les difficultés à recevoir des services pour un ou des problèmes de santé qui exigent des soins (besoins non répondus).

2. OBSTACLES À LA SATISFACTION DES BESOINS ET RÉTICENCES À RECOURIR AUX SERVICES

Après avoir exploré le réseau de relations de la personne, il importe de mieux connaître les obstacles qu'elle rencontre dans la satisfaction de ses besoins. La personne peut également être réticente à recourir à des services ou à l'aide requise; ces réticences vont freiner l'expression de ses besoins et son désir d'entreprendre des démarches pour trouver une solution.

Ces obstacles et ces réticences peuvent être regroupés en quatre catégories :

-  **LES ATTITUDES ET CROYANCES DE LA PERSONNE AÎNÉE ELLE-MÊME**
-  **L'ACCESSIBILITÉ AUX RESSOURCES ET SERVICES**
-  **LES RELATIONS QUE LA PERSONNE ENTRETIENT AVEC SON ENTOURAGE**
-  **LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA PERSONNE**

Le TABLEAU 2 présente ces différentes catégories d'obstacles. Il faut toujours garder à l'esprit que la personne peut choisir d'entretenir peu de contacts et de vivre retirée. C'est elle qui évalue ses besoins et le degré de satisfaction de ceux-ci; c'est elle qui choisit ceux pour lesquels des démarches seront faites afin de mieux y répondre.

TABLEAU 2

OBSTACLES À LA SATISFACTION DES BESOINS ET RÉTICENCES À RECOURIR AUX SERVICES ET À DEMANDER DE L'AIDE

LES ATTITUDES ET LES CROYANCES DE LA PERSONNE ÂNÉE ELLE-MÊME

- Les difficultés de la personne à identifier clairement ses besoins.
- La perception que l'aide peut être vue comme un signe de faiblesse, un manque d'autonomie.
- Les aînés peuvent adopter une position « passive », en attendant que les services se mettent en place d'eux-mêmes.
- La peur de s'introduire dans un nouveau milieu où on ne connaît pas les gens.
- La peur d'être mal accueillie dans un organisme, la peur d'être rejetée.
- Le sentiment que les autres ont davantage besoin de services que soi et qu'on ne veut pas les en priver.
- Des réticences à aller chercher de l'aide pour des raisons de fierté ou par volonté de demeurer autonome.
- Le désir de préserver son intimité. On ne veut pas laisser entrer des « étrangers » chez soi. On ne veut pas décrire sa situation ou raconter son histoire à un intervenant ou un bénévole.
- La crainte d'avoir à déménager si sa condition (perte d'autonomie) est connue.
- La crainte que le fait de recevoir des soins et de l'aide soit perçu comme signifiant l'absence de l'entourage familial, soit le signe qu'elle est abandonnée par ses proches.
- La peur de déranger.
- La peur d'être jugée ou stigmatisée par l'entourage.

Suite du tableau à la page 6.9 →



L'ACCESSIBILITÉ AUX RESSOURCES ET SERVICES

- La méconnaissance générale des ressources.
- L'accès difficile aux activités en raison des installations non adaptées aux incapacités de la personne (difficulté à se déplacer ou à monter un escalier, problèmes de vision ou d'audition, etc.).
- Les listes d'attente des organismes.
- Les services mal adaptés à la réalité des aînés.
- Une insatisfaction à l'égard des services reçus par le passé.
- La présence de troubles cognitifs ou d'un problème de santé mentale rendant difficiles les interactions ou la compréhension de l'information.
- Les coûts des services obligeant les aînés à renoncer à certains services comme la popote roulante, l'entretien ménager ou l'aide au transport.
- La présence d'incapacités physiques qui ont pour conséquence une diminution de la mobilité.

LES RELATIONS QUE LA PERSONNE ÂÎÉE ENTRETIENT AVEC SON ENTOURAGE

- Les conflits familiaux, les ruptures, les chicanes qui nuisent aux relations avec l'entourage.
- L'éloignement géographique des proches (enfants, fratrie, amis).
- Peu ou pas de relation amicale pour se confier ou verbaliser des émotions.
- Peu de contact avec les voisins sur lesquels on peut compter en cas de besoin.

LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA PERSONNE ÂÎÉE

- L'accès limité aux services pour des raisons financières.
- L'exploitation financière de la part de l'entourage.
- La prise d'une retraite précoce, réduisant les moyens financiers.

*« C'est sûr qu'avec ma condition, je dépends du transport adapté pour aller à mes rendez-vous. Ça, c'est une chose, ... mais une fois là-bas, il faut se débrouiller tout seul aussi. »
(Une personne aînée)*

*« Quand j'étais plus jeune, le travail occupait toute la place, on ne prenait pas le temps de s'amuser, c'était vu comme péché et, demander de l'aide, c'était un signe de faiblesse. »
(Une personne aînée)*

*« Pour certains, on aurait beau tout mettre en place autour d'eux pour qu'ils s'inscrivent au bingo ou d'autres choses, la plupart ne pourraient ou ne voudraient même pas. Les gens nous disent : Je vais être bien trop fatigué, c'est trop demandant pour mon corps. »
(Un intervenant)*



RÉFÉRENCE

Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Lépine, G., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées en milieu rural et urbain – Rapport synthèse d'une recherche-action*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

