



*Bien vieillir chez-soi
dans Portneuf :
un rêve ou une réalité?*

Rapport final

Rédaction :

Jacynthe Drolet, de Jeun'Essor Portneuf

Collaboration :

Julie Trudel, d'Accès Travail Portneuf

*Michel Fleury, président de la Table de concertation
des aînés de Portneuf*

Février 2016

PRÉSENTATION DES MEMBRES DU COMITÉ DE CONCERTATION

Harold Côté, organisateur communautaire, CIUSSS de la Capitale-Nationale secteur Portneuf
Jacynthe Drolet, projet *Bien vieillir chez-soi*, JeunEссор Portneuf
Michel Fleury, président de la Table de concertation des aînés de Portneuf
Jean-Guy Genest, président de l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale
secteur Portneuf
Réjeanne Julien, présidente du Comité Vas-Y
Guy Lymburner, représentant de la Table de concertation des aînés de Portneuf
Carmen Marquis, représentante des relayeurs, municipalité de Saint-Alban
Mathieu Rieg, projet *Bien vieillir chez-soi*, JeunEссор Portneuf
Louise Roy, directrice générale Entraide communautaire LE HALO et Aide à domicile LE HALO
Christine Tanguay, coordonnatrice de L'Accorderie de Portneuf
Julie Trudel, projet *Bien vieillir chez-soi*, JeunEссор Portneuf
Lise Trudel, représentante des relayeurs, municipalité de Saint-Léonard-de-Portneuf

REMERCIEMENTS

Le projet *Bien vieillir chez-soi* n'aurait pu voir le jour sans l'aide et l'appui de nombreuses personnes et organismes du milieu. Les préoccupations de la Table de concertation des aînés de Portneuf sur le bien-être des aînés vivant à domicile dans la MRC de Portneuf ont été à l'origine de ce projet, se liant étroitement aux politiques des municipalités amies des aînés des localités portneuvoises.

Ce projet est réalisé dans le cadre de la mise en œuvre de l'Entente spécifique portant sur l'adaptation régionale pour l'amélioration des conditions de vie des personnes aînées dans la région de la Capitale-Nationale. Le comité de travail souhaite les remercier pour leur appui financier qui a permis de mettre en lumière des solutions afin que nos aînés portneuvois puissent « bien vieillir chez eux ».

Nous remercions également tous les participants qui ont accepté de témoigner à nos groupes de discussion. Ces personnes aînées et les intervenants ont fait preuve d'une grande disponibilité et d'une ouverture afin de nous permettre de mieux connaître et comprendre leur réalité tout en partageant des pistes de solution en lien avec le désir de bien vieillir chez-soi dans Portneuf.

*« La vraie prévention du vieillissement,
c'est l'apprentissage de la flexibilité, de
l'adaptabilité au changement. »*

Auteur non connu

TABLE DES MATIÈRES

	Pages
Bien Vieillir Chez-soi 1 : En résumé	5
Bien Vieillir Chez-soi 2 : En résumé	7
Introduction et étapes du projet.....	9
1 Statistiques à l'appui	13
2 Bien vieillir chez-soi, dans Portneuf : les services à développer	17
2.1 Services d'aide à la vie quotidienne (AVQ)	18
2.1.1 Aide à l'hygiène	19
2.1.2 Temps alloué	20
2.2 Service d'aide à la vie domestique (AVD)	21
2.2.1 Alimentation	22
2.2.2 Entretien intérieur et extérieur	25
2.3 Les finances personnelles et les programmes d'aide	27
2.3.1 Programme d'aide financière	27
2.3.2 Planification financière	28
2.4 Services d'aide à la vie civique (SVC).....	30
2.4.1 Transport	30
2.4.2 Volet médical	31
2.4.3 Volet non médical	32
2.4.4 Transport adapté	33
2.5 Démarches administratives.....	35
2.6 Services liés à la sécurité, à la maltraitance et aux abus des personnes âgées.....	36
2.6.1 Sécurité	37
2.6.2 Information et prévention	38
2.7 Services liés à la santé	42
2.7.1 Santé (physique et psychologique)	42
2.7.2 L'accessibilité aux services de santé et ses difficultés	44
2.8 Habitations.....	50
3 Les moyens de communication pour rejoindre les aînés	57
3.1 Outils	57
En conclusion	60

BIEN VIEILLIR CHEZ-SOI 1 : EN RÉSUMÉ

Origine des projets

Les services assurant le maintien des aînés à domicile offerts dans la MRC de Portneuf sont sous la responsabilité du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN), des municipalités et de plusieurs organismes de la communauté. Toutefois, le nombre d'acteurs impliqués dans ce dossier et la variété des formules d'aide font en sorte que les aînés et les intervenants communautaires éprouvent des difficultés à s'y retrouver. À l'initiative de la Table de concertation des aînés de Portneuf, cette problématique fut particulièrement mise en lumière à la suite de la création d'un comité de travail au sein de l'approche territoriale intégrée de Portneuf (ATI) qui visait à valoriser les métiers reliés au maintien à domicile, et ce, afin de contrer les importantes difficultés de recrutement de main-d'œuvre sur le territoire portneuvois.

Objectif global

L'objectif global est de permettre aux aînés autonomes ou en perte d'autonomie de connaître les ressources et les services aux aînés disponibles sur le territoire de la MRC de Portneuf, afin qu'ils puissent demeurer chez eux, dans leur communauté, le plus longtemps possible. Cette démarche devrait également permettre aux responsables des organismes publics et communautaires qui offrent des services aux aînés sur le territoire de la MRC de Portneuf, de travailler de façon concertée afin d'assurer une plus grande efficacité dans l'offre de services, de partager et de diffuser de l'information sur les services en place et d'identifier de nouveaux services à développer à l'intention des aînés de la MRC de Portneuf.

Objectifs spécifiques

1. Procéder à l'inventaire des services disponibles pour répondre aux besoins des aînés autonomes ou en perte d'autonomie désirant demeurer chez eux, identifier les modalités pour se prévaloir de ces services et diffuser cette information aux intéressés. Ces renseignements seront recueillis auprès des organismes publics et communautaires œuvrant auprès des aînés dans la MRC de Portneuf, de même qu'auprès du service 2-1-1 et du Répertoire des services, groupes et organismes de Portneuf publié chaque année par la Table FEDMO.
2. Favoriser la concertation des partenaires par la tenue de rencontres régulières visant à discuter des besoins à combler et des pistes de solution concernant les services aux aînés à domicile et par un exercice de réflexion quant à la tenue d'une rencontre régionale ayant pour thème « Demeurer chez-soi, dans sa communauté ».

BIEN VIEILLIR CHEZ-SOI 2 : EN RÉSUMÉ

Objectif global

L'objectif global est d'aider les responsables des organismes publics et communautaires offrant des services aux aînés à travailler de façon concertée afin d'assurer une plus grande efficacité dans l'offre de services. C'est aussi de partager puis de diffuser l'information sur les services en place et d'identifier de nouveaux services à développer à l'intention des aînés de la région de Portneuf désirant demeurer chez eux, dans leur communauté, le plus longtemps possible.

Objectifs spécifiques

1. Identifier et définir, avec des aînés recrutés dans différentes localités de la région de Portneuf, les services de soutien essentiels et accessoires, tant pour les aînés actifs ou en perte d'autonomie, afin d'assurer une vie quotidienne convenable et sécuritaire aux aînés de la région de Portneuf désirant demeurer dans leur domicile et vivre dans leur communauté le plus longtemps possible.
2. Tenir quatre « focus group » impliquant des aînés de 60 ans et plus issus des localités de chacun des 4 sous-secteurs du territoire de Portneuf.

*« La vieillesse arrive brusquement, comme
la neige. Un matin, au réveil,
on s'aperçoit que tout est blanc. »*

Jules Renard

INTRODUCTION ET ÉTAPES DU PROJET

Le rythme de la vie d'aujourd'hui est très rapide pour tous. En vieillissant, nous constatons que la vie semble se dérouler plus rapidement pour les aînés. Hier, nous étions à élever notre famille, à travailler pour gagner notre vie et répondre aux besoins de nos descendants. Aujourd'hui, nous nous réveillons et nous voilà rendu au temps de vivre pleinement notre retraite, réaliser des rêves que nous avons convoités et façonnés dans nos pensées secrètes et, pour plusieurs, partager nos connaissances et nos expériences par notre implication sociale et communautaire. Demain, on se réveillera peut-être avec le sentiment que nous avons besoin d'un peu d'aide pour pouvoir continuer à vivre dans le confort de notre maisonnée, celle où l'on se sent en sécurité et où les souvenirs respirent entre les murs.

Cette étape de la vie arrive toujours trop rapidement. Depuis quelques années, nous sommes davantage conscientisés au fait que la population québécoise est vieillissante et que cette réalité est internationale. Afin d'approfondir notre connaissance à cette évidence qui touche notre environnement personnel, familial, social, professionnel et communautaire, nous vous présentons, dans ce rapport, les étapes qui ont permis d'atteindre les résultats obtenus.

La Table de concertation des aînés de Portneuf (TCAP), comme bien d'autres acteurs du milieu régional et provincial, s'est posé la question suivante : « Qu'est-ce que ça implique de vouloir bien vieillir chez-soi, dans sa communauté? ». C'est une question très large impliquant tous les volets de la vie (financier, entretien intérieur et extérieur de la propriété, santé physique et psychologique, alimentation, hygiène, transport, sécurité, loisirs, famille, amis, et bien plus encore).

Afin de soutenir les responsables du projet et de les aider à atteindre les objectifs visés, un comité de concertation a été formé. Ce comité avait pour objectif d'aider à mieux comprendre les interactions entre les organismes, d'aider à répertorier et identifier les modalités pour avoir accès aux services aux aînés autonomes ou en perte d'autonomie désirant demeurer chez eux, de discuter des besoins à combler et d'identifier des pistes de solution et de nouveaux services à développer à l'intention des aînés de la MRC de Portneuf. Le comité a aussi contribué à établir les critères de sélection des participants pour les « focus group » d'aînés et d'intervenants impliqués auprès des aînés. Les membres du comité provenaient de la Table de concertation des aînés de Portneuf, du CIUSSS de la Capitale-Nationale secteur Portneuf, d'organismes communautaires tels que l'Accorderie de Portneuf, l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale secteur Portneuf, l'Entraide communautaire Le Halo, l'Aide à domicile Le Halo, le Comité Vas-Y, les relayeurs impliqués au niveau de la TCAP ainsi que les responsables du projet.

La collecte de données de tous les services s'adressant aux aînés était une étape majeure dans ce projet. Elle avait pour but de cibler les secteurs desservis et non desservis et d'analyser l'offre de services selon les besoins des aînés. Par contre, la réalisation du projet ayant une très courte durée, il a fallu délimiter les offres de services à répertorier. Ainsi, les services privés auxquels les aînés peuvent avoir accès comme tout autre individu n'ont pas été pris en considération. Ce qui signifie que seuls les services provenant des milieux publics et communautaires ont été identifiés à l'exception des épiceries, pharmacies et taxis. Tous les autres services devaient se classer dans les offres de services suivant les définitions qu'utilisent actuellement les intervenants communautaires et publics qui œuvrent auprès des aînés dans les localités de la région de Portneuf.

Cette collecte a permis de faire ressortir les secteurs démontrant un plus grand besoin de services. De plus, un outil de référence a été créé permettant ainsi aux intervenants des milieux publics, communautaires et municipaux de bien répondre aux aînés cherchant l'aide à domicile appropriée pour eux.

Le défi à relever avec cet outil unique et simple d'utilisation pour Portneuf est, bien entendu, la mise à jour continue de la base de données qui permettra de bien référer la population vers les services recherchés. La Table de concertation des aînés de Portneuf présentera ce système de référence, disponible à l'été 2016, aux différents acteurs du milieu. Lors de la présentation de cet outil, des solutions devront être mises de l'avant afin de s'assurer de garder vivante cette base de données indispensable.

Parallèlement à l'étape citée précédemment, la tenue de 5 groupes de discussion (dont 4 avec des participants aînés de 60 ans et plus provenant des 4 sous-régions portneuvoises et un groupe formé d'intervenants) ont permis d'échanger sur les besoins et les difficultés des aînés qui demeurent encore chez eux. C'est donc 40 personnes âgées de plus de 60 ans et 12 intervenants qui ont partagé leurs besoins et transmis leurs points de vue.

