

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 7

Accompagner la personne âgée isolée selon ses besoins



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

ACCOMPAGNER LA PERSONNE ÂNÉE SELON SES BESOINS

Conseiller l'intervenant pour un accompagnement optimal et satisfaisant.



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 7 – Accompagner la personne âgée isolée selon ses besoins*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

1. QU'EST-CE QUE L'ACCOMPAGNEMENT

Dans le type d'initiative décrit dans cette trousse, l'accompagnement se différencie de l'intervention clinique ou thérapeutique par le fait que l'intervenant ou le bénévole agit comme intermédiaire et assure le relais vers les ressources et services les plus appropriés selon le cas, en respectant les capacités et les préférences de la personne âgée. L'accompagnement a pour but d'assister la personne âgée en vue de faciliter sa demande d'aide et son accès aux ressources et services requis. Dans la mesure du possible, l'intervenant ou le bénévole redonne à l'ainé le pouvoir d'agir et de faire lui-même les contacts avec les ressources et services du milieu.

*« ...une position de « relais »
entre la personne et les
ressources du milieu. »
(Un intervenant)*



2. LES ÉTAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le présent outil propose des étapes à suivre dans l'accompagnement des personnes âgées isolées. Il vise à favoriser un accompagnement satisfaisant pour les deux parties : l'aidant et l'aidé. Cet outil propose des repères à l'intervenant ou au bénévole afin que l'aîné reçoive une information utile et en temps opportun, et pour que l'accompagnement le plus personnalisé possible.

Les cinq étapes de l'accompagnement qui sont proposées se déploieront différemment selon les personnes âgées puisqu'il sera modulé par les caractéristiques de chaque situation. Les étapes sont les suivantes :

- 1) L'identification des besoins
- 2) L'établissement d'un plan d'accompagnement
- 3) Le partage des tâches et la mise en œuvre du plan d'accompagnement
- 4) Le suivi du plan d'accompagnement
- 5) La clôture de l'accompagnement

Les différences et le degré variable de complexité des situations vécues par les aînés isolés font que l'accompagnement doit être personnalisé et individualisé. Les étapes proposées dépendront des informations recueillies au fur et à mesure des contacts avec la personne âgée. L'accompagnement s'adaptera et se modifiera pour tenir compte des besoins observés, des changements possibles, ainsi que de l'évolution de la situation de la personne âgée.

Au cours de la première rencontre, un premier contact (voir outil 5) est établi avec la personne âgée. Celui-ci peut prendre la forme d'un échange informel dans un lieu public ou encore, plus formel, lors d'une visite au domicile de la personne âgée. Il arrive que l'aide offerte soit refusée d'emblée et que la démarche s'arrête dès ce premier échange. Il se peut que l'aîné ait déjà identifié des besoins et même qu'il soit en mesure de formuler des solutions et, de ce fait, qu'il soit prêt à être accompagné dans leur mise en œuvre. Dans ce cas, l'accompagnement s'amorce rapidement et peut être de courte durée. Toutefois, plusieurs rencontres peuvent être nécessaires pour arriver à comprendre ce qui se passe, à cerner les besoins de la personne et à s'entendre sur les démarches qui s'en suivront. Le rythme et les décisions de la personne âgée doivent être accueillis respectueusement. Selon la situation, les étapes 1 à 5 seront donc plus ou moins comprimées et achevées. En tout temps, la personne pourra refuser l'aide offerte et vouloir cesser la démarche entreprise avec elle.

*« Les accompagnements sont pour la plupart du temps assez rapides... pour mobiliser les personnes à entreprendre des démarches elles-mêmes. »
(Un intervenant)*

3. LA DESCRIPTION DES CINQ ÉTAPES PROPOSÉES

ÉTAPE 1 : L'identification des besoins

Pour assurer un accompagnement approprié, la première étape consiste à bien cerner la situation de la personne aînée, une fois la relation établie (voir outil 5).

