

NetCare Connect at Home : Fraser Health

Automne 2025



Excellence en santé Canada remercie l'équipe de Fraser Health pour la générosité dont elle a fait preuve en partageant ses compétences, son savoir, son expertise et ses expériences pour orienter l'élaboration de cette pratique prometteuse.

À propos d'Excellence en santé Canada

Excellence en santé Canada (ESC) travaille avec des partenaires de tout le pays pour façonner un avenir où chaque personne au Canada reçoit des soins et services de santé sûrs et de qualité. Nous agissons pour diffuser et mettre à l'échelle les améliorations en matière de qualité et de sécurité, renforcer les capacités et le leadership collectif et catalyser le changement dans les politiques et les pratiques. Nous créons ainsi des liens entre les personnes, les données probantes et les actions pour maintenir sur le cap sur l'amélioration.

Pour ESC, viser l'excellence en santé, c'est améliorer la sécurité, la qualité et la valeur pour toutes et tous. C'est promouvoir des soins centrés sur ce qui compte le plus pour les patients et les patientes, les personnes proches aidantes, les communautés et le personnel de santé. Et c'est aussi viser des soins culturellement sécurisants, équitables, et soutenus par l'utilisation appropriée de la technologie, qui tiennent compte des priorités des Premières Nations, des Inuit et des Métis. En collaboration avec nos partenaires, nous inscrivons ces fondements dans tout le système de santé.

Notre action consiste également à élargir l'accès à des soins sûrs, connectés et de qualité, plus proches du milieu de vie, pour répondre aux besoins en soins primaires et soutenir les personnes âgées ayant des besoins médicaux et sociaux.

ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.

150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4 Canada
1 866 421-6933 | info@hec-esc.ca

[LinkedIn](#) | [Bluesky](#) | [Instagram](#) | [Facebook](#)

Excellence en santé Canada honore les territoires traditionnels sur lesquels son personnel et ses partenaires vivent, travaillent et se divertissent. Nous reconnaissons que c'est l'intendance de ces territoires par leurs premiers habitants qui nous donne notre niveau de vie actuel. [En savoir plus.](#)

Projet collaboratif Favoriser le vieillir chez soi

Le projet collaboratif *Favoriser le vieillir chez soi* réunit des organismes de santé et de services sociaux de tout le continuum de soins pour la mise en place de pratiques prometteuses qui peuvent contribuer au report de l'admission en soins de longue durée. Il vise également une amélioration des résultats en matière de sécurité, de santé et de qualité de vie, une diminution des visites aux services d'urgence, une réduction du fardeau qui pèse sur les partenaires de soins et une meilleure utilisation des ressources de santé et de services sociaux.

Des équipes provenant de différentes communautés à travers le pays ont participé à ce projet collaboratif.

NetCare Connect at Home

Le programme de jour pour personnes âgées (PJPA) de Fraser Health a été élargi de manière à inclure le programme *NetCare Connect at Home*. Ce programme virtuel permet aux personnes qui y participent depuis leur domicile de bénéficier d'activités favorisant les interactions sociales, l'activité physique et la stimulation cognitive.

Ces activités ciblent des facteurs modifiables qui contribuent à la fragilité chez les personnes âgées. Plus le degré de fragilité augmente, plus le risque d'événements indésirables, comme les chutes, augmente également; certaines personnes âgées doivent alors être placées dans un établissement de soins de longue durée¹. Le programme virtuel NetCare vise à réduire ce risque en favorisant l'établissement de liens sociaux, l'activité physique et la stimulation cognitive – tous des facteurs qui peuvent aider à freiner l'aggravation de la fragilité².

Les données probantes issues des travaux de Fraser Health sur les PJPA (études publiées) indiquent que les personnes âgées qui participent à des programmes de jour ont moins recours aux services de soins de courte durée des hôpitaux et demeurent chez elles plus longtemps, ce qui retarde leur admission en établissement^{3,4}. Les résultats montrent

également que les bénéficiaires sont plus importants lorsque la participation est fréquente et s'inscrit dans la durée. Le programme virtuel NetCare permet d'étendre ces retombées à un plus grand nombre de personnes, puisqu'il facilite l'accès et la participation aux activités.