L'enregistrement des échanges au sein des groupes de discussion a permis de mettre en lumière les points forts des échanges permettant ainsi d'identifier les problématiques véhiculées par les participants et les actions prioritaires à mettre de l'avant. Ces dernières, énumérées dans le présent rapport, sont appuyées par des phrases significatives suivies de quelques recommandations provenant des participants. En conclusion, les six priorités les plus importantes sont regroupées. L'ensemble de ces actions, si elles sont mises de l'avant, nécessiteront des collaborations provenant des milieux municipaux, publics, communautaires et commerciaux.

Les actions qui découleront des priorités pourraient éventuellement être intégrées aux divers plans d'action liés aux politiques familiales et amies des aînés (MADA). Sur le territoire de la MRC de Portneuf, 14 des 18 municipalités de Portneuf ont préparé et adopté une politique familiale et des aînés

regroupant déjà plusieurs actions visant à favoriser le maintien des aînés dans les collectivités pour ainsi
« penser et agir aînés ».¹

¹ TCAP, *Résumé des éléments concernant les aînés contenus dans les politiques familiales et MADA des municipalités de la MRC de Portneuf*, juillet 2014.

1 STATISTIQUES À L'APPUI

Afin de mieux comprendre les problématiques liées au vieillissement de la population dans Portneuf, voici quelques statistiques à propos des aînés qui résident sur le territoire de la MRC de Portneuf. Ces données statistiques sont tirées d'une étude publiée en 2014².

La MRC de Portneuf se caractérise par sa diversité, par son paysage de montagnes et de terres agricoles, par sa ruralité, de même que par la taille et la croissance de ses municipalités les plus à l'est, en bordure de l'agglomération de Québec.

- ✓ La MRC de Portneuf comptait **9 185 personnes âgées de 65 ans et plus en 2011** soit **18,7 %** de la population. En **2031, ce nombre s'élèvera à 17 276**, représentant ainsi 32 % des Portneuvois.
- ✓ La MRC compte quatre pôles principaux (Donnacona, Pont-Rouge, Saint-Raymond et Saint-Marc-des-Carières).
- ✓ C'est à **Saint-Marc-des-Carières** que se trouve la **plus forte proportion de personnes âgées de 65 ans et plus**. C'est aussi la ville où la proportion des personnes âgées de 75 ans et plus est la plus forte.
- ✓ C'est à Neuville et à Pont-Rouge que la proportion d'aînés est la moins élevée.

² MRC de Portneuf, *Habitats, milieux de vie et participation sociale des aînés : constats et perspectives*, Institut sur le vieillissement et la participation sociales des aînés de l'Université Laval (IVPSA), octobre 2014.

- ✓ Dans 4 municipalités, plus de 60 % de la population est âgée de 45 ans ou plus : Rivière-à-Pierre, Saint-Ubalde, Sainte-Christine-d'Auvergne et Saint-Casimir.

- ✓ Il y a davantage de femmes (58 %) que d'hommes parmi les personnes âgées de 65 ans et plus dans la MRC.

- ✓ La croissance du nombre d'hommes âgés de 65 ans et plus se fera plus rapidement que la croissance des femmes du même groupe d'âge. Sur une période de 25 ans, la population masculine âgée de 65 ans et plus de Portneuf augmentera de près de 5 000 personnes. Au cours de la même période, la population féminine du même âge ne comptera que 4 000 personnes de plus. Cette différence de croissance fera en sorte que les hommes aînés seront presque aussi nombreux que les femmes du même groupe d'âge.

- ✓ **La majorité des personnes âgées de 65 ans et plus vivant seules sont des femmes**, et leur proportion augmente avec l'âge. Ainsi, à l'échelle de la MRC, 855 des 1 190 personnes qui vivent seules sont âgées de 75 ans et plus sont des femmes, ce qui représente 72 % de ce segment de la population.

- ✓ Dans la MRC, près de la moitié (**47 % des femmes de 75 ans et plus vivent seules**), alors que ce sont **23 % des hommes du même âge qui vivent seuls**.

- ✓ La MRC se caractérise par une diversité de situations socioéconomiques. Elle combine des **secteurs fortement défavorisés** et d'autres où le niveau socioéconomique est beaucoup plus élevé.

- ✓ La MRC a connu une croissance démographique qui, selon les prévisions, devrait se poursuivre au moins **jusqu'en 2024**. Toutefois, cette croissance n'est pas uniforme. Elle est principalement concentrée dans les municipalités de Saint-Raymond, Pont-Rouge et Donnacona. D'autres municipalités connaîtront plutôt des **déclins démographiques au cours de la même période (Saint-Casimir, Saint-Marc-des-Carières, Saint-Ubalde, Rivière-à-Pierre, Saint-Alban et Portneuf)**.

- ✓ **En 2024**, il est estimé que toutes les municipalités de la MRC présenteront une **proportion d'aînés dépassant 25 %**.

- ✓ Alors que la moitié (49,4 %) des **personnes de 65 ans et plus** en ménage privé au Québec **vit dans des maisons individuelles**, cette proportion atteint **76,7 % dans la MRC de Portneuf**. La forte majorité des municipalités de la MRC témoigne de ce phénomène. Dans trois municipalités plus petites, l'ensemble (**100 %**) des **femmes âgées de 65 ans et plus vivent dans ce type d'habitation (Saint-Thuribe, Sainte-Christine-d'Auvergne et Saint-Gilbert)**.

- ✓ Dans la MRC de Portneuf, **80 % des hommes et 72 % des femmes vivant en ménage privé habitent dans une maison individuelle**. De ce pourcentage, **69 % des personnes âgées de 85 ans et plus demeurent dans leur maison**.

- ✓ Il y a 46 habitations collectives pour aînés sur le territoire de la MRC de Portneuf : 15 habitations à loyer modique (HLM), 6 organismes à but non lucratif (OBNL), 4 coopératives et 21 résidences privées pour aînés (RPA). Elles offrent un **total de 1 081 unités locatives**. De ces 46 habitations collectives, 26 sont certifiées. Les 21 RPA et un des OBNL de la MRC de Portneuf offrent des

services de sécurité. Les six RPA qui fournissent des services de soins infirmiers offrent aussi l'ensemble des autres services.

- ✓ Les cinq municipalités les moins peuplées de la MRC (**Lac-Sergent, Rivière-à-Pierre, Sainte-Christine-d'Auvergne, Saint-Gilbert et Saint-Thuribe**) **n'ont pas de service bancaire, de centre commercial, de pharmacie, mais, mis à part Lac-Sergent, elles accueillent toutes au moins un organisme de participation sociale.**

Cette combinaison de constats montre qu'une certaine partie de la population âgée de la MRC mérite une attention particulière de la part des intervenants. Pensons notamment aux femmes vivant seules qui connaissent une situation de défavorisation matérielle. Toutefois, la tendance observée voulant que la proportion des hommes âgés augmente, traduit l'importance de s'ajuster et d'adapter les interventions en conséquence.

2 BIEN VIEILLIR CHEZ-SOI, DANS PORTNEUF : LES SERVICES À DÉVELOPPER

Dans cette section du rapport, nous décrivons les services mentionnés par les participants âgés dans les groupes de discussion qui font état des besoins à combler dans l'immédiat pour certains et pour d'autres, en prévision de leur souhait de vieillir à domicile, dans leur communauté, le plus longtemps possible.

Lors de l'élaboration des groupes de discussion, des critères de sélection ont été établis afin de former des groupes représentant les quatre sous-régions de la MRC de Portneuf. Les critères retenus par le comité de concertation sont : avoir un nombre égal de femmes et d'hommes de plus de 60 ans issus de localités de la sous-région de la MRC de Portneuf, des personnes vivant dans une résidence pour personnes âgées autonomes et/ou en perte d'autonomie ainsi que des hommes ou des femmes âgés vivant une situation de proches aidants.

Plus de 65 personnes répondant aux critères de sélection ont été contactées afin de les inviter à participer au groupe de discussion de leur secteur respectif. Malgré tous les efforts, nous n'avons pu obtenir la participation d'ânés provenant des 18 municipalités portneuvoises. Nonobstant cet obstacle, les quatre sous-régions ont pu être représentées. C'est donc avec la généreuse participation volontaire de 40 ânés et 12 intervenants que nous avons réalisé 5 groupes de discussion soit, 4 groupes d'ânés et un groupe d'intervenants. Afin d'alléger le texte, leur code d'identification sera inscrit au côté des services qui auront été mentionnés et désirés : secteurs Ouest (O), Est (E), Sud (S), Nord (N) et intervenants (I).

Les secteurs représentant les quatre sous-régions de la MRC de Portneuf sont :

Secteur Ouest : Saint-Marc-des-Carières, Saint-Gilbert, Saint-Casimir, Saint-Alban, Saint-Thuribe et Saint-Ubalde.

Secteur Est : Neuville, Pont-Rouge, Saint-Basile.

Secteur Sud : Donnacona, Cap-Santé, Portneuf et Deschambault-Grondines.

Secteur Nord : Lac-Sergent, Saint-Raymond, Sainte-Christine-d’Auvergne, Saint-Léonard et Rivière-à-Pierre.

Les besoins cités par les participants sont classés sous sept grandes catégories dans le milieu de la santé, des services sociaux et des organismes communautaires. Celles-ci touchent tous les aspects de la vie. Elles sont identifiées comme suit : services d’aide à la vie quotidienne (AVQ), services d’aide à la vie domestique (AVD), services de soutien à la vie civique (SVC), répit gardiennage, services liés à la sécurité/maltraitance/abus, services de santé et, finalement, loisir/formation. Nous avons aussi inclus un volet sur le lieu d’habitation des aînés pour offrir un portrait plus complet du « *Bien vieillir chez-soi* ».

En introduction à chacune de ces catégories, une définition ainsi qu’une liste des services qui y sont rattachés permettront de faciliter leur compréhension. Par conséquent, seuls les services souhaités par les aînés et intervenants seront nommés, expliqués et bonifiés par des phrases significatives, faisant ainsi ressortir leurs préoccupations et besoins à l’égard du vieillissement à domicile.

L’ordre dans lequel ces catégories et services sont présentés n’est aucunement lié aux priorités d’action qui en ressortiront. Par contre, les services jugés prioritaires par les aînés et intervenants seront clairement identifiés.

2.1 Services d’aide à la vie quotidienne (AVQ)

Services aidant les personnes dans leur hygiène personnelle (soins à la personne, bain, hygiène journalière, etc.), l’aide à l’habillage matin et soir, l’aide pour se nourrir et l’hébergement temporaire.

2.1.1 Aide à l'hygiène

Bains et soins de base (O, E, N)

Les participants des groupes de discussion des secteurs Ouest, Est et Nord de Portneuf ont mentionné l'importance des services de soins d'hygiène à domicile afin de libérer les proches aidants. Ils ont exprimé le fait qu'il est difficile d'obtenir de l'aide à ce niveau. Selon eux, l'offre de services est insuffisante pour les besoins exprimés et ils se sentent obligés d'argumenter et de justifier leur demande afin d'obtenir l'aide à laquelle ils ont droit.

La majorité des proches aidants n'ont ni l'énergie ni les ressources pour faire valoir leurs droits. Malgré les appels à l'aide, ils rebroussement chemin devant plusieurs portes fermées. Selon eux, les critères d'admissibilité ainsi que la diversité des services sont généralement méconnus par la clientèle cible.

Par conséquent, le sentiment de frustration devient très présent et très pesant dans leurs discours face aux services dispensés par le CLSC. Ils évoquent le fait que c'est aux aînés de devoir s'ajuster à la réglementation et non l'offre de services qui s'ajuste aux différents besoins avec lesquels les proches aidants et les aînés doivent jongler quotidiennement.

Les ressources humaines dispensant l'aide à domicile ont des exigences très spécifiques auxquelles la clientèle doit répondre afin d'obtenir l'aide demandée. L'ajustement de leur domicile en est un exemple. Répondre aux requêtes et aux normes ajoute un stress aux proches aidants. Trop souvent, ces demandes semblent si complexes et si lourdes à gérer qu'un sentiment négatif habite la clientèle et peut provoquer l'annulation complète des démarches déjà entreprises. Ces situations accentuent l'essoufflement et l'isolement des proches aidants auprès des aînés.

