

Excellence  
en santé

Excellence

Excellence

Excellence

**Better**  
*at* **Home**



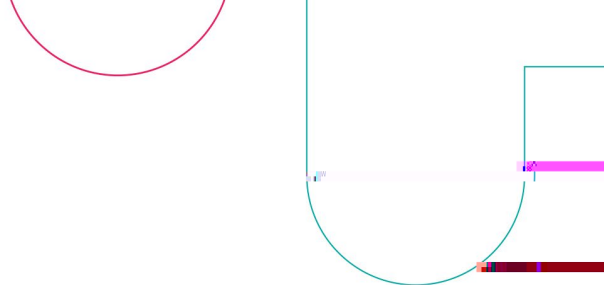
United Way helping seniors remain independent.

*La pratique prometteuse suivante est le fruit de nos entretiens avec l'équipe du programme Better at Home de United Way (C.-B.) en 2024. Excellence en santé Canada (ESC) remercie l'équipe pour la générosité dont elle a fait preuve en partageant ses compétences, son savoir, son expertise et ses expériences pour la rédaction de cette pratique prometteuse.*

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires pour diffuser les innovations, renforcer les capacités et catalyser le changement dans les politiques afin que toutes et tous au Canada reçoivent des soins sûrs et de qualité. En collaborant avec les patients et patientes, les personnes proches aidantes et le personnel de la santé, nous transformons les innovations éprouvées en améliorations durables dans tous les aspects de l'excellence en santé.

Nos grandes lignes d'action sont les soins et services aux personnes âgées, les soins plus proches du milieu de vie et la sécurité des transitions, ainsi que la rétention du personnel de santé – la qualité et la sécurité demeurant bien sûr au cœur de toutes nos activités. Nous sommes résolu à favoriser des soins inclusifs, équitables et respectueux des valeurs culturelles par la mobilisation de différents groupes, dont des patientes et des patients, des personnes proches aidantes, des membres des Premières Nations, des Métis, des Inuit et le personnel des services de santé.

Créé en 2021, ESC est issu de la fusion de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Fondation canadienne pour l'amélioration des soins de santé. (2021) 2021-08-22 14:21:17



Le programme *Better at Home* a été mis en œuvre pour faire face à la hausse du nombre de personnes âgées ayant besoin d'assistance pour les tâches quotidiennes non médicales afin de pouvoir rester indépendantes et engagées au sein de leurs communautés. Il s'inspire de l'initiative Community Action for Seniors Independence (CASI), un programme pilote lancé dans cinq communautés entre 2010 et 2012 dans le cadre d'un partenariat entre United Way British Columbia (United Way BC) et la province de la Colombie-Britannique. Inspiré par les retombées positives du projet pilote CASI, l'organisme a lancé en 2012 le programme *Better at Home*, avec l'appui financier du gouvernement provincial. Ce programme part du constat que nombre de personnes âgées ont besoin certes de soins médicaux, mais aussi d'une aide pour les activités du quotidien afin de pouvoir rester à domicile et jouer un rôle actif dans la vie communautaire.

À ses débuts, il offrait un éventail spécifique de services non médicaux de base visant à répondre aux besoins courants de la population âgée : visites amicales, transport pour se rendre aux rendez-vous, tâches légères d'entretien du jardin et de la maison, réparations mineures, épicerie, déneigement, etc. Au fil du temps, l'offre s'est étendue afin d'inclure des services centrés sur la personne adaptés aux besoins individuels (par exemple, des activités de groupe, la livraison des médicaments sur ordonnance ou la livraison de repas). Cette évolution met en lumière la transition opérée pour passer d'une approche universelle à un modèle plus souple et réactif qui s'adapte aux besoins spécifiques de chaque personne âgée ou communauté.

Les principaux bénéficiaires du programme *Better at Home* sont les personnes âgées qui résident dans les communautés participantes de la Colombie-Britannique. Grâce aux services décrits précédemment, elles sont en mesure de maintenir leur autonomie.