Après avoir précisé à quoi sert l'accompagnement proposé (les limites du rôle de l'intervenant ou du bénévole, la durée limitée de l'accompagnement), il faut :

- 1.1 Identifier les besoins de la personne aînée (sécurité, aide domestique, idées de sorties, accompagnement pour rendez-vous médicaux, aide pour le transport, accessibilités financière et physique, défense des droits, etc.).
- 1.2 Examiner avec la personne les besoins identifiés et valider avec elle ceux à prioriser et ceux auxquels répondre à court terme (voir outil 6).
- 1.3 Inventorier les ressources et services disponibles dans le territoire qui répondent aux besoins de l'aîné et qui sont le plus près possible de son lieu de résidence (voir outil 3).
- 1.4 Préparer un document de soutien à l'intervention permettant d'organiser la rencontre avec la personne aînée et conserver l'information pertinente (voir ANNEXE 7A).
- 1.5 Faire une « fiche d'information » sur les différentes ressources à suggérer (offre de services, façons de les contacter, heures d'ouverture, etc.). Cette fiche sera présentée à l'aîné lors de l'étape 2, lue avec lui et lui sera remise (voir ANNEXE 7B).
- 1.6 Si possible, recueillir des dépliants ou brochures des ressources qui seront proposées.
- 1.7 Vérifier le désir de l'aîné à continuer ou non la démarche.
- 1.8 Rassurer la personne aînée sur la confidentialité des informations tout au long de la démarche d'accompagnement (voir outil 8).

Plusieurs facteurs qui se présentent de façon permanente (ex.: fatigue, santé fragile) ou temporaire (ex.: examens à l'hôpital, rendez-vous à la clinique médicale, hospitalisation) peuvent empêcher les aînés isolés d'être disposés ou à l'aise de recevoir la visite de l'intervenant ou du bénévole tel que cela a été convenu au préalable. Il est conseillé de rappeler la personne aînée la veille ou le jour même de la rencontre pour confirmer le rendez-vous et s'assurer que cela lui convient toujours. Il faut être tolérant aux reports fréquents des rendez-vous.



ÉTAPE 2 : L'établissement d'un plan d'accompagnement

Cette seconde étape peut être une rencontre ou encore un échange téléphonique, en fonction du désir de la personne âgée. Il s'agit de :

- 2.1 Faire un bref retour sur la première rencontre tenue avec la personne âgée pour revoir la situation, s'informer à savoir s'il y a eu des changements depuis et revoir les besoins identifiés.
- 2.2 Présenter les ressources et services possibles en les reprenant un à un.
 - 2.2.1 Expliquer globalement ce qu'offre chaque organisme.
 - 2.2.2 Expliquer l'aide que l'organisme ou le service pourrait offrir à l'âiné en faisant clairement le lien avec le besoin identifié.
- 2.3 Établir avec l'âiné un plan de match : déterminer ensemble ce qui sera fait et préciser à quel moment l'accompagnement prendra fin.
- 2.4 Faire une sélection des ressources et services à contacter.
- 2.5 S'il y a lieu, partager les contacts à faire auprès des ressources tout en incitant l'âiné à faire des contacts par lui-même. Favoriser l'autonomie de la personne tout en tenant compte de ses capacités physiques, intellectuelles et de son sentiment d'aisance à le faire.
- 2.6 Déterminer le moment opportun pour relancer l'âiné afin de vérifier l'état d'avancement des démarches entreprises. Convenir d'un délai raisonnable avec l'âiné. Ce délai variera en fonction de la situation et des tâches de chacun; il sera convenu après discussion avec l'âiné.

Les âinés isolés socialement peuvent avoir vécu des expériences décevantes avec des ressources ou des services, ce qui les a menés à ne plus vouloir s'en prévaloir. En outre, les ressources et les services disponibles sont méconnus par plusieurs âinés: ils ne savent pas quels types de services sont offerts dans leur milieu, ni lesquels pourraient répondre le mieux à leurs besoins; ils ne savent pas s'ils y sont admissibles ou ne croient pas l'être. Il est conseillé de prendre un temps avec l'âiné pour lui présenter les ressources et les services utiles, en tenant compte des besoins identifiés et de son expérience antérieure.

*« Je suis là pour vous informer et vous soutenir dans vos démarches... »
(Un intervenant)*

*« Vous ne me dérangez pas, vous pouvez me téléphoner. »
(Un intervenant)*

ÉTAPE 3 : La mise en œuvre du plan d'accompagnement

La troisième étape consiste en la réalisation des activités prévues au plan d'accompagnement.