2.1.2 Temps alloué

Le temps est un point tout aussi important soulevé par les participants. Les aînés déplorent le fait que les intervenants à domicile n'ont que très peu de temps pour parler avec eux. Ce besoin de communiquer, de contact humain est très présent et important en vieillissant. Plusieurs facteurs coupent les aînés de leur famille et de leur réseau. Plus le temps avance, plus l'isolement s'empare d'eux, mais le besoin de communiquer est toujours aussi présent.

Quelques minutes peuvent être suffisantes pour obtenir des confidences et même de trouver des solutions qui permettraient de mieux vivre à domicile. Allouer du temps supplémentaire pour échanger lors de chaque intervention à domicile serait bénéfique pour tous.

Phrases significatives

- On n'appelle pas au CLSC, on y va, c'est plus simple. (S)
- Pas de réponse à nos besoins! Beaucoup d'aînés ne rappellent pas. (E, N)
- Les gens n'osent pas demander de l'aide, car c'est trop compliqué! Plus ça va, plus c'est compliqué! (O, E, S, N)
- Ça prend beaucoup d'énergie pour avoir un service. (E)
- Est-ce que c'est aux patients à s'adapter aux organismes ou si c'est à l'organisme de s'adapter aux besoins des personnes âgées? (E)
- Si moi dans ma maison, je n'ai pas ce que la réglementation exige à tout point de vue, alors je « bannis » mes téléphones, je n'appellerai pas et je vais rester avec mon trouble. Dans ma situation, je ne peux pas obtenir les services dont j'ai besoin car je ne réponds pas aux règlements. (E)
- Il faut que tu sois sur la liste! Il faut toujours arriver avec un argument au CLSC pour avoir des services à domicile. Ils viennent, mais on doit justifier constamment et on n'a pas besoin de ce fardeau. On a besoin d'aide. (N)

Recommandations

- Sensibiliser les enfants des personnes âgées et la population aux différents services offerts dans le milieu. (E, N)
- Sensibiliser les aînés à l'importance de bien s'informer et de lire les annonces. (S)
- Identifier le nom des secrétaires-réceptionnistes afin de connaître le nom de la personne à qui on s'adresse. (N)
- Éviter que les proches aidants concluent à la place des aînés, ce n'est pas toujours favorable. (I)
- Allouer du temps aux intervenants à domicile pour qu'ils puissent prendre le temps de parler avec les bénéficiaires (moyen préventif de couper de la solitude, les confidences se font à ce moment, grands besoins de contacts). (O)
- Faire connaître les critères d'admissibilité des services. (I)
- Assouplir les règles selon les cas, principalement pour les proches aidants. (E)
- Améliorer l'écoute face aux besoins des aînés, éviter une perte d'énergie aux bénéficiaires afin qu'ils puissent obtenir les services plus facilement et rapidement sans faire de plaintes au CAAP. (E)
- Éliminer le stress causé par toutes les démarches entreprises et faciliter l'accès et l'encadrement aux services à domicile. (N)
- Alléger les démarches à faire pour que les aînés puissent obtenir les services. (O, E, S, N)

2.2 Service d'aide à la vie domestique (AVD)

Services aidant les personnes à faire leur épicerie, à recevoir la livraison d'épicerie et de repas à domicile.

Ce service comprend aussi l'aide à la préparation de repas, la cuisine collective, le dépannage alimentaire,

l'aide pécuniaire et le microcrédit, l'aide matérielle, l'entretien intérieur et extérieur de la résidence.

2.2.1 Alimentation

- Livraison d'épicerie. (O, E, S, N) **PRIORITAIRE**
- Popote roulante (repas végétariens). (O, E, S)
- Repas frais et congelés à commander et livrer (tenir compte des régimes alimentaires). (O, S)
- Cuisine collective (regrouper des aînés et cuisiner ensemble). (O, S, I)
- Aide pour préparer les repas à domicile. (N)
- Partager un repas en bonne compagnie. (O)

Livraison d'épicerie

Le besoin de services alimentaires à domicile est ressorti très fortement sur tout le territoire de la MRC de Portneuf. Ces services sont considérés **prioritaires** afin de permettre aux aînés de vieillir dans leur résidence.

La cueillette de données nous a permis de constater que le secteur Nord démontre particulièrement **un très grand besoin** à ce niveau. Les villes de Lac-Sergent, Saint-Raymond, Sainte-Christine-d'Auvergne, Saint-Léonard, Rivière-à-Pierre et Saint-Thuribe, du secteur Ouest ne reçoivent **aucun service** de **popote roulante, livraison d'épicerie, repas frais ou congelés à domicile**. La majorité de ces villes (à l'exception de Saint-Raymond) n'ont que de petites épiceries locales où la population aînée peut s'approvisionner. Afin d'obtenir une plus grande variété d'aliments, de longues distances sont parcourues hebdomadairement pour se rendre dans la ville voisine où ils auront accès à une plus grande variété d'aliments bénéfiques pour leur santé.

Le Metro est le seul supermarché de Saint-Raymond qui offre aux clients âgés de cette localité un service de navette offrant la possibilité d'aller faire leur épicerie et de les reconduire à leur domicile. Ce service est offert une fois aux deux semaines seulement. L'Entraide communautaire Le Halo et le Comité Vas-Y offrent aussi un service de transport et d'accompagnement non médical pour ce besoin. Par contre, il est à noter que les demandes de transports médicaux sont considérées prioritaires.

L'accessibilité à l'alimentation peut être une grande problématique pour certains âgés résidant principalement dans ces municipalités. Ils représentent **2 475 âgés de 65 ans et +** soit près de 20 % de la population totale de ce secteur désigné. De ceux-ci, **1 065 personnes sont âgées de plus de 75 ans**. Bien entendu, ce n'est pas l'ensemble des âgés qui éprouvent des difficultés dans ce domaine, mais ces constats nous démontrent bien qu'il existe une problématique à considérer très sérieusement. Les mairies et les commerçants touchés auraient avantage à être sensibilisés à cette problématique démontrant un besoin essentiel de bon nombre de leurs citoyens et clientèles. Il importe de souligner que la population âgée de 65 ans et + de la MRC de Portneuf totalise **9 185 personnes** dont **4 190 hommes et 4 995 femmes**. C'est donc 27 % des âgés portneuvois qui sont touchés de près ou de loin par cet inconvénient majeur.

La mise en lumière des difficultés à s'approvisionner en alimentation dans six municipalités portneuvoises nous révèle deux autres constats qui peuvent devenir très préoccupants. Le premier constat est qu'une alimentation moins diversifiée aura un impact majeur sur la condition de santé des âgés. Cette situation peut engendrer des problématiques importantes et provoquer la nécessité de fournir des soins de santé à domicile ou en consultation externe plus régulière, allant même jusqu'à provoquer des hospitalisations. Le second illustre les répercussions directes qu'une absence de livraison alimentaire peut provoquer sur le service de transport et d'accompagnement. Comme il est souligné un peu plus haut, les demandes de transport et d'accompagnement de type médical sont prioritaires et en augmentation. Ce qui

signifie que les demandes pour achat de ressources alimentaires deviennent secondaires. Cette réalité vécue au secteur Nord de la MRC peut conduire dans une spirale inquiétante.

Pas de livraison d'épicerie, pas de popote roulante, plus de problème de santé, plus de transports médicaux, moins de bénévoles disponibles pour l'accompagnement à l'épicerie, moins d'approvisionnement alimentaire, plus de problèmes de santé, etc.

Préparation de repas

Un appui peu connu, dispensé par l'Aide à domicile Le Halo et les CLSC, est le service de préparation de repas quotidiens ou à l'avance offert sur tout le territoire de la MRC de Portneuf. Les participants aînés du secteur Nord sont peu informés de l'existence d'un tel service provenant du Halo. En plus, le programme d'exonération financière pour les services d'aide domestique et au crédit d'impôt s'adresse aux personnes âgées de 70 ans et plus et, est, lui aussi, peu connu. Ce programme gouvernemental facilite l'accessibilité à de telles offres de services tout en visant le soutien à domicile de cette clientèle.

Pour ce qui est des services offerts par le CLSC, les témoignages obtenus ont fait ressortir qu'il est souvent complexe et difficile d'obtenir de tels services à domicile où la liste d'attente est importante. C'est pourquoi la clientèle n'y fait appel qu'en dernier recours.

Les aînés présents aux « focus group » ont avoué être prêts à payer pour obtenir un service de préparation de repas à domicile, mais à un coût raisonnable.

Phrases significatives

- Ça coûte très cher rester à la maison. (N)

- J'aimerais mieux avoir quelqu'un une fois par semaine qui m'aiderait à préparer mes repas à domicile que d'avoir le service de popote roulante. Comme ça, je pourrais choisir ce que j'ai envie de manger! (N)

- À Grondines, on s'est formé un petit comité pour les personnes âgées afin d'essayer de trouver des solutions pour aider nos aînés. Nous établissons une liste avec les noms, adresses, numéros de

téléphone des aînés de notre territoire. Nous aimerions créer une collaboration avec un restaurateur du milieu pour les repas (genre de cuisine collective). (I)

Recommandations

- Inscrire le numéro de téléphone du Halo dans tous les bottins municipaux dans la page « services aux aînés ». (O)
- Faire connaître les coordonnées des services offerts pour aînés dans les bulletins locaux (nom du service et numéro de téléphone). (O, E, S, N, I)
- S'assurer d'avoir le personnel requis afin de livrer les services offerts par le CIUSSS et/ou les services communautaires (plus de personnel sur le terrain, réduire l'administration). (O, E, N)
- Créer des collaborations avec les commerçants du milieu et les OBNL. (N, I)

2.2.2 Entretien intérieur et extérieur

- Ménage régulier. (O, E, S, N)
- Ménage annuel. (O, E, S, N)
- Lavage de vitres. (O, E, S, N)
- Tonte de pelouse. (O, E, S, N)
- Peinture. (O, E, S, N)
- Pelletage d'entrées et toiture. (O, E, S, N)
- Plomberie, électricité et travaux majeurs pour adapter le lieu de résidence. (O, E, S, N, I)

Les aînés souhaitent vivre à la maison le plus longtemps possible. Pour y arriver, ils constatent rapidement que l'entretien intérieur et extérieur de leur résidence peut vite devenir un poids considérable qui souvent, les amène à revoir leur choix de demeurer à domicile. C'est une des principales raisons qui incitent les aînés à envisager un déménagement dans une résidence pour personnes âgées. Une perte

progressive des capacités physiques et une augmentation des dépenses dues à l'entretien de la maison deviennent préoccupantes et peuvent devenir un facteur de stress.

Vivre avec le sentiment de toujours demander de l'aide pour entretenir leur propriété est difficile à porter et de là, viennent les sentiments d'insécurité, de perte d'autonomie, peur de déranger, peur d'être relocalisé, de frustration, peur de manquer d'argent, de méconnaissance des services et de méfiance envers les aidants.

Entretien intérieur

Les services d'entretien intérieur sont offerts par le milieu communautaire sur tout le territoire de la MRC de Portneuf par l'Aide à domicile Le Halo et également par des entreprises privées. La majorité des aînés rencontrés provenant des secteurs Ouest, Est et Sud du territoire de Portneuf connaissent les services offerts par cet organisme. Par contre, la majorité des participants du « focus group » provenant du **secteur Nord** de la MRC ignoraient que les services de cet organisme étaient dispensés dans leur secteur.

Il faut retenir que, malheureusement, plusieurs aînés ignorent les coûts liés aux services, le nombre d'heures dispensées par semaine, les programmes d'aide financière existants ainsi que l'éventail des services dont ils peuvent bénéficier. De plus, ils ont tous mentionné qu'ils sont prêts à payer pour obtenir l'aide nécessaire pour l'entretien de leur maison, mais à des coûts raisonnables.

Reste à définir qu'est-ce qu'un coût raisonnable? Nous n'avons pas la réponse, mais de cette question, est ressorti le besoin majeur de faire une planification financière avec les aînés. Ce point sera élaboré un peu plus loin dans le présent document.

