

Services communautaires d'aide à domicile pour les personnes âgées du programme Home Assist : Hornby Denman Health

Automne 2025



Excellence en santé Canada remercie l'équipe de Hornby Denman 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.

Programme Home Assist : services communautaires pour les personnes âgées

Hornby Denman Health offre aux personnes âgées insulaires des soutiens essentiels pour les aider à vivre de manière autonome et à faire leurs propres choix en matière de soins, grâce à des programmes de services communautaires dédiés.

Hornby Denman Health soutient les communautés des îles Hornby et Denman, dépendantes du traversier. On y observe une solide culture d'autosuffisance, de bénévolat et d'entraide communautaire, qui influe sur la volonté de la population locale à s'engager auprès d'organismes officiels. Certains membres de la communauté ont rompu leurs liens avec le système médical, ou sont réticents à interagir directement avec des organismes officiels. La solide approche employée par Hornby Denman Health, à savoir le travail de proximité, est donc essentielle pour veiller à ce que tous les groupes reçoivent le soutien dont ils ont besoin pour vieillir à domicile.

Dans ce contexte, Hornby Denman Health reconnaît l'importance des soutiens non médicaux personnalisés, par exemple en appui aux activités de la vie quotidienne (AVQ), pour aider les personnes âgées à maintenir leur qualité de vie en vieillissant. L'organisme offre notamment les programmes *Home Assist*, *Community Hug* et *Choices in Aging and Dying : Community Nurturing and Education*.

Caractéristiques principales

Objectifs

Le programme *Home Assist* répond aux objectifs suivants :

- Optimiser la coordination des soins grâce à des points de contact de confiance, locaux et centralisés, et à des trousseaux d'informations
- Offrir un soutien fondé sur le revenu pour les AVQ afin d'aider les personnes âgées à conserver leur autonomie à domicile aussi longtemps qu'elles le souhaitent
- Fournir du soutien social et émotionnel accessible aux personnes âgées isolées
- Fournir des services intégrés, fiables, souples et durables qui répondent aux besoins individuels et communautaires

Population cible

Le programme *Home Assist* est offert aux insulaires, principalement âgés de plus de 65 ans, qui peuvent avoir des maladies sous-jacentes ou être confrontés à l'isolement social.

Le programme *Choices in Aging and Dying: Community Nurturing and Education* est destiné aux personnes âgées plus jeunes, aux personnes proches aidantes et à celles et ceux qui ne présentent pas encore de déclin cognitif ou de maladies complexes.

Équipe du programme

Les membres de l'équipe du programme occupent diverses fonctions : gestion du programme de services aux personnes âgées, coordination des soins, travail de proximité et coordination des bénévoles. Le rôle de gestionnaire du programme consiste à assurer la supervision, recruter, coordonner la formation et élaborer les principales ressources du programme.

Le personnel auxiliaire de bureau actuel de Hornby Denman Health soutient diverses activités telles que la comptabilité, la gestion de bureau et la gestion des installations.

Home Assist

Le programme *Home Assist* a été conçu pour soutenir la population âgée dans les AVQ. Il revêt une importance particulière pour les insulaires réticents à recourir au système de santé officiel ou qui ne sont pas admissibles aux soins infirmiers à domicile financés.

Aiguillages

Les sources d'aiguillage sont multiples :

- Accès direct des bénéficiaires ou de leurs proches
- Membres de la communauté
- Propriétaires d'entreprises locales
- Organismes bénévoles locaux
- Prestataires de soins et services de santé (par exemple, cliniques médicales des îles, paramédics communautaires, travailleuses et travailleurs sociaux, cliniciennes et cliniciens en santé mentale)

Inscription et services

La personne qui coordonne les soins est la principale personne-ressource pour les adultes locaux; elle sert de point d'entrée unique et clair. Son rôle consiste à traiter les aiguillages, soutenir les nouveaux bénéficiaires, créer des calendriers de soins personnalisés et orienter les bénéficiaires vers d'autres ressources locales selon les besoins. Le soutien offert à la population âgée évolue souvent au fil du temps. Pour certaines personnes, il commence par un service de transport pour se rendre aux rendez-vous. Puis, à mesure qu'une relation de confiance se crée avec le personnel, la personne est de plus en plus encline à accepter les soutiens supplémentaires dont elle a besoin pour vivre en sécurité dans sa communauté.