Cette étape permet de réaffirmer qu'il existe des ressources et des services qui seront utiles à l'aîné mais surtout de convaincre ce dernier de la légitimité d'y avoir recours. Il s'agit ensuite de l'encourager, de le motiver à faire les premières démarches convenues au plan d'accompagnement, selon ses capacités. Il peut être nécessaire d'explorer d'emblée les résistances et les craintes de la personne qui peuvent être autant d'obstacles à l'amorce de la mise en œuvre du plan d'accompagnement. Dans certaines circonstances, il peut être de bon aloi de faire un premier bout de chemin avec elle, histoire de casser la glace et de la mettre en confiance. Selon les tâches à réaliser et leur ampleur, elles pourraient être décortiquées et abordées par « petites bouchées » plutôt que présentées en bloc, ce qui peut avoir un effet de découragement.

Il faut laisser à l'aîné le temps de réaliser celles qui lui sont attribuées. Il est nécessaire de respecter le délai fixé avant de s'enquérir de ce qui a été réalisé par l'aîné et d'accueillir avec ouverture, rassurance et sans jugement les avancées qui ont été faites, si minimes soient-elles.



ÉTAPE 4 : Le suivi du plan d'accompagnement

Cette quatrième étape vise à :

- **Connaître les démarches effectuées par la personne aînée;**
- **Vérifier auprès d'elle si la situation a évolué;**
- **Valider si son besoin d'aide persiste, si elle souhaite poursuivre ou si elle a connu des difficultés pour faire les démarches prévues.**

4.1 En fonction du délai fixé, relancer par téléphone l'aîné pour vérifier quelles démarches ont été effectuées et la façon dont les choses se sont passées (vérifier comment a été l'accueil de l'aîné par ladite ressource, la réponse reçue, son degré de satisfaction, etc.). L'intervenant ou le bénévole fera également part des résultats de ses propres démarches, s'il en est.

4.2 Examiner avec la personne les besoins identifiés et valider à nouveau avec elle ceux à prioriser, en fonction de la situation actuelle.

4.3 Prendre en note les actions faites par l'aîné depuis le dernier contact.

4.4 Si nécessaire, proposer d'autres options à l'aîné ou lui faire part de changements ou de nouvelles ressources dans son secteur.

4.5 Si rien n'a été fait par l'aîné, en explorer les raisons, trouver des solutions et lui offrir de l'aide pour le faire avec lui ou lui suggérer de le faire pour lui.

Il est possible que l'implication de l'intervenant ou bénévole soit perçue par l'aîné comme pouvant répondre à tous ses besoins. Il est conseillé de rappeler à la personne aînée le partage des tâches convenu.

Il faut demeurer prudent pour ne pas créer d'attentes chez l'aîné qui ne pourraient pas être comblées. Il faut demeurer réaliste et ne pas promettre à la personne de trouver des réponses à toutes ses difficultés.

En fonction de la situation et du profil de la personne aînée, le suivi peut être de type, d'intensité et de durée variables. Il se peut que ce suivi ne soit pas nécessaire, comme il peut également arriver qu'il soit relativement long. À cet effet, il faut examiner la nécessité et la faisabilité de poursuivre ou non l'accompagnement. Les façons de faire sont variables d'une situation à l'autre, d'un organisme à l'autre. Il est proposé de prendre en considération les éléments suivants :

LA CAPACITÉ DE L'ORGANISME

Les responsables de l'organisme qui chapeaute l'initiative, les intervenants et les bénévoles doivent préalablement s'entendre sur l'accompagnement à offrir à la personne aînée (type, intensité, durée). Le suivi sera forcément fonction du nombre de personnes qu'il est possible d'accompagner, ce qui dépend notamment des moyens (ressources financières et humaines) dont l'organisme dispose pour ce faire. Il est essentiel d'échanger sur les contraintes possibles des organismes afin de baliser l'accompagnement à offrir (voir outil 9).

L'ENGAGEMENT DES INTERVENANTS OU DES BÉNÉVOLES

L'intervenant ou le bénévole doit tenir compte de son rôle et de ses responsabilités, de même que de ses limites et de ce à quoi il s'engage envers l'aîné. Le plan d'accompagnement et le partage des tâches devraient idéalement être notés, de même que des indications sur l'évolution de la situation. Ces notes permettent un retour plus systématique sur cet engagement, de mieux mesurer les accomplissements et d'apprécier les ajustements possibles. L'engagement des uns et des autres au moment d'amorcer la mise en œuvre du plan d'accompagnement n'est pas immuable et peut être réévalué au besoin.