Phrases significatives

- Le jour où l'on a besoin, on s'adresse où? (E)

- Le Halo est précieux. Comment faire pour que les services se rendent chez nous? (S) La liste d'attente est trop longue! (N)

- La population ne sait pas où s'adresser. (I)

- Il faut trouver les moyens pour qu'on puisse rester chez nous. C'est ce que le médecin suggère. (S)
- Les hommes vont chercher des services quand ils sont rendus au bout du rouleau. Ils n'ont plus le choix (plus indépendants). (N)
- La femme y va en prévention, pour ménager le conjoint. (N)
- On se sentirait plus à l'aise de demander de l'aide à une banque de données. (O)
- Je suis trop autonome pour demander de l'aide et attendre après quelqu'un. (O)
- C'est plus facile de demander à un étranger qu'à la famille. (O)

Recommandations

- Clarifier les services offerts; mieux les faire connaître. (O, E, S, N, I)
- Faire la promotion des services de l'Aide à domicile Le Halo et l'Accorderie. (O, E, S, N, I)
- Faire connaître le 2-1-1 et l'Accorderie. (O, E, S, N, I)
- Avoir une banque de noms localement pour divers services reliés à l'entretien. (O, N)

2.3 Les finances personnelles et les programmes d'aide

- Planification financière. (I) **PRIORITAIRE**
- Programme d'exonération financière pour aide à domicile. (O, E, S, N)
- Programme allocation-logement. (I)

2.3.1 Programme d'aide financière

Il a été mentionné que l'organisme qui informe le plus les aînés sur les différents programmes et services disponibles est l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale secteur Portneuf. Grâce à leurs

soupers et soirées d'information ainsi que par leurs services offerts à la population, ils sont très appréciés de leur clientèle et des familles. Cet organisme encourage l'entraide et le réseautage entre les ressources et leurs membres. C'est un bon transmetteur d'information.

Pour la promotion de ces programmes, les FADOQ, CLSC et HLM sont également d'excellents réseaux qui informent leurs membres et la clientèle ciblée par ces mesures d'aide. Outre ces organisations, les comptables sont aussi de très bons transmetteurs d'information. Une simple sensibilisation auprès d'eux pourrait être faite afin de faire connaître davantage ces programmes, mais également d'offrir leurs services pour une planification financière ou une simple révision de cette planification.

La méconnaissance des divers programmes d'aide financière pour l'aide à domicile prive les aînés de faire appel aux services disponibles auxquels ils pourraient avoir accès à moindre coût. Faire la promotion de ces programmes auprès de cette clientèle serait essentiel et grandement bénéfique pour les aînés et les proches aidants. Par conséquent, informer également leurs enfants aurait un impact positif sur le mieux-être et la sécurité à domicile de leurs parents.

2.3.2 Planification financière

Lors du groupe de discussion avec les intervenants, le sujet de la planification financière est ressorti avec une certaine inquiétude. Selon eux, beaucoup trop d'aînés de plus de 60 ans ne font pas de planification financière ou planifient de mauvaises façons leurs finances. Il a été vivement souligné que les aînés peuvent parfois être trop généreux à l'égard de leurs enfants et se retrouvent dans des situations plutôt difficiles quand vient le temps de subvenir à leurs propres besoins. Ceci pourrait leur être évité par la transmission d'informations adéquates.

Par conséquent, participants aînés et intervenants s'unissent pour dire que, trop souvent, les personnes âgées, atteignant l'âge de 70 ans, ne veulent plus faire d'efforts pour s'informer de leurs droits et de tout ce qui leur est offert, tant sous forme de programmes que de services. Nombreux sont ceux qui ne veulent plus lire, qui ont de la difficulté à comprendre l'information et n'osent pas demander l'aide qui les

conduirait à une meilleure qualité de vie. C'est difficile pour eux d'admettre cette incompréhension. Pour certains, cet aspect a été un défi toute leur vie tandis que pour d'autres, qui ont toujours été bien informés, admettre leur incompréhension face à certains textes est malaisé.

Selon le Centre d'alphabétisation l'Ardoise, 84 % des aînés de 70 ans et plus ont des problèmes de compréhension en lecture. Ils peuvent signer, comprendre des choses simples (circulaires d'épicerie, etc.) et mettre des choses en contexte, mais sans plus. 49 % des gens ne comprennent pas les invitations à des événements donc, lorsqu'il est question de planification financière, ils ont besoin de personnes de confiance qui les appuient dans cette démarche.

La sensibilisation à une bonne planification financière est considérée comme **prioritaire** dans les actions à entreprendre. L'accompagnement fait par des personnes de confiance est nécessaire pour atteindre cet objectif. La promotion de la planification financière peut être faite conjointement avec les différents acteurs du milieu en axant sur la prévention des abus financiers, dont les aînés sont malheureusement trop souvent victimes. Sur ce sujet, beaucoup d'informations préventives circulent auprès de ces personnes et de nombreux acteurs du milieu soutiennent cette action. Sur ce, nous n'élaborons pas davantage. Par contre, il importe de retenir leurs difficultés de compréhension de certains écrits. Demeurons alertes en tenant compte de cette réalité.

Phrases significatives

- Quand tu vis seul ou en couple avec un salaire, l'insécurité monétaire est plus difficile à vivre. (E)
- Les situations financières nous empêchent de demander (gêne).
- Les salaires ne sont pas très élevés dans la région de Portneuf. Ça joue sur les services que l'on peut se payer. (O)
- Ça coûte très cher rester à la maison. (N)
- L'information devrait être transmise par le communautaire. Plus facile d'accès. (I)

- La meilleure façon de connaître les organismes, c'est de passer par l'Association des proches aidants, ils en font la promotion. (E)
- Une planification de leurs avoirs est nécessaire. Ils ont énormément besoin d'information. Les gens donnent leur maison à leurs enfants et se retrouvent le bec à l'eau. (I)
- Les gens ont peur de manquer d'argent. (I)

Recommandations

- Faire connaître de façon simple, les divers programmes d'aide financière auprès de la clientèle aînée et de leurs enfants. (I)
- Promouvoir ces programmes auprès de cette clientèle serait essentiel et grandement bénéfique pour les aînés et proches aidants. Par conséquent, informer également leurs enfants aurait un impact positif sur leur mieux-être et leur sécurité à domicile. (E)

2.4 Services d'aide à la vie civique (SVC)

Services permettant l'accès à du transport et de l'accompagnement pour les rendez-vous médicaux, non médicaux et ou adaptés (visites à la caisse ou à la banque, activités de loisirs, visites à l'église, etc.) ainsi que le soutien dans les démarches administratives (rapports d'impôts, formules de demande d'aide, demandes de supplément de revenus garantis, etc.).

2.4.1 Transport

- Courses (épicerie, institution bancaire, bureau poste, etc.). (O, E, N, I) **PRIORITAIRE SECTEUR NORD**
- Médical. (N)
- Accompagnement pour achats de vêtements. (I)
- Transports adaptés. (S)

2.4.2 Volet médical

Le territoire de la MRC de Portneuf est très grand avec sa superficie de **4 095 km²**. Certaines municipalités sont plus éloignées des villes plus peuplées où il y existe une diversité de services. Malgré la distance, les 18 municipalités portneuvoises ont le service de transport et d'accompagnement sur leur territoire. Ce service est essentiel et permet aux aînés d'aller à leur rendez-vous médicaux en toute sécurité et sans stress supplémentaire.

La distance à parcourir pour répondre aux différents besoins de transport est une problématique quotidienne pour les organismes communautaires offrant le service de transport et d'accompagnement. Le recrutement de bénévoles pour ce type de service et la gestion des demandes sont des défis importants. Tenant compte de cette réalité, l'Entraide communautaire Le Halo ne refuse que très rarement des demandes pour ce service.

Le secteur Nord par contre doit composer avec un **manque de bénévoles transporteurs** pour les municipalités de Rivière-à-Pierre, Saint-Léonard, Sainte-Christine-d'Auvergne, Lac-Sergent et Pont-Rouge. La proximité des bénévoles permet de réduire les frais de transport pour les bénéficiaires, réduit la distance à parcourir pour les bénévoles, ce qui encourage leur implication et leur fidélisation.

Lors de chacun des groupes de discussion, il a été évoqué très sérieusement le besoin d'échanger entre les intervenants et les bénévoles au sujet des aînés. Le volet du transport et de l'accompagnement offre une proximité et une intimité que peu de services permettent. Il serait bénéfique que les bénévoles transporteurs soient sensibilisés au fait qu'ils peuvent recevoir des confidences et des cris d'alarme de la part de leur clientèle. Mieux outillés pour bien guider, référer et encourager les bénéficiaires dans les situations vécues, les bénévoles deviendraient des ressources significatives importantes. Divers sujets de

formation pourraient être offerts tels que : l'aide au déplacement sécuritaire, les signes avant-coureurs de maltraitance, la connaissance des différentes ressources du milieu, etc.

Au moment des rendez-vous médicaux dans les hôpitaux de Québec et dans les CLSC ou toute autre clinique du territoire, les bénévoles transporteurs et les bénéficiaires de ce service apprécieraient grandement être accueillis par un second bénévole de l'institution, particulièrement pour les personnes à mobilité réduite. Le bénévole de l'institution pourrait accueillir la personne âgée avec un fauteuil roulant pendant que le bénévole transporteur irait stationner sa voiture.

Pour bien reconnaître les services de transport bénévole, une identification régionale ou provinciale pourrait être mise sur le pare-brise, côté passager. Un logo unique serait aidant et permettrait l'identification.

Il serait facilitant pour tous les bénévoles œuvrant au sein de ce service d'avoir des espaces de stationnement réservés à leur attention. Les centres hospitaliers, les CLSC et les cliniques médicales sont des lieux où de nombreux bénévoles s'affairent quotidiennement avec une clientèle principalement âgée. Ces espaces faciliteraient grandement leur implication bénévole en plus d'être aidant pour les utilisateurs du service.

2.4.3 Volet non médical

Étant donné qu'il n'y a aucune livraison d'épicerie dans le secteur nord de la MRC, le besoin de transport pour se rendre dans divers commerces locaux est très grand. Le manque de main-d'œuvre bénévole a des répercussions directes sur la capacité à dispenser les services afin de répondre à la demande diversifiée de transport. Cette réalité affecte le maintien à domicile des aînés.

Les discussions avec les aînés participants ont confirmé que, malheureusement, encore très peu d'aînés connaissent l'existence du service de transport et d'accompagnement pour des besoins autres que les rendez-vous médicaux. La promotion de ceux-ci serait une priorité tant pour répondre à la demande des usagers que pour le recrutement de bénévoles. Selon eux, il serait favorable de publiciser le nom du

service et le numéro de téléphone plutôt que simplement le nom de l'organisme offrant le service. Les aînés n'associent pas nécessairement le nom de l'organisation aux services qu'ils offrent.

Ce qu'ils recherchent, c'est de trouver réponse à leur besoin. Donc, si c'est un besoin de transport qui est exprimé, ils chercheront « transport ». Même chose pour tous les autres besoins qu'ont les aînés pour bien vieillir chez eux.

Une autre suggestion a été exprimée par les participants des groupes de discussion demeurant dans les plus petites localités (dont Rivière-à-Pierre) : que ceux-ci aient la possibilité de prendre le transport scolaire, moyennant un coût, pour se rendre à Saint-Raymond afin qu'ils puissent effectuer leurs emplettes. Ce service pourrait être offert selon le nombre de places disponibles dans l'autobus. Cette suggestion mérite réflexion.

2.4.4 Transport adapté

Un fait vécu a été raconté concernant le service de **transport adapté privé**. Il a été mentionné que ce service n'est pas à la portée de tous les budgets. Un transport Donnacona-Québec aller-retour a coûté 260 \$ pour qu'une personne à mobilité réduite puisse se rendre à un examen médical accompagné. Il est à noter que le service de transport adapté privé part de Québec pour aller chercher l'utilisateur à l'heure demandée par ce dernier, se rend à l'endroit désiré puis reconduit le bénéficiaire à son domicile et retourne à Québec.

Le service porte-à-porte qu'offre la Corporation de transport régionale de Portneuf est effectué sur des parcours et horaires quotidiens préétablis. Les bénéficiaires doivent remplir un formulaire d'admissibilité afin d'obtenir le transport adapté à moindre coût. L'heure d'arrivée à Québec est 11 h 30 et le retour est à 17 h. Ce qui signifie que le bénéficiaire doit obtenir ses rendez-vous entre 11 h 30 et 16 h. Le coût du transport est de 12 \$ aller-retour. Le service est plus qu'abordable. Par contre, il peut être difficile d'obtenir tous les rendez-vous dans ce bloc d'heures.