Le format virtuel élimine certains obstacles à la participation, notamment les difficultés liées au transport. Il permet également d'offrir des places aux personnes que le programme en présentiel ne peut pas accueillir. Le programme devient ainsi plus accessible, tant pour la clientèle actuelle du PJPA que pour les personnes âgées de l'ensemble de la région sanitaire desservie par Fraser Health.

Caractéristiques principales

Objectifs

Les objectifs du programme NetCare Connect at Home sont les suivants :

- Favoriser l'établissement de liens sociaux et réduire l'isolement
- Améliorer la santé et le bien-être des personnes âgées afin de freiner l'aggravation de la fragilité

¹ Gilmour H, Ramage-Morin P. Association de la fragilité et de la préfragilité avec un risque accru de mortalité chez les aînés canadiens.

<https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/82-003-x/2021004/article/00002-fra.htm>; 2021.

² Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées ÉVITER la fragilisation. <https://www.cfn-nc.ca/fr/quest-ce-que-la-fragilite/preventing-and-treating-frailty/>

³ Kelly R. The Effect of Adult Day Program Attendance on Emergency Room Registrations,

Hospital Admissions, and Days in Hospital: A Propensity-Matching Study. *Gerontologist*.

1^{er} juin 2017, vol. 57(3), p. 552-562. doi : 10.1093/geront/gnv145. PMID : 26640154.

⁴ Kelly R, Puurveen G, Gill R. The Effect of Adult Day Services on Delay to Institutional Placement. *J Appl Gerontol*. Août 2016, vol. 35(8), p. 814-835.

doi : 10.1177/0733464814521319. EPUB 2 avril 2014. PMID : 24717560.

- Accroître l'aisance et la confiance des personnes âgées à l'égard de la technologie
- Aider les personnes âgées à vieillir chez elles, de manière à retarder leur admission en soins de longue durée ou en résidence avec aide à la vie autonome

Population cible

Les PJPA en présentiel s'adressent aux personnes âgées fragiles ayant des besoins médicaux complexes, recevant des services de santé à domicile et présentant au moins deux des caractéristiques suivantes :

- Déficience cognitive
- Risque accru de déclin fonctionnel
- Besoins en soins nécessitant une surveillance et un encadrement
- Partenaires de soins à risque d'épuisement
- Isolement social

La population ciblée par le programme virtuel NetCare est plus large; elle comprend toute personne âgée vivant dans la communauté dont l'état de santé est stable, et qui répond aux critères suivants :

- ne présente pas de problèmes de santé graves;
- est capable de suivre de façon constante des consignes simples en une ou deux étapes;
- est capable de tolérer une activité physique d'intensité modérée;
- a accès à Internet ou au Wi-Fi chez elle;

- est capable de participer aux activités à l'aide d'un ordinateur ou d'une tablette, ou de recevoir le soutien nécessaire à domicile pour pouvoir le faire.

Équipe du programme

Le programme virtuel NetCare reçoit le soutien d'une équipe interdisciplinaire comprenant :

- Une **responsable d'équipe régionale** – chargée de la planification initiale, de la mise en œuvre et de l'évaluation continue du programme.
- Une **coordonnatrice du programme de jour** – chargée de la planification, de la mise en œuvre, ainsi que de la coordination, de la surveillance et de l'évaluation continues du programme.
- Une **secrétaire de programme** – assure le suivi des programmes virtuels pendant leur déroulement et offre un soutien technique au personnel et aux personnes participantes.
- Des **préposés et préposées aux activités** – appuient à la fois les activités en personne et les activités virtuelles (l'exercice CareFit, le bingo et le programme de prévention des chutes).

La direction du PJPA régional de Fraser Health assure l'orientation stratégique, le soutien aux pratiques à l'échelle régionale et la gestion des contrats.

NetCare Connect at Home

Le programme NetCare est un prolongement virtuel du PJPA offert en présentiel, et permet ainsi aux personnes âgées ayant un accès limité aux activités communautaires de participer davantage à des activités physiques, cognitives et sociales.

Accès au programme

Pour participer au PJPA en présentiel, les clientes et les clients doivent être aiguillés par une infirmière en santé communautaire du programme de soins à domicile. Les personnes âgées qui souhaitent participer au programme virtuel peuvent quant à elles communiquer directement avec la coordonnatrice du programme, par téléphone ou par courriel, pour obtenir plus d'information et s'y inscrire. La coordonnatrice passe ensuite en revue les critères de participation et les mesures de sécurité avec la personne âgée. Si ceux-ci sont respectés, l'inscription est effectuée immédiatement.