Les programmes sont adaptés aux préférences et aux besoins individuels particuliers des personnes âgées et des personnes proches aidantes qui vivent dans la communauté, et suivent l'évolution des besoins pour mieux y répondre.

Les programmes intègrent la notion d'équité en santé, tout en mettant l'accent sur les déterminants structurels et sociaux de la santé qui favorisent le vieillissement à domicile des personnes âgées dans la communauté.

Les programmes optimisent l'utilisation des ressources dans les services sociaux et de santé qui permettent d'obtenir des résultats qui comptent pour les personnes âgées et les partenaires de soins tout au long du parcours de soins.

Voici comment le programme *Better at Home* répond aux principes du programme *Favoriser le vieillir chez soi* d'Excellence en santé Canada :

– Si le programme *Better at Home* n'assure pas directement la prestation de services de santé spécialisés, il joue toutefois un rôle crucial en





rétroactions de la communauté et des besoins émergents, afin que le programme reste pertinent et efficace. Le maintien du lien social a par ailleurs été défini comme une priorité pour l'ensemble des services.

– Le modèle de programme a également été adapté sur la base des enseignements tirés et des rétroactions recueillies auprès des personnes participantes et des partenaires communautaires : les processus de prestation de services ont été optimisés, la coordination entre les parties prenantes a été renforcée et la portée des services offerts a été étendue. Grâce à ces adaptations, le programme continue de répondre aux besoins des personnes âgées, et reste une ressource précieuse pour les communautés.

Le rapport d'évaluation 2022-2023 du programme *Better at Home* élaboré par United Way BC formule 21 recommandations relevant des six domaines d'action prioritaires, dont les suivantes :

- x Élargir l'offre de services de soutien non médicaux
- x Renforcer les collaborations à l'échelle communautaire
- x Passer à un financement pluriannuel
- x Adapter la portée du programme aux personnes âgées à faible revenu
- x Étendre et centraliser les services de soutien
- x Gérer les risques associés au programme et tirer profit des réussites

Une démarche d'évaluation et d'apprentissage continu a été adoptée dans le cadre du programme *Better at Home*. L'évaluation la plus récente (2022-2023) a porté sur un grand nombre de données recueillies lors d'entrevues avec les personnes proches aidantes, les personnes participantes et le personnel de United Way BC, mais aussi par le biais de sondages et de visites des sites *Better at Home* dans l'ensemble de la Colombie-Britannique. En voici les principales conclusions :

Le programme *Better at Home*

demeure un service fondamental, qui s'adapte à l'évolution des contextes social, économique et environnemental de la Colombie-Britannique. La hausse du nombre de personnes âgées à faible revenu rend plus que jamais nécessaires les services de soutien non médicaux accessibles et subventionnés pour favoriser l'autonomie.

---

<sup>1</sup>L'information relative à l'évaluation et aux retombées présentée ici repose sur les données disponibles au moment d'écrire ces lignes. ESC reconnaît que les activités d'évaluation s'inscrivent dans un processus continu pour bien des pratiques prometteuses et que la nature des données recueillies dépend des objectifs du programme, de sa durée et des ressources disponibles pour l'évaluation.



Les personnes participantes, les personnes proches aidantes et les bénévoles se sont dits extrêmement satisfaits du programme *Better at Home*, et plus particulièrement des subventions et des services personnalisés.

En 2022-2023, les 81 programmes évalués ont fourni 275 014 services à 13 369 personnes participantes dans l'ensemble de la province. Parmi ces dernières, 5 142 étaient nouvellement inscrites, ce qui met en lumière la capacité continue du programme à toucher et appuyer les personnes âgées ayant des besoins. Les parties prenantes ont souligné les retombées positives de leur participation au programme, parmi lesquelles une amélioration de leur bien-être, y compris durant la période difficile qu'a été la pandémie de COVID-19.

Le programme *Better at Home* atteint efficacement ses objectifs, en aidant les personnes âgées à gérer leurs activités non médicales quotidiennes, en réduisant leur isolement et en favorisant leur participation à la vie communautaire.

Le programme est mieux intégré localement ainsi que dans l'ensemble de la province.