Les personnes admissibles à ce service peuvent demander un service de taxi pour personne handicapée **une fois par mois** au coût de 20 \$ aller-retour Donnacona-Québec. Ceci permet d'aller à des rendez-vous à des heures plus flexibles que le service précédant. Par contre, que font ceux qui doivent recevoir des traitements plusieurs fois par semaine, et ce, avant 11 h 30? Ils ne peuvent prendre le service de taxi pour handicapés qu'une fois par mois. Envisager de prendre le transport adapté privé deviendrait trop coûteux pour de nombreux déplacements. Une solution envisageable serait d'utiliser des ressources intermédiaires d'hébergement temporaire près des centres hospitaliers, le temps des traitements. Est-ce possible pour tous? Est-ce souhaitable?

Phrases significatives

- Moi, j'ai une voiture et j'ai en tête que si je demande le service d'accompagnement-transport, je vais prendre la place de quelqu'un d'autre, qui lui n'a pas de voiture et ne peut pas s'en passer. J'ai l'impression que j'ambitionnerais sur le service si je demande l'aide. (I)
- Nous avons besoin de clarifier à la population de Pont-Rouge, quel organisme ils peuvent appeler pour obtenir des services d'accompagnement-transport. Est-ce le Comité Vas-Y ou l'Entraide communautaire Le Halo? (E)
- Le transport adapté privé, c'est très dispendieux (Donnacona-Québec aller-retour, c'est 260 \$). Ce n'est pas accessible à tous et avoir droit à un taxi qu'une seule fois par mois c'est insuffisant quand tu reçois des traitements plusieurs fois par semaine et tôt le matin. Tu fais quoi? Tu ne peux pas toujours payer 260 \$! (S)
- On fait quoi à Rivière-à-Pierre quand on ne peut pas obtenir de transport? (N)

Recommandations

- Offrir une formation aux bénévoles transporteurs et employés afin de les outiller et les sensibiliser au fait qu'ils peuvent être appelés à entendre des confidences de la part des utilisateurs du service de transport et d'accompagnement. Démystifier la confidentialité lorsqu'il s'agit de la sécurité du bénéficiaire serait tout aussi souhaitable. (I)
- Demander aux responsables de bénévoles dans les hôpitaux que ces derniers puissent aller accueillir à la porte extérieure les bénéficiaires à mobilité réduite. (I)

- Créer des espaces de stationnements réservés aux transporteurs bénévoles dans les centres hospitaliers et CLSC. (E, S, I)
- Développer une collaboration avec le transport scolaire pour les gens de petites localités afin qu'ils puissent se rendre dans les plus grandes villes pour effectuer leurs courses. (N)
- Avoir de la flexibilité quant aux urgences de dernière minute (en lien avec la règle de demander un service de transport 24 h à 48 h avant le rendez-vous. (E)

2.5 Démarches administratives

- Paiement de factures. (O)
- Aide au guichet automatique. (O)
- Compléter des formulaires. (O)

Les participants du secteur Ouest de Portneuf ont démontré une grande préoccupation concernant les démarches administratives que doivent effectuer les personnes âgées. On parle ici de compléter différents formulaires gouvernementaux ou publics, du paiement des factures dans les guichets automatiques (les services financiers dans les localités ont beaucoup diminué).

Il importe de souligner qu'aucun service bancaire n'est disponible pour les municipalités de Lac-Sergent, Rivière-à-Pierre, Sainte-Christine-d'Auvergne, Saint-Gilbert et Saint-Thuribe. Pour certains âgés, de longues distances doivent être parcourues pour un simple retrait.

Les âgés ne sont pas tous à l'aise de payer leur facture par le biais d'un guichet et encore moins par AccèsD. Ils n'ont pas le réflexe et la confiance pour le paiement automatisé. Ils ont le sentiment de perdre le contrôle de leur finance. Cette façon de faire ne fait pas partie de leur éducation.

S'adapter à ce genre de changement n'est pas une chose facile pour eux. Le retrait des services bancaires vient encore une fois réduire le contact humain et, par le fait même leur indépendance. De plus, il devient

plus difficile de trouver réponse à leurs questions. Tout ceci fait en sorte qu'ils s'abstiennent de s'informer, car les efforts demandés sont trop exigeants et la compréhension des démarches à suivre n'y est pas.

Par le simple fait de remise de formulaires incomplets ou de documents ne respectant pas les dates d'échéance, il peut donc en résulter que l'aide financière, l'aide matérielle et les services auxquels ils ont droit ne leur seront pas octroyés.

Phrases significatives

- Beaucoup d'aînés ne veulent plus se forcer à lire et comprendre l'information. (I)
- On devrait avoir accès à une personne-ressource qui nous guiderait dans toutes nos démarches. (O)

Recommandations

- Une planification de leurs avoirs est nécessaire (énorme besoin d'information). (I)
- Sensibiliser les OBNL à aller chercher l'information qui leur est demandé par les aînés et leur retransmettre par la suite (les aînés ne feront pas d'autres démarches). (I)
- Adapter la grosseur des écritures pour tous les documents s'adressant aux aînés. (O, S, N)
- Accompagner les aînés dans les démarches administratives afin qu'ils puissent bénéficier de tous les services (humains, matériels et financiers) auxquels ils ont droit. (O, E, I)

2.6 Services liés à la sécurité, à la maltraitance et aux abus des personnes aînées

Services liés à l'adaptation des logements, la vérification périodique de l'état des personnes (services PAIR) et à la maltraitance envers les aînés.

2.6.1 Sécurité

Adaptation des logements

Selon les participants aux « focus group », pour avoir droit à certains services, les personnes âgées se doivent de répondre aux règles établies par les organisations qui les offrent. Parmi ces règles, l'adaptation des lieux de résidence en est une importante. Ils doivent par conséquent faire des modifications mineures ou majeures afin de répondre aux règles et avoir un milieu de vie plus sécuritaire pour eux.

La transmission des informations concernant les différents programmes d'aide inhérents à l'adaptation des logements des personnes en perte d'autonomie est parfois déficiente. À titre d'exemple, des aînés, soutenus par des proches aidants, se sont vus refuser des services, car ils n'avaient pas de douche téléphone.

Pour certains, les frais engendrés par diverses modifications peuvent s'avérer un frein important les empêchant de demander l'aide nécessaire. Il serait avisé de bien les référer afin qu'ils puissent obtenir l'aide financière, matérielle ainsi que les ressources humaines permettant une installation sécuritaire.

Encore une fois, il y a amplement de sensibilisation et d'information à divulguer concernant l'accessibilité à l'aide matérielle prévue pour l'adaptation des logements. À quelle porte doivent-ils cogner pour avoir tout le matériel dont ils ont besoin et qui va en faire l'installation si nécessaire? Les réponses à ces questions devraient être faciles d'accès et elles doivent venir des CLSC et des organismes communautaires selon les participants. Cette problématique est somme toute un facteur déterminant dans leur décision de demeurer à domicile ou d'aller en résidence avec services.

Certains aînés et proches aidants vont même jusqu'à se priver de demander les services dont ils auraient besoin, car cela impliquerait de procéder à diverses démarches qui exigent beaucoup d'énergie qu'ils n'ont plus. Un accompagnement dans ces démarches serait souhaité par les aînés et les proches aidants.

Phrases significatives

- Ça prend beaucoup d'énergie pour frapper à plusieurs portes et de trouver la bonne. Quand on est dans un problème, on est déjà vulnérable et on devrait au contraire être en mesure de garder nos énergies pour trouver l'aide. (E)
- Il faut cogner plusieurs fois et ouvrir plusieurs portes. Malades ou proches aidants, on n'a pas cette énergie-là. (E)
- Est-ce que c'est aux patients à s'adapter aux organismes ou si c'est à l'organisme de s'adapter aux besoins des personnes âgées? (E)
- C'est la clientèle qui doit s'adapter aux exigences des intervenants et des règles. (E)

Recommandations

- Faire connaître de façon simple les différents programmes d'aide offerts par la Société d'habitation du Québec (SHQ) permettant d'adapter les résidences des aînés afin de répondre aux critères du CIUSSS pour l'obtention de l'aide requise. (I)
- Offrir un service d'accompagnement dans les différentes démarches impliquant des aménagements à leur domicile serait bénéfique pour les aînés et les proches aidants.

2.6.2 Information et prévention

- Système de parrainage. (O, E, S, N, I) **PRIORITAIRE**
- Appels de sécurité quotidiens (matin/soir). (O, E, S, N, I)
- Visites d'amitié, accompagnement à domicile. (O, E, S, N, I)

Au début du volet de la santé, il est décrit comment la maladie peut changer le quotidien d'un individu qui était complètement autonome peu de temps auparavant. L'insécurité, l'angoisse, la vulnérabilité, la peur sont quelques facteurs qui ont été mentionnés et qui complexifient les demandes d'aide pour l'obtention de services à domicile.

Les différents services énumérés ci-haut répondent très bien, s'ils existent, aux différentes problématiques énumérées. Le sentiment d'insécurité qui se développe avec les années n'est pas agréable à vivre selon les participants du secteur Ouest et Est de Portneuf. Sans trop savoir pourquoi, il y a un certain degré de peur qui accompagne l'avancement en âge. Ils ont pu identifier quelques éléments suscitant ces sentiments : le retrait de la vie professionnelle, une diminution de contact avec leur réseau ainsi qu'un certain isolement qui s'installe chez les personnes ne souhaitant pas s'impliquer au moment de leur retraite.

Un certain vide se crée alors autour de la personne aînée et l'accès à l'information est moins facile. Le désir de savoir et de s'informer peut être diminué, devenir accablant et compliqué pour certains. Par contre, les gens impliqués ressentent moins d'insécurité. Le besoin de discuter avec leurs pairs n'est pas vécu de la même manière.

Au travail, les jeunes aînés, dans la tranche d'âge des « baby-boomers » près de leur retraite, ne pensent pas à prendre connaissance de tous les services qui leur sont offerts. À cette étape de la vie, ils prévoient des voyages et une retraite active dans leurs nombreux loisirs tout en désirant prendre soin de leurs parents et passer du bon temps avec les petits-enfants.

Pour les aînés de la génération traditionnelle, c'est autre chose. Ils ont, pour la plupart, vécu avec un seul revenu. Les voyages ne sont pas aussi présents dans leur vie et ils ont appris à se débrouiller seuls le plus longtemps possible. Par conséquent, demander de l'aide n'est pas familier pour eux. Ce n'est pas dans leurs mœurs et coutumes. Du coup, leur réseau de contacts est essentiellement constitué des membres de leur famille, qui sont vieillissants eux aussi. C'est donc difficile pour eux de demander de l'aide à l'extérieur de leur réseau familial. La crainte d'être relocalisé ou même critiqué dans leur manière de vivre habite leurs pensées, se répercute dans leur prise de décision au détriment de leur bien-être et leur sécurité à domicile.

Dans cette situation, les appels de sécurité au quotidien (matin/soir) et les visites d'amitié sont d'excellents services pour contrer l'insécurité et créer des liens de confiance selon les participants du secteur Ouest et Nord. Les discussions ont conduit à les sonder sur la possibilité d'instaurer un système de parrainage entre pairs. Est-ce un système qui comblerait certains besoins? Est-ce un système qui permettrait de rencontrer des personnes âgées vivant de l'isolement?

À ces questions, tous les participants âgés et intervenants ont été unanimes : la création d'un tel service serait fort appréciée et bénéfique pour tous. Ce système aurait l'avantage d'être instauré localement, mettant en lien des membres de divers organismes tels que la FADOQ, le Cercle des Fermières, les Chevaliers de Colomb, etc., où l'on retrouve des aînés connus et impliqués dans leur communauté.

Ce service aurait l'opportunité de créer des liens, de transmettre de l'information sur divers activités et programmes s'adressant à ce groupe d'âge en plus d'assurer une certaine sécurité. Les services d'urgence tels que pompiers et policiers auraient la possibilité de s'unir afin d'outiller les parrains et être la porte d'entrée dans diverses situations.

Deux défis majeurs ont été mentionnés soit : recruter les personnes isolées et outiller les parrains en information concrète et pertinente. Ce programme serait complémentaire aux visites d'amitié et à l'accompagnement à domicile.

C'est une initiative qui mérite d'être analysé **prioritairement** en instaurant un groupe-test dans une localité où l'isolement se fait davantage sentir. Selon les participants, les secteurs Ouest et Nord gagneraient à explorer ce principe. Rejoindre les personnes isolées est actuellement un enjeu pour les différents intervenants du milieu public et communautaire. Leur contribution à l'organisation d'un tel système serait bénéfique.