LA CAPACITÉ ET LA VOLONTÉ DE L'AÎNÉ

La personne aînée est encouragée à poursuivre ses démarches, et ce, malgré certaines difficultés rencontrées en cours de route. Relancer la personne aînée, mais sans insister, est un incitatif supplémentaire pour la motiver et pour qu'elle agisse. Tant que l'intervenant ou le bénévole sent une certaine mobilisation de l'aîné, peu importe la vitesse d'exécution de ses tâches, l'aîné doit se sentir appuyé. Il peut arriver que plusieurs relances téléphoniques de la part de l'intervenant ou du bénévole soient requises parce que la personne aînée n'aura pas pu terminer toutes les démarches auxquelles elle s'était engagée dans les délais fixés. Il peut aussi arriver que la personne n'ait plus la volonté d'agir, malgré les tentatives de l'intervenant ou du bénévole pour l'encourager à persévérer. En dépit des efforts de l'intervenant ou du bénévole et malgré qu'il ait déployé tous les moyens à sa disposition, il arrive qu'il soit confronté à un refus de l'aîné de poursuivre la démarche. Il faut alors savoir lâcher prise. Il ne s'agit pas ici d'abandonner la personne aînée, mais bien de respecter sa décision (voir outil 8). Selon les circonstances, la différence entre l'abandon et une cessation légitime de l'accompagnement par l'intervenant et le bénévole n'est pas toujours facile à faire et la limite entre l'un et l'autre n'est pas toujours claire. Une telle situation d'ambiguïté peut amener de l'inconfort et de la culpabilité chez l'intervenant ou le bénévole. Il doit pouvoir en parler à quelqu'un (voir outil 9).

*« Pas vraiment de suivi systématique d'instauré dans l'organisme; les relances sont au cas par cas. »
(Un intervenant)*

*« Les balises doivent être établies et il est important de ne pas créer des précédents... Une bonne compréhension de la nature des services est nécessaire. Les limites ne sont pas les mêmes selon les personnes également. »
(Un intervenant)*

ÉTAPE 5 : La clôture de l'accompagnement

Cette cinquième étape est importante dans le processus d'accompagnement. Elle met un terme au soutien apporté à l'aîné. Elle doit tenir compte de la préférence de l'aîné et peut prendre différentes formes. En fonction des demandes et des ressources disponibles, l'intervenant ou le bénévole a aussi la responsabilité d'indiquer à l'aîné qu'il avance avec lui, à son rythme, mais qu'ultimement, c'est à l'aîné que revient la décision quant aux actions à entreprendre. Ainsi, la façon de clore l'accompagnement sera variable d'une personne aînée à l'autre et tiendra compte des divers aspects qui caractérisent la situation.

5.1 L'aîné peut y mettre fin pour les raisons suivantes :

- Il ne désire pas aller plus loin;
- Il ne souhaite pas faire de démarches auprès des ressources suggérées;
- Il considère que la situation a évolué et que ses besoins ont changé ou qu'ils ont été répondus avec satisfaction.

5.2 L'intervenant ou le bénévole peut y mettre fin pour les raisons suivantes :

- Après plusieurs tentatives auprès de l'aîné, la situation n'évolue pas (manque de motivation, mobilisation difficile);
- Les objectifs ont été atteints.

5.3 Mettre fin à l'accompagnement, c'est :

- Informer l'aîné de la fin de l'accompagnement en faisant un retour sur le plan préétabli;
- Mentionner délicatement mais clairement à l'aîné que l'accompagnement prend fin. À ce sujet, il est intéressant de revenir positivement sur ce qui a été accompli par l'aîné en relatant les actions entreprises;
- Clarifier ou rappeler à nouveau son rôle;
- Rassurer l'aîné en lui rappelant que les différentes ressources proposées peuvent toujours l'aider et qu'il ne doit pas hésiter à les contacter;
- Indiquer sa disponibilité, s'il y a lieu, pour d'autres besoins.

Le TABLEAU 1 présente la synthèse des principales difficultés rencontrées dans l'accompagnement par l'intervenant ou le bénévole et des conseils pour les surmonter.