Jusqu'à présent, de nombreuses personnes ont appris l'existence du programme par l'entremise d'un organisme ou de professionnelles et professionnels dignes de confiance, tels que Fraser Health, le personnel du PJPA, les physiothérapeutes communautaires, le personnel infirmier, les ergothérapeutes, et les travailleuses et travailleurs sociaux.

L'équipe de Fraser Health tisse des liens avec la communauté afin d'accroître la visibilité du programme auprès des personnes âgées qui ne le connaissent pas encore. Elle a notamment établi des liens avec :

- des professionnelles et professionnels cliniques des soins à domicile;
- des organismes partenaires (par exemple, la Compassionate Neighborhood Health Partners Society, à Chilliwack, en Colombie-Britannique);
- des agentes et agents de liaison communautaire de Chilliwack par l'entremise de United Way;
- d'autres prestataires de soins de santé (ergothérapeutes, physiothérapeutes, membres du personnel infirmier,

travailleuses et travailleurs sociaux, ludothérapeutes, etc.).

Services

Le programme virtuel comprend des exercices doux (CareFit), des séances de bingo et des activités interactives de prévention des chutes.

- **CareFit** est un programme d'exercices fondé sur des données probantes et appuyé par des prestataires de soins de santé. Il s'adresse aux personnes âgées présentant des problèmes de santé multiples, à risque de chutes et de fractures ou souhaitant maintenir et améliorer leurs capacités fonctionnelles actuelles. Conçu par une équipe du BC Women's Hospital et anciennement connu sous le nom de Modified Osteofit, le programme est offert en collaboration avec l'équipe de prévention des chutes et des blessures de Fraser Health.
- Le **bingo** offre une stimulation cognitive tout en favorisant la création de liens sociaux et la participation active.
- Les **activités de prévention des chutes** sensibilisent les personnes participantes aux causes fréquentes des chutes et leur proposent des stratégies pour les prévenir.

Contexte de mise en œuvre

L'équipe de Fraser Health a commencé à déployer le programme NetCare à la suite du succès des programmes de jour virtuels offerts pendant la pandémie de COVID-19, alors que les programmes de jour en personne étaient suspendus. Les premiers commentaires recueillis ont révélé que la création de liens sociaux et les activités proposées étaient très appréciées, mais la clientèle et les personnes

proches aidantes ont également indiqué ne pas avoir suffisamment d'occasions de faire de l'exercice. L'équipe a alors communiqué avec des départements internes et des organismes communautaires ayant de l'expérience dans l'animation de séances d'exercices en ligne, ce qui a permis d'élaborer un modèle pouvant être mis à l'essai dans le cadre du programme NetCare.

La décision d'offrir le programme à un groupe élargi de personnes âgées de la région desservie par Fraser Health, et non seulement à celles qui reçoivent déjà des services de santé à domicile, reposait sur une approche de développement communautaire fondé sur les atouts. Cette approche a été mise en place au moyen d'activités de renforcement des capacités, réalisées dans le cadre du projet collaboratif Favoriser le vieillir chez soi d'Excellence en santé Canada (ESC).

Résultats⁵

Report de l'admission en soins de longue durée

La totalité (100 %) des personnes participantes sondées ont affirmé que le programme les aidait à rester à la maison le plus longtemps possible.

Le programme a tenu compte des facteurs pouvant influencer sur le degré de fragilité des personnes âgées, notamment le niveau d'activité, l'humeur, la stimulation cognitive, l'isolement social, les chutes et la peur de tomber. Le programme NetCare aide les

personnes participantes à ralentir, à renverser ou à prévenir la fragilité, ce qui leur permet de rester en santé et de vieillir à domicile plus longtemps.

Augmentation de l'activité physique

Plus de la moitié des personnes participant au programme ont indiqué être plus actives physiquement grâce à ce dernier.

Il s'agit d'un constat important, puisque l'augmentation de l'activité physique constitue l'un des principaux éléments du cadre ÉVITER la fragilisation du Réseau canadien des soins aux personnes fragilisées, qui vise à prévenir la fragilité chez les personnes âgées.

Les participantes et participants ont également indiqué mieux dormir, être moins essoufflés, avoir davantage confiance en leurs capacités, être plus motivés à être actifs et utiliser dans une moindre mesure les aides techniques pour parcourir de courtes distances.