Phrases significatives

- Rejoindre les personnes isolées, c'est prioritaire mais difficile. (S)
- Les coiffeuses, les esthéticiennes, les massothérapeutes et tout type de services offerts en privé devraient être ciblés pour le réseautage. (I)
- Les aînés souhaitent avoir toujours la même personne qui les accompagne. (I)
- Un babillard ne rejoindrait pas toutes les personnes dans la population (49 % des gens ne comprennent pas les invitations). (I)
- Les gens les moins informés ne viennent pas à la FADOQ, ils sont difficiles d'accès. Il faut se rendre dans les lieux (faire des soirées d'information). Les gens ne se déplacent pas. La population en général est mal informée concernant les critères d'admissibilité. (I)
- Être dans le meilleur des mondes, ça serait un très beau projet, par contre, la personne qui va parrainer, on ne peut pas prétendre qu'elle va tout connaître, elle devra être alimentée par de l'information sur les services offerts. C'est vraiment un très beau projet qui limiterait l'isolement des aînés. (I)
- Faire un service de parrainage personnalisé et initier du réseautage entre les individus. (I)
* En passant par les OBNL, les bénévoles et employés ont leur formulaire d'approbation du Service de police et ils ont déjà passé une entrevue au préalable. (I)
- L'importance de prévenir afin d'éviter de se ramasser avec deux problèmes au lieu d'un. (I)
- On devrait avoir une conscience sociale du fait que nous sommes le gardien de tous et chacun, de nos voisins afin de briser l'isolement que certaines personnes vivent et éviter des décès dans la solitude. (I)
- Les personnes deviennent de plus en plus solitaires en vieillissant. (I)
- Le projet Respire a été accueilli très chaleureusement. Il y a des approches qui pourraient être faites, mais il y a des intervenants, des dirigeants qui se mettent des barrières. (I)
- Les gens qui demeurent dans Portneuf n'ont pas une vie sociale très très élaborée, on reste chez-nous et on écoute la télévision, on s'occupe de nous. (I)

Recommandations

- Développer un système de parrainage par et pour les aînés. (O, E, S, N, I)
- Développer une collaboration avec les services d'incendie, policiers, pharmaciens, médecins, coiffeuses, esthéticiennes, massothérapeutes et tous les professionnels de la santé. (I)
- Faire du porte-à-porte ciblé. (I)
- Les énergies et l'expérience des retraités (65 ans à 85 ans) peuvent être partagées en sollicitant leur participation pour la conception et la réalisation de projets à court, moyen et long terme, ça prend des mesures d'action. (I)
- Faire un forum avec les OBNL ayant une mission « aînés » et CIUSSS afin que les intervenants se connaissent et obtiennent les bonnes informations. Inviter les médecins de famille, pharmaciens, etc. (I).
- Développer un partenariat avec le Centre d'alphabétisation l'Ardoise pour toute publication pour les aînés (afin de prévenir les problèmes de compréhension) et pour démystifier Internet auprès de la clientèle de 60 ans et plus. (E, I)

2.7 Services liés à la santé

Services liés aux soins de santé physique, à l'aide à la médication, au soutien psychologique, aux visites d'amitié, aux animations dans les résidences, à la convalescence et à l'accompagnement de fin de vie.

2.7.1 Santé (physique et psychologique)

- Infirmière pivot. (O, E)
- Besoin de compassion de toutes les générations. (E)
- Accès à plus de spécialistes. (O, E)
- Accès à plus de personnes-ressources. (O, E)

- Répit à domicile. (O, E)

- Médecins et/ou infirmières à domicile. (N)

- Plus de personnel à domicile (jour/nuit). (S)

Ce n'est pas une surprise de constater la grande préoccupation et l'insatisfaction des aînés à l'égard des services de santé offerts à domicile. Le manque de médecins et de spécialistes ainsi que les délais d'attente ont été soulignés dans tous les secteurs de la MRC, et principalement au secteur Nord. Plusieurs considèrent qu'avoir accès à un médecin de famille ou à un spécialiste est un privilège.

Les gens de Rivière-à-Pierre demeurent éloignés des centres hospitaliers. Par conséquent, ils déplorent le peu de visites des médecins et infirmières à domicile. Une participante a dû demander une prescription de son dermatologue afin qu'elle puisse avoir droit aux services d'une infirmière à domicile. Les participants du secteur Nord ont mentionné ressentir une certaine culpabilité à aller consulter leur médecin. Ils ont l'impression de déranger.

Quelques participants aux groupes de discussion ont avoué qu'à plusieurs reprises, ils ont renoncé à leurs démarches, car malgré de nombreuses tentatives, ils n'arrivaient pas à avoir accès au service souhaité. Ce qui, par la suite, provoque des urgences, augmente les problématiques des aînés ainsi que du système de santé. Lorsqu'ils y ont accès, ils ont souvent l'impression de déranger et de sentir que leur situation n'est pas urgente.

Le besoin d'avoir accès à plus de spécialistes dans les secteurs Ouest et Est de la MRC a également été mentionné. Les participants du secteur Ouest souhaiteraient avoir accès à du personnel spécialisé au CLSC de Saint-Marc-des-Carières. Quant au secteur Est, le CLSC n'est pas l'option retenue par les participants, mais ils souhaiteraient davantage avoir accès à une clinique où différentes spécialités seraient à leur disposition. Sur tout le territoire de la MRC de Portneuf, le délai d'attente avant de rencontrer une ressource spécialisée est, selon eux, inadmissible et incompréhensible. Ils dénoncent la lourdeur administrative du système de santé en plus de l'accueil déficient tant téléphonique qu'à la réception.

Les participants des groupes de discussion ont souligné à plusieurs reprises le rôle majeur que jouent les infirmières pivots. Pour ceux qui ont la chance d'être en lien avec un tel service, l'appréciation est palpable et les commentaires sont très élogieux à l'égard de leur écoute et de leur rapidité d'action.

Lorsqu'une personne a un problème de santé quelconque, une certaine vulnérabilité s'installe, souvent accompagnée de stress. Ce mélange conduit rapidement à l'inquiétude et la peur. C'est dans cet état d'esprit qu'en vieillissant, la maladie modifie le quotidien.

De là, un besoin de compassion est recherché autant par les personnes qui les entourent que par le personnel de santé qu'ils côtoient. Être aidés, écoutés, appuyés, soutenus et guidés sont des besoins prioritaires que les aînés recherchent auprès du personnel soignant. Le manque de services à domicile (jour et nuit), de ressources externes, de médecins et de spécialistes n'aide en rien leurs nombreuses démarches dans l'obtention d'écoute et services.

2.7.2 L'accessibilité aux services de santé et ses difficultés

Les difficultés d'accessibilité aux divers services de santé sont un des problèmes majeurs selon les 40 participants aînés provenant des 4 sous-régions de la MRC de Portneuf.

La première problématique soulevée est bien entendu le système téléphonique. La personne âgée qui a besoin d'information au sujet d'un service de santé se voit confrontée à un système téléphonique robotisé. La compréhension que requiert ce genre de système peut demander des efforts considérables en vieillissant.

<p>Les options énumérées ne sont pas toujours très claires et très précises selon les participants. Le message est enregistré trop rapidement. Pour ceux souffrant de problèmes d'audition, ce système ne facilite pas leur compréhension. Trop souvent, lorsqu'ils ont la bonne option, ils tombent encore sur une boîte vocale.</p>

Des aînés ont avoué, qu'à plusieurs reprises, ils ont préféré se rendre directement dans les bureaux des CLSC ou CIUSSS. De cette façon, ils sont certains d'avoir accès à l'information et de parler à un intervenant.

Les aînés font remarquer que l'accès à l'information est compliqué, qu'il n'y a plus le côté humain. Plusieurs d'entre eux ont l'impression de s'y perdre et mentionnent que l'accueil est moins personnalisé, trop rapide, automatisé. Ils n'ont pas accès à une réponse immédiate, sans compter que les réceptionnistes ne sont pas identifiées. Une fois qu'ils ont accès à l'information, ils sont confrontés à un système administratif qu'ils considèrent lourd et complexe. Ces facteurs nuisent largement à l'accès aux services de cette clientèle considérée plus vulnérable. Les intervenants rencontrés partagent unanimement cette opinion.

Quelques proches aidants ont témoigné avoir le sentiment de ne pas obtenir tous les services auxquels ils ont droit. Plusieurs d'entre eux ont mentionné que, s'ils n'avaient pas déposé une plainte au Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes, ils n'auraient reçu que la moitié des heures de services auxquelles ils avaient droit. D'autres ont mentionné que, lorsqu'ils se font refuser une demande particulière à laquelle ils peuvent avoir accès, ils contactent aussitôt l'infirmière pivot et dans l'heure qui suit, ils ont accès au service demandé. Pourquoi ce genre de recours? Pourquoi doivent-ils se cogner le nez à des portes fermées quand ils ont droit aux services? N'est-ce pas des difficultés d'accessibilité que le système de santé pourrait éviter?

« Est-ce normal de devoir faire tant de démarches pour faire valoir nos droits? Est-ce normal de perdre tant d'énergie et de vivre tant de stress que ça pour obtenir des services? Dans les situations que nous sommes, ce n'est pas tout le monde qui a la capacité de faire tant de démarches pour obtenir les services qui nous reviennent. Moi, je n'ai pas la capacité de les faire car je suis épuisée. Je garde mon mari à domicile, car je n'ai pas les moyens de l'envoyer dans une résidence et, en plus, je dois me battre pour des services! Non, c'est trop. Si les intervenants prenaient le temps de nous écouter et d'assouplir leurs règles, ça irait mieux. »

Témoignage d'une participante du secteur Est

Les problématiques de santé que peuvent vivre les aînés et les proches aidants sont complexes. Les difficultés financières n'aident en rien leur situation ainsi que l'application de la réglementation des institutions face à l'accessibilité des services. Rappelons-nous cette proche aidante qui a avoué qu'elle n'a pu obtenir l'aide à l'hygiène pour son mari car elle n'avait pas de douche téléphone. Elle s'est donc vue refuser l'aide jusqu'à ce qu'elle puisse se procurer une douche téléphone. Dans sa situation, c'est un stress supplémentaire qui s'est ajouté à ces problèmes et une frustration de plus contre les services de santé.

Que ce soit pour un service d'aide à l'hygiène, des soins infirmiers à domicile ou des services de gardiennage, le moindre service obtenu apporte un support, un réconfort et du répit pour les proches aidants et les utilisateurs des services. Le moindre répit est précieux et ne doit pas être assombri par des mesures administratives.

N'oublions pas que les services ont été mis en place parce qu'il y avait des besoins. Prenons le temps d'analyser la réglementation et les critères d'admissibilité et comparons-les aux besoins actuels. Les services offerts se sont-ils adaptés au vieillissement de la population? Les critères peuvent être très contraignants et ainsi provoquer plus de situations d'urgence qui deviendront lourdes à soutenir pour le personnel responsable.

Un autre point important a été soulevé. Où s'adresser pour demander les différents services d'aide à domicile? Que ce soit pour un transport médical, la popote roulante ou de l'aide pour les repas, l'entretien ménager, lavage de vitre, etc. Plusieurs personnes trouvent laborieux d'obtenir ces réponses au CLSC. Ils font donc appel aux municipalités pour obtenir des références. À cet endroit, ils ne se sentent pas jugés et ne sont pas questionnés sur leur situation. Pour ce qui est de trouver des ressources dans le bottin téléphonique, ceci n'est pas une chose facile (testé lors du groupe de discussion secteur Ouest).

Nous avons aussi vérifié leur connaissance sur l'existence du Service d'info-référence 2-1-1. Malheureusement, c'est sans aucune surprise que nous avons constaté que très peu de participants connaissent ce service et de ceux-ci, aucun ne l'avait utilisé. Ce service permet d'obtenir les coordonnées d'organismes offrant les services dont ils ont besoin et qui sont offerts dans leur localité.

En terminant ce volet, nous devons souligner que parmi toutes les offres de services aux aînés, la livraison des médicaments à domicile est effectuée par les pharmacies sur tout le territoire de la MRC de Portneuf sans exception, et ce, gratuitement. C'est un service essentiel pour les aînés, facile d'accès et très apprécié.