*« Nous avons fait un bout ensemble, plusieurs ressources et services vous ont été proposés. Elles peuvent vous aider. Je pense que vous possédez tous les renseignements pour continuer les démarches par vous-même. »
(Un intervenant)*

TABLEAU 1

PRINCIPALES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DE L'ACCOMPAGNEMENT ET CONSEILS POUR LES SURMONTER

PRINCIPALES DIFFICULTÉS	CONSEILS
<p>Facteurs liés aux services :</p> <ul style="list-style-type: none">• délais d'attente• absence du service• procédures difficiles pour obtenir le service• critères d'admissibilité• accessibilité	<ul style="list-style-type: none">• Avoir un portrait actualisé de l'ensemble des ressources et services disponibles sur le territoire donné et des contacts réguliers avec ceux-ci pour être au courant des changements.• Agir comme intermédiaire auprès des ressources.• Faire des représentations auprès des organismes pour améliorer l'accessibilité ou la disponibilité d'un service.
<p>Facteurs liés à la condition et à la motivation de l'aîné :</p> <ul style="list-style-type: none">• problèmes d'audition ou de vision• incapacité temporaire ou permanente• pas à l'aise de demander• méconnaissance des ressources et des services disponibles à proximité• désintérêt• manque de temps• circonstances particulières l'empêchant de contacter la ressource	<ul style="list-style-type: none">• Agir comme intermédiaire auprès des ressources.• Prendre le temps d'expliquer à l'aîné la mission de la ressource et le type de service qui lui serait utile.• Être patient, tenace, relancer au besoin.• Encourager l'aîné à poursuivre dans les tâches qu'il est capable de faire.• Tenir compte des capacités de l'aîné et respecter son rythme.• Explorer les raisons du désintérêt, demander l'aide appropriée et référer au besoin.
<p>Facteurs liés au temps :</p> <ul style="list-style-type: none">• démarches peuvent s'échelonner sur plusieurs semaines avant de constater des modifications chez l'aîné• délais parfois longs avant une réponse de la part de la ressource approchée• congés, période de vacances tant, au niveau de la ressource que de l'intervenant; le service peut être au ralenti en raison d'un manque d'intervenants ou de bénévoles	<ul style="list-style-type: none">• Clarifier au sein de l'organisme qui chapeaute l'initiative, le type, l'intensité et la durée des suivis possibles.• Être patient, tenace.• Faire des relances.• Anticiper les congés ou les vacances en informant l'aîné et prévoir qui fera le relais au sein de l'organisme.
<p>Facteurs liés au sentiment d'aisance ou de sécurité de l'intervenant ou du bénévole, de même qu'à la sécurité de l'aîné</p>	<ul style="list-style-type: none">• Soutien de l'organisation pour avoir de l'aide au besoin (formation, encadrement, rencontres d'équipe) (voir outil 9).



RÉFÉRENCES

Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) (2017). *Publications*. En ligne http://www.aqcca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=57, consulté le 14 septembre 2017.

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).

Centre d'action bénévole du Contrefort (CABC) (2017). *Aînés-nous à vous aider!* En ligne http://cabducontrefort.quebec/prog/services_aux_individus/ainesnous.html, consulté le 12 septembre 2017.

Truchon, M. (2011). *Cadre théorique des initiatives de travail de milieu auprès des aînés vulnérables*. Montréal: AQCCA.



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches



REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 7

ANNEXES 7



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

Québec 



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

MODÈLE DE DOCUMENT DE SOUTIEN À L'INTERVENTION

PREMIÈRE PARTIE : PROFIL DE LA PERSONNE ÂNÉE

THÈMES	EXEMPLES
Caractéristiques de la personne	<i>Portrait général de sa santé, description sommaire de son réseau social actuel.</i>
Genre, âge	
Résidence, milieu de vie	<i>Appartement, résidence pour personnes âgées, HLM, coopératives d'habitation, etc. Ya-t-il des services sur place ? La personne habite-t-elle seule ou en couple et depuis quand à cet endroit ?</i>
Nom de l'intervenant au CLSC	
Rejoindre	
Comment a-t-elle été repérée ? Dans quel lieu ? Par qui ?	<i>Via l'organisme, un commerce, le pharmacien, la coiffeuse, dans un restaurant, etc.</i>
Comment a-t-elle été approchée ?	<i>En remettant une revue, en offrant un café, en l'invitant à une activité d'un organisme du coin, etc.</i>
A-t-elle accepté l'accompagnement ? Des réserves, des craintes, des attentes ?	<i>Réponses des participants face à l'offre d'accompagnement. Résistances des personnes : fierté, sentiment d'intrusion, peurs liées à la méconnaissance des services, changement dans la situation de vie de la personne (ex. : recouvrement de la santé).</i>
Accompagner	
Besoins identifiés	<i>Besoins associés à la mobilité, à la santé, à l'entretien ménager, à la préparation des repas ou à la sociabilité.</i>
Demandes formulées par la personne	<i>Obstacles à un accompagnement positif : nature de certains besoins face auxquels les ressources sont sans réponse (absence d'amis, résolution des conflits familiaux). Limites associées à certaines caractéristiques présentes chez les personnes (santé mentale, handicap sévère, hygiène).</i>
Services ou aide offerte	<i>Obstacles à un accompagnement positif : limites des ressources, absence des ressources sur le territoire.</i>
Ce qui s'est fait : contact, service reçu, etc.	<i>Description des réponses positives (c.-à-d. acceptation de l'offre) Description des réponses négatives (c.-à-d. refus de l'offre).</i>