⁵ L'information relative aux résultats et aux retombées 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 et de la durée du programme, et de l'ampleur des ressources disponibles pour l'évaluation.

« Le programme *NetCARE Connect at Home* me motive à bouger davantage au lieu de rester assis sur le divan.

Comme je suis retraité et à la maison, ça me donne quelque chose d'agréable à faire. Je me sens motivé, et j'attends ce moment chaque semaine. J'aime bien jouer au bingo, et le personnel est chaleureux et accueillant. Aujourd'hui, même si j'avais mal au bras après avoir reçu mes vaccins, j'ai quand même participé à la séance parce que j'aime beaucoup ce programme. J'attends avec impatience la mise en place d'autres programmes en ligne. »

– Client de NetCare

Renforcement des liens sociaux et amélioration de l'humeur

Ce programme met en évidence l'importance des liens sociaux et leur incidence sur l'humeur et la santé mentale.

76 % des personnes participantes ont déclaré passer plus de temps à socialiser depuis leur inscription au programme. Les autres ont indiqué consacrer autant de temps aux interactions sociales. Il s'agit d'un résultat important, puisque l'isolement social peut contribuer à la fragilité chez les personnes âgées. Les personnes participantes ont décrit les effets du programme, notamment le fait qu'il leur offre des occasions de tisser des liens et de multiplier les interactions sociales.

« J'aime les exercices et, surtout, le fait d'éprouver un sentiment d'appartenance à un groupe sans avoir à être réellement en groupe. Ce que je veux dire, c'est que je peux voir les autres personnes faire les mêmes exercices que moi, et c'est moins intimidant de savoir qu'elles éprouvent parfois elles aussi des difficultés avec certains mouvements ».

– Cliente de NetCare

Les participantes et participants ont aimé faire la connaissance de nouvelles personnes et ont commencé à nouer des liens entre eux en dehors du programme.

Ils ont également décrit les effets bénéfiques du programme sur leur humeur et leur santé mentale en général.

« Je trouve que mon humeur s'est améliorée depuis que je participe au programme; j'attends ce moment avec impatience chaque semaine ».

– Client de NetCare

« Le fait de participer à ce programme a considérablement amélioré mon humeur et atténué mon sentiment de dépression. Sans ce programme, je pourrais retomber en dépression. Il améliore réellement la qualité de vie de chacun et chacune d'entre nous et nous procure un sentiment d'appartenance à une communauté. Voir le sourire des autres illumine ma journée ».

– Cliente de NetCare

Baisse du nombre de chutes

Le programme a mis en évidence une diminution du nombre de chutes et une augmentation de la confiance des personnes âgées en leur capacité à faire de l'exercice et à se déplacer. Avant de prendre part au programme NetCare, 29 % des personnes participantes avaient subi une ou plusieurs chutes au cours des trois mois précédents. Après la mise en œuvre du programme, cette proportion était de seulement 6 %.

Confiance accrue dans les technologies

Fait intéressant, 76 % des personnes ont indiqué que leur participation au programme avait accru leur confiance dans les technologies. Cette confiance a permis à certaines d'entre elles d'accéder à davantage de services en ligne et d'avoir plus d'interactions sociales sur Internet qu'auparavant. Un participant a souligné que les programmes comme celui-ci contribuent à lutter contre l'âgisme.

« Avant de participer à ce programme, je n'avais même pas d'ordinateur. Ma physiothérapeute m'a encouragé à me procurer un ordinateur d'occasion, ce que j'ai fait pour 150 \$. Le vendeur a installé tous les programmes pour moi. Ma physiothérapeute m'a aussi aidé à créer une adresse courriel pour que je puisse accéder au programme. Maintenant, je me sens à l'aise d'utiliser la technologie et je peux envoyer des courriels ».

– Client de NetCare

« Le fait de participer à ce programme a considérablement accru ma confiance dans l'utilisation des technologies ».

– Client de NetCare

Financement

Le financement initial accordé dans le cadre du projet collaboratif Favoriser le vieillir chez soi d'ESC a permis à l'équipe du programme d'acquérir la technologie nécessaire et d'accorder au personnel du temps pour élaborer, mettre en œuvre et évaluer le programme. Une fois la technologie en place et le programme déployé, le personnel du programme de jour pour adultes a intégré l'option virtuelle à ses activités courantes. Les frais accessoires récurrents et les frais technologiques sont pris en charge par le programme NetCare en présentiel.