Phrases significatives

- Après ils se demandent pourquoi on ne demande pas d'aide! (E, N)
- À la fin, on ne se souvient plus sur quel chiffre il faut peser! (O, E, S, N)
- J'avais une question concernant ma prise de sang. La réceptionniste m'a transféré à un message de répondeur. Si j'avais eu une autre question, il aurait fallu que je rappelle et que je retombe sur une boîte vocale... c'est un non-sens. (S)
- Retraités, on nous fait sentir que c'est moins urgent que quelqu'un qui travaille. J'ai senti un accueil différent parce que je suis retraitée. (S)
- L'attente à l'hôpital est à questionner. (N)
- Ce n'est pas drôle de sentir cette culpabilité-là pour aller voir un médecin. On a aussi l'impression qu'on dérange les secrétaires! (N)
- La clinique médicale à Donnacona pour du sans rendez-vous, on doit appeler à 5 h et si on est chanceux, on a un rendez-vous. (O, E, S)
- Qui va soigner les 25 000 réfugiés, si nous n'avons pas de médecins? (préoccupation). (N)
- C'est plus facile d'avoir accès à des spécialistes qu'à des médecins de famille. (N) Par contre, il faut faire des demandes de rendez-vous à 2 ou 3 places en même temps. (E)
- Vaccins pour la grippe ne sont pas venus (pas assez de monde pour les frais engendrés). C'est une question d'argent et non une question de santé! (N)
- C'est le dermatologue de Québec qui a écrit une prescription mentionnant qu'il faut que les soins infirmiers aillent à domicile 3 fois par semaine pour soigner la plaie, car il n'y avait pas personne

qui voulait venir pour mon mari, car ils disaient que monsieur est encore capable de conduire, c'est à lui de venir. (N)

- Arrêter de mettre du monde dans les bureaux qui ont de la difficulté à écouter les besoins de leur clientèle et mettez du monde sur le terrain, prêt à travailler. C'est devenu inhumain! Quand tu souffres, tu ne veux pas avoir du stress supplémentaire qui vient des services. Ceci provoque une fermeture de la clientèle à faire appel aux services. (E) Le stress en moins va aider les gens malades! (N)
- J'ai dû faire appel au Centre d'accompagnement et d'assistance aux plaintes (CAAP) pour avoir plus de services de la part du CLSC pour mon mari. Par leurs interventions, j'ai plus que doublé le temps d'aide que j'avais. (E)
- J'ai mis et perdu beaucoup d'énergie pour faire entendre mon besoin et mes droits afin d'obtenir des services. Après de multiples demandes, quand ça ne veut pas, j'appelle l'infirmière pivot et à l'intérieur d'une heure tout est réglé! (E)
- Une fois rentré dans le système, on a beaucoup de services, si on s'occupe de nos affaires! (E)
- Je veux rester le plus longtemps possible dans le trafic (avec des jeunes, des vieux, des couples, des familles) afin de rester le plus longtemps possible chez nous et je m'arrange pour être bien installé. (N)
- Plus tu vieillis, plus tu perds ton pouvoir décisionnel! (E)
- Les gens se retiennent tellement de demander que lorsqu'ils demandent, c'est urgent...« Où êtes-vous quand je demande, quand j'ai besoin? Qui je demande? ». La difficulté à accepter qu'ils ont besoin d'aide n'est pas facile. Quand l'aide arrive, ils ne sont pas contents, car ils sont déjà en retard. Ça devient plate de demander tout le temps. (N)
- Ils se privent trop longtemps de services dont ils ont besoin, il est souvent trop tard.
- Autant que possible, je vais répondre moi-même à mes besoins. (O)
- C'est difficile de faire le geste d'appeler et de faire le premier pas pour appeler et demander de l'aide! (O, E)
- Les hommes vont chercher des services quand ils sont rendus au bout; la femme, elle, y va en prévention, pour ménager le conjoint. Les hommes demandent parce qu'ils n'ont plus le choix; ils sont plus indépendants. (I)

- La structure d'information, l'AÉO des CLSC devrait être la porte d'entrée et avoir toute l'information et référer les gens. Par contre, il y a une liste d'attente et il faut vivre avec ça. (I)
- Quand il y a un besoin et que c'est référé par un OBNL communautaire, il devrait être orienté vers le communautaire. (I)
- Quand il y a manifestation du problème, la cause est loin. Il y a une part qui revient aux OBNL afin d'outiller les intervenants pour qu'ils travaillent sur la cause du problème et non juste sur le problème. Il faut informer les enfants de cette génération-là. (I)
- Voir à nos droits et nos dossiers quand on reçoit des services du CIUSSS, c'est payant! (E)
- La FADOQ, par leur carte de membres, met les personnes âgées bien avant leur temps (50 ans). (S)

Recommandations

- Faire connaître aux aînés les critères d'admissibilité pour obtenir l'aide à domicile (CLSC ainsi que tous les OBNL qui ont une mission aînée). (O, I) **PRIORITAIRE**
- Faire connaître le 2-1-1 et bonjour-santé.com. (O, E, S, N, I)
- L'idée des super infirmières c'est excellent! Il faut que les médecins leur laissent la place. (N)
- Faire connaître les nouvelles fonctions des pharmaciens. (N)
- La nouvelle cohorte d'aînés (60 à 74 ans) est plus à l'aise avec les outils informatiques et elle va y rechercher l'information (I).
- Informer les aînés sur la manière dont ils doivent exprimer leurs besoins et demander l'aide requise. (I)
- Renseigner par des émissions à CJSR telles que celles produites sur les proches aidants (faire connaître les ressources). (E)
- Avoir une personne qui nous suit dans toutes les démarches afin d'obtenir des services. (O, E)
- Informer les aînés sur la manière dont ils doivent dire leurs besoins et demander l'aide requise. (I)

- Faire connaître les 12 droits des usagés (défense des droits) en lien avec le système de santé. (E)
- Éviter les boîtes vocales dans la mesure du possible sinon, enregistrer des options claires, précises et au débit lent pour faciliter la bonne compréhension des aînés et des malentendants. (O, E, S, N, I)
- Il est suggéré de simplifier les noms des boîtes vocales (ex : accompagnement-transport - popote roulante - visites d'amitié, etc.). (I);
- Avoir une personne qui accompagne dans toutes les démarches pour les références et les obtentions de services.
- Créer un excellent réseautage entre les intervenants des CLSC qui travaillent auprès d'aînés et ceux du milieu communautaire. Ils doivent collaborer ensemble et non se lancer la balle (table de concertation). (E)

2.8 Habitations

Le lieu d'habitation est une question inévitable que se posent les aînés autonomes ou en perte d'autonomie vivant seuls ou en couple. Les choix de résidences sont les résidences privées pour aînés, les HLM, les CHSLD ou les centres d'hébergement, sa maison ou son loyer privé, son habitation bi-génération, etc.

Points saillants

- Raisons les incitant à déménager. (O, E, S, N, I)
- Services recherchés. (O, E, S, N, I)
- Difficultés à demander de l'aide. (O, E, S, N, I)

Dans ce volet, il sera question de « demeurer chez-soi le plus longtemps possible » ou « de déménager pour aller vivre dans une résidence pour personnes âgées ». Qu'est-ce qui est déterminant dans ces options, qui parfois, peuvent être très difficiles à choisir?

En vieillissant, cette question revient régulièrement pour tous. Certains ont mentionné que la question du lieu de résidence était réévaluée tous les 5 ans. Pour d'autres, elle est évaluée aux 10 ans, dès leur 60 ans, et ce, jusqu'à 80 ans. Par la suite, tout dépend de leur capacité à demeurer à domicile.

Derrière cette question, se cache un point très important et qui est difficile à admettre individuellement : la perte progressive des capacités physiques. Ce point est culminant dans la prise de décision. S'avouer une diminution de ses aptitudes, de ses forces et une augmentation de ses faiblesses et de ses incapacités à l'entretien du lieu de résidence ou à subvenir à des besoins de base n'est pas facile. Bien entendu, tous admettent qu'il faut se rendre à l'évidence, mais accepter la situation, c'est autre chose. Pour certains, c'est même une difficulté majeure qui les paralyse et qui, tout compte fait, arrive au point où c'est la famille qui est dans l'obligation de prendre position.

Voici les raisons exprimées par les participants âgés de 60 ans et plus provenant des 4 sous-régions de la MRC de Portneuf les incitant à déménager dans une résidence autonome ou semi-autonome d'ici les 5 prochaines années.

Raisons exprimées

- Insécurité face aux intrusions, appels téléphoniques compromettants. (O, E, S, N) **RAISON MAJEURE**
- Isolement. (N) **RAISON MAJEURE**
- Besoin de plus de soins réguliers, ne peut plus demeurer à domicile. (N) **RAISON MAJEURE**
- Peur face aux adolescents et aux jeunes adultes (les jeunes, je m'en éloigne). (O)
- Désir de se libérer de ses obligations. (O, E)
- Envie de se gêter et de profiter de la vie, juste vouloir vivre. (E)

- Entretien intérieur et extérieur est trop lourd physiquement et financièrement. (O, E, S)
- Frais reliés aux services à domicile peuvent être élevés. (O, E, S)
- Ne veut pas faire porter la charge sur ses enfants. (N)
- Insécurité face à la santé (O, E, S)
- Peur la nuit. (O, E, S, N)
- Devenir veuve. (O, S)
- Maladie du conjoint. (E)
- Inquiétudes des enfants. (N)

Services recherchés dans les résidences pour aînés

- Soins infirmiers sur place. (O, E) **CRITÈRE MAJEUR**
- Accessibilité à plus de loisirs. (O, E)
- Vie sociale. (N)
- Services de proximité (souhait de se rapprocher de Québec pour le transport en commun, les salles de spectacles, plus de loisirs). (E)
- Se sentir en sécurité. (O, E, S, N)

Malgré ces raisons et les services offerts, la majorité des participants souhaitent vieillir à leur domicile le plus longtemps possible. Pour la majorité, cela représente la santé physique et psychologique. L'entretien intérieur et extérieur leur permet de bouger, de rester actif malgré une certaine diminution des capacités physiques qui survient avec les années.

Plusieurs d'entre eux ont fait part de leur difficulté à demander l'aide dont ils ont besoin et qui leur permettrait de vivre de façon plus autonome et plus sécuritaire. Ce point a été signalé dans les 5 groupes de discussion (4 groupes aînés et 1 groupe d'intervenants).

Raisons pour ne pas demander l'aide nécessaire

- **Appris à s'organiser seul, à se débrouiller très jeune, à ne pas demander d'aide. (O, E, S, N) RAISON MAJEURE**
- Peur de déranger, de demander de l'aide. (O, S, N, I) **RAISON MAJEURE**
- Frustration face aux services et à l'accessibilité des services. (O, N, I) **RAISON MAJEURE**
- Peur d'être relocalisé sans leur consentement. (O, S, N, I)
- Peur de manquer d'argent. (O, E, S, N, I)
- Gêne. (O, E, S, N, I)
- Sentiment de perte d'autonomie. (O, E, N, I)
- Acceptation de la situation n'est pas au rendez-vous. (O, S, I)
- Demandes faites ont toujours été refusées. (O, E, S)
- On ne trouve pas l'aide, où faire appel, quels services sont offerts. (O, E, S, N)

L'ensemble des participants ont affirmé qu'il est plus facile de demander de l'aide à un étranger ou à un membre de la famille qu'auprès des organismes dispensant les services. Par contre, la problématique est de trouver une personne de confiance qui peut répondre à leurs besoins sans devenir une victime.

Pour contrer à cette problématique, les participants suggèrent d'avoir recours à une banque de noms de personnes habitant à proximité qui pourraient répondre à des besoins d'entretien et ainsi permettre de demeurer chez eux. Ils suggèrent également que l'administration de celle-ci pourrait être faite par leur ville. Il serait alors indispensable que ces personnes aient au préalable complété le formulaire sur le filtrage des personnes appelées à œuvrer auprès des personnes vulnérables qui est disponible à la Sûreté du Québec. Faire appel au bureau municipal pour obtenir des références serait une option facilitante pour tous.

Étant donné que les aînés ont une grande confiance envers l'organisation municipale, pour eux c'est une évidence qu'un tel service pourrait y être offert. Par contre, nous avons partagé l'information sur l'existence d'un service qui répond à leur proposition et qui gagne à être connu. Cet organisme, l'Accorderie de Portneuf, filtre tous ses membres afin d'offrir une certaine sécurité à tous les utilisateurs de services. Encore une fois, nous n'avons pas été surpris de la méconnaissance des participants quant à l'existence d'un tel service qui leur est offert. Nous avons expliqué à chacun des groupes le mode de fonctionnement de cette organisation qui est basé sur un système d'échange. Il serait recommandé que l'Accorderie de Portneuf tienne des séances d'information organisées par les clubs sociaux ayant une clientèle aînée sur le territoire de la MRC de Portneuf. Informer les villes serait également un atout.