Observations générales :

VOLET ACCOMPAGNEMENT

Nom de la personne : _____

Date de la 2^e rencontre : _____

CATÉGORIES DE SERVICES	SERVICES OU RESSOURCES PROPOSÉS	ACCEPTATION OU NON
Alimentation	Aide alimentaire, cuisines collectives, paniers, popote roulante, etc.	
Relations sociales	Groupes sociaux, centres communautaires, visites d'amitié, écoute, etc.	
Aide matérielle	Comptoir vestimentaire, meubles à prix modique, etc.	
Transport	Taxi, transport en commun, adapté, etc.	

Date du suivi téléphonique : _____

Notes-Commentaires : _____

Plan de la 2^e rencontre :

Présentation des ressources et services à proposer à l'aîné.

Vérifier son degré de satisfaction vis-à-vis de ses relations sociales (famille, amis, voisins, etc.). _____

1) Faire un retour sur le dernier entretien, nommer les besoins identifiés : téléphones et visites d'amitié, sécurité, autres ressources ou services, etc.

2) Revenir sur les besoins qui restent : définir avec elle une forme de priorisation.

3) Parler des services disponibles en fonction des besoins priorités (réf.: Fiche de ressources).

4) Remettre les coordonnées des organismes par besoin (réf.: Fiche de ressources).

5) Convenir d'un plan de match avec la personne, quand elle prévoit contacter les organismes ou les ressources. Faire le premier contact, au besoin. Déterminer quand faire un appel de courtoisie pour voir où en sont ses démarches.

Autres points :



SERVICES ET RESSOURCES PROPOSÉS

Cette fiche est un guide de référence pour la préparation de la rencontre d'accompagnement. Elle sert de point de repère à l'intervenant au cours de sa rencontre d'accompagnement avec l'aîné. On y retrouve les coordonnées des ressources à proposer, le nom de la personne à contacter ainsi qu'un descriptif sommaire des services disponibles qui sont susceptibles de répondre aux besoins de la personne aînée.

Les renseignements disponibles sur cette fiche permettent de présenter à l'aîné la ressource et ses spécificités tout en faisant le lien avec le besoin identifié chez lui.

CATÉGORIES DE SERVICES ET RESSOURCES

(alimentation, relations sociales, aide matérielle ou alimentaire, transport, défense des droits, etc.)

Indiquer le nom de la ressource
et son numéro de téléphone

Nom de la personne responsable
du service

Un résumé sommaire des
services disponibles

Horaire et tarifs



MODÈLE DE FICHE D'INFORMATION POUVANT ÊTRE REMISE À L'AÎNÉ ACCOMPAGNÉ

FICHE DE RESSOURCES / SERVICES

Exemple de fiche remise à l'aîné contenant le nom des ressources et leur numéro de téléphone. Si jugé à propos, cette fiche peut être accompagnée d'une pochette d'information contenant différents dépliants relatifs aux ressources et services proposés.

SERVICES ET RESSOURCES PROPOSÉS

CATÉGORIES DE SERVICES OU DE RESSOURCES	<i>Indiquer le nom de la ressource et son numéro de téléphone, le nom de la personne responsable du service (si connu), ainsi qu'un résumé des services disponibles</i>
Alimentation (aide alimentaire, cuisines collectives, paniers, popote roulante, etc.)	
Relations sociales (groupes sociaux, centres communautaires, visites d'amitié, écoute, etc.)	
Aide matérielle (comptoir vestimentaire, meubles à prix modique, etc.)	
Transport (taxi, transport en commun, adapté, etc.)	
Défense des droits (aide juridique pour l'obtention de rentes, résiliation d'un bail, déménagement en résidence, etc.)	
Autres	



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