Approche de développement communautaire fondé sur les atouts

L'approche de développement communautaire fondé sur les atouts (ABCD) est une approche fondée sur les forces employée pour résoudre les défis au sein des communautés. Elle mise sur la mobilisation et le développement des atouts locaux (par exemple, les personnes ou biens physiques) essentiels à une communauté pérenne.

L'équipe a adopté l'approche ABCD pour faire participer sa communauté à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme virtuel NetCare. Elle a tout d'abord communiqué avec l'agent de liaison communautaire de la région sanitaire et avec un responsable de la Compassionate Neighborhood Health Partners Society, à Chilliwack. Les échanges qu'ils ont eus leur ont permis de cerner leurs points communs et de mieux faire connaître leurs programmes respectifs. Le fait de collaborer directement avec ces ressources communautaires constituait une nouvelle expérience pour l'équipe du PJPA de Fraser Health.

« Cela nous a permis de nous percevoir différemment, c'est-à-dire comme une ressource communautaire plutôt que seulement comme un programme autonome de la région sanitaire. Nous avons ainsi pu mieux connaître les occasions communautaires offertes aux clients et aux clientes [du programme de jour pour adultes], tandis que les organismes communautaires ont mieux compris la façon dont nous soutenons les personnes fragiles au sein de la communauté, et ont ajouté notre programme à leurs ressources. »

– Membre de l'équipe du programme NetCare

L'équipe du programme a également communiqué avec des membres de la communauté qui participaient déjà au PJPA, et a tenu un kiosque lors de deux événements communautaires pour permettre aux personnes âgées de faire part de leurs expériences et de leurs idées. Le personnel a

pris contact avec des établissements de soins privés pour déterminer si un programme virtuel pourrait leur être bénéfique. L'équipe a tenu compte des demandes et des commentaires des membres de la communauté dans l'élaboration de ses activités. Elle continue de solliciter l'avis des participantes et des participants afin d'améliorer le programme en fonction de leurs attentes.

Le programme NetCare contribue également au maintien de l'autonomie des personnes âgées vivant dans la communauté. Par exemple, une participante souligne que le programme lui permet de participer de façon autonome, sans dépendre de qui que ce soit pour le transport.

« Ce programme est une véritable bénédiction pour moi. Il me permet de participer à mon propre rythme, sans avoir à dépendre des autres pour me conduire à une clinique ou à un bureau. »

– Cliente de NetCare

Partenariats

L'équipe a établi des partenariats internes et externes en vue de soutenir le programme.

Les partenaires internes comprennent le département des communications de Fraser Health, qui contribue à faire connaître le programme virtuel; l'équipe de l'expérience numérique des patients, des patientes et des prestataires, qui gère les exigences techniques du programme virtuel; et d'autres départements au sein de la région sanitaire – y compris le personnel de réadaptation, ainsi que les responsables des services aux personnes âgées et des services de santé mentale, tant dans le milieu communautaire qu'en soins actifs – qui aident à déterminer la meilleure façon dont le programme peut

répondre aux besoins de leurs groupes de clientes et clients respectifs.

L'équipe a également établi des partenariats externes au sein de la communauté, notamment avec :

- le **groupe de travail sur le vieillissement en santé de la Chilliwack Healthier Community** – l'équipe se réunit afin de déterminer le rôle de chacun dans le soutien aux communautés en santé.
- la **Compassionate Neighborhood Health Partners Society, à Chilliwack** – l'organisme assure la liaison entre les personnes participantes et les ressources communautaires et contribue à renforcer leur ancrage dans la communauté, tout en faisant la promotion du programme NetCare en présentiel.
- **l'agent de liaison communautaire de Chilliwack, prescription sociale (United Way)** – il oriente les personnes participantes vers les ressources communautaires pertinentes pouvant répondre à leurs besoins particuliers.

La présente pratique prometteuse a été élaborée en collaboration avec Fraser Health. Les renseignements qu'elle contient ont été rassemblés à l'automne 2025. Étant donné l'évolution constante des soins de santé, ces renseignements sont appelés à changer. Nous vous encourageons à contacter l'équipe directement pour vous renseigner sur les moyens d'améliorer les soins pour les personnes que vous servez.

Comment en savoir plus?

fhdpoa@fraserhealth.ca