Autre sujet important ayant été abordé par des proches aidants : l'aspect financier. Les proches aidants sont trop souvent confrontés à des situations pour lesquelles les revenus sont partie prenante de décisions majeures. Lorsqu'une personne au sein d'un couple est aux prises avec la maladie et que la situation suscite l'aide des proches pour subvenir à ses besoins, le lieu de résidence n'est souvent pas adapté en conséquence. Les questions arrivent donc beaucoup plus rapidement que prévu. Doit-on envisager de déménager la personne dans une résidence pouvant répondre à ses besoins ou continuer à subvenir à ses besoins au détriment des autres personnes de la famille? Aurons-nous les moyens financiers de payer un loyer et d'entretenir la maison? Pourrons-nous trouver un lieu d'habitation répondant à notre style de vie

et où les soins seraient prodigués tout en permettant de demeurer à ses côtés? Ces questions font partie d'une réalité vécue au quotidien par des aînés. Épuisés à chercher de l'aide, ils cessent malheureusement les recherches afin de conserver leur énergie pour leur proche.

C'est une situation troublante et percutante. L'une des suggestions émises par les participants des secteurs Ouest et Nord, c'est l'habitation de type bigénérationnelle. Pour plusieurs d'entre eux, c'est une solution gagnante qui a plusieurs avantages : être près de leurs enfants et petits-enfants, demeurer ensemble dans leur chez-soi, avoir du support physique et moral au quotidien, garder une certaine indépendance tout en ayant le côté sécuritaire et rassurant, coûts moins élevés, etc.

Selon plusieurs, les municipalités ne sont pas assez ouvertes à de tels projets qui semblent être une solution envisagée par des proches aidants et des aînés.

L'appréciation des participants face à l'existence diversifiée de résidences pour aînés est discutée très favorablement par le secteur Nord de la MRC. Ils félicitent l'ouverture des municipalités face à l'accueil de cette diversification dans le milieu et cela comble bien des besoins.

N'en demeure pas moins que ce sont **76,7 % des personnes de 65 ans et plus de la MRC de Portneuf qui demeurent dans des maisons individuelles**. Cette information sera à considérer quand viendra le temps de développer d'autres services aux aînés sur le territoire.

Phrases significatives

- Quand on attend de ne plus être capable de faire certaines choses, on n'est plus admissible dans les résidences pour personnes autonomes ou en perte d'autonomie. (S)

- Les maisons bigénérationnelles peuvent être très intéressantes, c'est une belle alternative! (O)

- Variétés d'habitations accessibles selon les besoins. (N)
- Besoin de résidence où je pourrais habiter avec mon mari et où il y aurait tous les soins nécessaires pour lui (Alzheimer). (E)
- Tant qu'on va être en forme, on va rester chez nous. (S)
- Je me place avant que vous me placiez...je vais choisir où je vais aller. (S)
- Il faut trouver les moyens pour qu'on puisse rester chez nous. C'est ce que le médecin suggère. (S)
- C'est quand la maladie arrive que tu envisages de déménager dans une résidence privée. (N)

Recommandations

- Sensibiliser et encourager les villes à accueillir une diversité d'habitations sécuritaires répondant aux besoins des aînés sur leur territoire.

3 LES MOYENS DE COMMUNICATION POUR REJOINDRE LES AÎNÉS

3.1 Outils

Rejoindre et informer la population en général est un défi en soi. Malgré le fait que nous vivons dans l'ère de la communication, il n'en demeure pas moins qu'interpeler, annoncer, sensibiliser et développer des réflexes d'information sur ce qui nous entoure peut s'avérer être très ardu et cela l'est davantage face à la clientèle de 60 ans et plus.

Les affiches, les babillards, les courriels, les courriers et le bouche à oreille sont tous des moyens utilisés au quotidien pour transmettre des messages qui peuvent nous sembler anodins, mais pour certaines personnes les messages demeurent inaccessibles.

Les outils de communication peuvent être esthétiques et très attirants pour le regard mais, trop souvent, on ne s'attarde pas au message de fond. Est-ce par manque de temps? Est-ce parce, qu'au contraire, on est submergé par l'information et que nous n'avons plus aucun intérêt? Qu'elle est oubliée trop rapidement? Ou simplement que l'information ne nous touche pas ou que le message n'est pas compris?

Rappelons-nous que le Centre d'alphabétisation l'Ardoise nous a signalé que 49 % de la population en général éprouve des difficultés, à différents niveaux, de lecture et d'écriture ainsi que de compréhension de lecture. Citons à titre d'exemple les envois du gouvernement ou des notaires qui ne sont pas rédigés de la même manière qu'un écrit plus populaire. Chez les aînés de 70 ans et plus, 84 % rencontrent des problèmes de compréhension à différents niveaux. Les affichages sur les babillards ne peuvent rejoindre toutes les personnes puisque 49 % des gens ne comprennent pas les invitations.

Le problème est sérieux! Les dépliants ne sont pas une solution idéale non plus. Le **réflexe de s'informer n'est pas là**. Beaucoup d'aînés ne veulent plus se forcer à lire et à comprendre l'information.

Où trouver les ressources dont ils ont besoin? Quel serait pour eux le moyen d'information le plus facile à utiliser, vers qui pourraient-ils se diriger pour trouver l'aide nécessaire? (Questions de santé, sécurité, alimentaire, financière, entretien, etc.)

Afin de nous donner des pistes d'action dans un futur rapproché, nous leur avons demandé quels seraient les outils qui permettraient aux organismes de les rejoindre.

Suggestion d'outils des participants

- Système de parrainage. (O, E, S, N, I) **PRIORITAIRE**
- Guichet unique – place de référence. (O, E) **DÉJÀ EXISTANT : 2-1-1**
- Carton magnétique avec les services des organismes locaux (écrit en gros caractères). (E, S, I) **DÉJÀ EN COURS**
- Inscrire le Service d'info-référence 2-1-1 dans les bottins téléphoniques. (O, E, S, I)
- Inscrire les services aux aînés dans les journaux locaux et régionaux et les bulletins municipaux. (O, E, S, N)
- Outiller les municipalités (références). (O, E, S, N, I) **OUTIL DÉJÀ EN COURS DE CRÉATION À PRÉSENTER AUX MUNICIPALITÉS**
- Outiller l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale secteur Portneuf et tous les organismes locaux et régionaux. (E, S, N, I)
- Produire et diffuser des émissions de télévision à CJSR (publicité à CJSR). (E) **DÉJÀ FAIT POUR LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS ET TRÈS APPRÉCIÉ**
- Former un comité qui prendrait les appels des gens qui ont des besoins. (O, E)

- Avoir un bottin des ressources, un répertoire accessible à la Ville, FADOQ, CLSC ou un dépliant écrit en gros caractère. (O, E, S, N)
- Avoir une banque de noms par localité. (O)
- Site web avec tous les services par localité. (E, S)

Phrases significatives

- Un comité travaille présentement à produire un carton promotionnel (« flyers ») répertoriant tous les moyens de transport disponibles dans Portneuf. Ce carton promotionnel spécifiera par qui, pourquoi et où les services sont offerts (avec les coordonnées de chaque transporteur et organisme). Il sera distribué dans toute la MRC de Portneuf. (I)
- La Ville serait pour moi l'endroit où j'appellerais, car c'est plus facile d'accès que le CLSC. (O, E, S, N)
- Les villes devraient elles-mêmes avoir un budget annuel pour faire la mise à jour de la liste des services offerts. (O, E, S, N)
- Cibler les aînés et les familles afin de sensibiliser la population concernant les services existants (aider nos voisins, c'est un devoir de citoyen que nous devrions faire revivre). (I)
- Inscrire les services, ensuite le nom et les coordonnées des OBNL dans les bottins. (N)
- Les villes sont une bonne porte d'entrée pour transmettre les informations. (I)
- Les CLSC aussi, si on parle à quelqu'un. (O, E, N)
- De plus en plus, nous retrouvons les services sur le web. (N)
- Dans 10 ans, les aînés seront beaucoup plus à l'aise avec l'informatique que maintenant. (I)

EN CONCLUSION

Par le biais de la collecte d'informations sur les services offerts aux aînés vivant à domicile, le projet *Bien vieillir chez-soi 1* avait comme objectif de permettre aux aînés autonomes ou en perte d'autonomie de mieux connaître les ressources et les services aux aînés disponibles sur le territoire de la MRC de Portneuf. L'identification de ceux-ci a également permis de connaître les localités portneuvoises où certains services identifiés comme manquants peuvent être considérés prioritaires pour le maintien de la vie à domicile.

Quant au projet *Bien vieillir chez-soi 2*, celui-ci avait comme objectif d'identifier et de définir, avec des aînés recrutés dans différentes localités de la région de Portneuf, les services de soutien essentiels et accessoires afin d'assurer une vie quotidienne convenable et sécuritaire aux aînés désirant demeurer dans leur domicile et vivre dans leur communauté le plus longtemps possible.

Dès le début du projet *Bien vieillir chez-soi 2*, la formation d'un groupe de discussion avec les intervenants œuvrant auprès d'aînés s'est imposée comme une évidence dans le cadre de cette démarche. Cette complémentarité a permis de jumeler l'information exprimée par les aînés aux informations provenant du milieu communautaire et public.

Les constats sont unanimes. Les besoins et les préoccupations des aînés sont identiques à ceux ciblés par les intervenants. Les **difficultés d'accessibilité** aux services, la **méconnaissance de l'existence des services** tant par la clientèle que par les intervenants, les **critères d'admissibilité**, le **manque de partage d'information** entre intervenants des différents milieux sont les principales préoccupations communes soulevées.

De ces échanges, six grandes priorités d'action ont pu être identifiées tant par la collecte de données que par les échanges avec les participants. Elles se définissent comme suit :

- instaurer la livraison d'épicerie pour le secteur Nord;
- instaurer un système de parrainage d'amitié pour tout le territoire de Portneuf;
- promouvoir l'importance de la planification financière auprès des aînés;
- bonifier l'offre de services de transport et d'accompagnement pour les courses dans le secteur Nord;
- revoir et faire la promotion des différents critères d'admissibilité;
- promouvoir les services déjà existants par le biais des municipalités et des différents acteurs du milieu.

La collaboration entre les différents intervenants, les villes et les commerçants sera essentielle et nécessitera la participation de tous afin d'outiller davantage les aînés souhaitant vivre à domicile et dans leur localité le plus longtemps possible. Certaines de ces actions peuvent être réalisées à court terme, tandis que d'autres solliciteront une plus grande planification et seront réalisables à long terme.

Tout au long de ce projet parrainé par la Table de concertation des aînés de Portneuf et JeunEssor Portneuf avec le soutien financier de la CRÉCN, les 52 personnes qui se sont portées volontaires pour participer aux 5 groupes de discussion auront permis d'enrichir nos connaissances quant à leur réalité et à leur désir de vivre à domicile. Quant aux intervenants, ils ont partagé leur vision de la situation et de leurs problématiques ainsi que leur souhait d'offrir des services à domicile répondant le plus adéquatement possible aux divers besoins des aînés vivant sur le territoire de la MRC de Portneuf.

Il est important de souligner l'ouverture et le respect qui régnaient lors des rencontres pour les nombreux témoignages qui ont été livrés. Les participants ont partagé leur état d'âme, certains rêves non accomplis à cause de la maladie, des frustrations et des situations difficiles. Tous ces mots (maux) n'ont pas été faciles à livrer et, par conséquent, peuvent être encore difficiles à accepter.

Leur implication a permis d'enrichir les connaissances qui concernent la situation des aînés qui veulent demeurer chez eux dans leur communauté dans chacune des municipalités de la région de Portneuf. Leur contribution permettra, si un suivi est donné à leurs recommandations, d'améliorer la qualité de vie de tous les résidents de notre milieu.

« La vieillesse est comparable à l'ascension d'une montagne. Plus vous montez, plus vous êtes fatigué et hors d'haleine, mais combien votre vision s'est élargie! »

Ingmar Bergman