Les bénéficiaires reçoivent divers services de soutien non médicaux :

- Entretien ménager
- Aide au jardinage
- Aide pour le bois de chauffage
- Petites tâches d'entretien du domicile
- Transport pour les rendez-vous essentiels
- Présence bienveillante et visites amicales
- Livraison d'épicerie
- Aide pour les déchets et le recyclage

Les travailleuses et travailleurs de proximité du programme *Home Assist* sont des membres de confiance de la communauté locale. Ils soutiennent les bénéficiaires dans leurs AVQ en tenant compte de leur calendrier de soins et de leurs besoins et souhaits quotidiens.

Ils offrent également une présence bienveillante aux personnes ayant des besoins palliatifs qui peuvent ne pas bénéficier de soutien informel, ainsi qu'à d'autres personnes afin de fournir un répit aux partenaires de soins.

Les services sont flexibles et s'adaptent à l'évolution des besoins des personnes âgées à mesure que celles-ci vieillissent. Ils peuvent être offerts rapidement aux personnes souffrant de maladies soudaines ou de courte durée, par exemple après la transition de l'hôpital au domicile. Ils soutiennent également les personnes âgées sur de plus longues périodes, en offrant une assistance fiable pour les tâches quotidiennes essentielles. Elles peuvent ainsi rester à domicile aussi longtemps qu'elles le souhaitent.

Community Hug

Le programme *Community Hug* soutient les transitions et facilite l'établissement de liens durant la période critique suivant le diagnostic ou le retour à domicile après une hospitalisation.

Les bénéficiaires reçoivent une trousse de soins contenant des produits locaux, des articles de première nécessité, des documents éducatifs ainsi que des coordonnées à contacter pour obtenir du soutien supplémentaire. La trousse est remise par une personne du voisinage ou un pair de confiance, et sert à la fois de cadeau de retour à la maison et de lien essentiel vers les ressources locales dont les personnes âgées peuvent ignorer l'existence.

Choices in Aging and Dying: Community Nurturing and Education

Le programme *Choices in Aging and Dying: Community Nurturing and Education* offre des ateliers et des événements accessibles au public en lien avec le vieillissement, la fin de vie et la mort. Ces séances portent sur les droits, les choix et les options locales pour les soins de fin de vie, ainsi que sur les outils permettant de maintenir l'autonomie. Elles sont animées dans un environnement intime pour approfondir des sujets importants et offrir des occasions d'échanges entre pairs.

Ce programme a été conçu pour mobiliser les personnes âgées plus jeunes et encourager les conversations précoces ainsi que la planification préalable des soins. Il vise également à créer des liens de confiance entre ces personnes et Hornby Denman Health, afin qu'à l'avenir, elles se sentent plus à l'aise de solliciter l'organisme en cas de besoin.

Contexte de mise en œuvre

Hornby Denman Health s'emploie à offrir des services axés sur l'équité aux communautés rurales et éloignées. De nombreux membres de la communauté font face à des réalités complexes, notamment en raison d'un faible revenu ou d'un logement précaire. Hornby Denman Health intervient dans ces situations, en offrant par exemple des services lorsque les prestataires de services de soutien à domicile traditionnels ne sont pas en mesure d'y répondre ou ne souhaitent pas le faire. Pour soutenir les communautés, l'organisme consacre du temps à l'établissement de relations de confiance durables, en les traitant avec dignité, en faisant preuve de bienveillance, en garantissant la confidentialité, en les rencontrant là où ils se trouvent et en adaptant les services et les

approches aux besoins individuels. L'équipe reconnaît qu'il peut falloir plus de temps aux personnes confrontées à ces complexités pour avoir confiance et accepter le soutien offert.

Grâce à son approche souple, Hornby Denman Health veille au bien-être, à la sécurité et à la dignité des personnes, tout en les accompagnant afin qu'elles puissent vieillir dans leur communauté.

Résultats¹

L'évaluation du programme est une priorité continue pour l'équipe de Hornby Denman Health, qui veille à adopter une approche adaptée aux populations desservies.

Maintien à domicile et report de l'admission en soins de longue durée ou en établissement d'aide à la vie autonome

En soutenant les bénéficiaires et leurs partenaires de soins, le programme *Home Assist* atténue la pression sur le système de soins de longue durée (SLD) et réduit le recours aux placements subventionnés en établissement d'aide à la vie autonome.

« Sachant qu'elle serait heureuse et à l'aise avec la personne présente, j'ai profité de ces moments pour m'occuper des choses à faire pour la maison... comme l'épicerie par exemple. »

– Un partenaire de soins

Les 151 clientes et clients soutenus par Hornby Denman Health dans leurs AVQ durant le projet collaboratif auraient été admissibles en SLD, ou auraient satisfait aux critères d'admission en établissement d'aide à la vie autonome. Parmi eux, plus de 38 % ont des revenus inférieurs au seuil du supplément de revenu garanti et auraient eu besoin d'un placement subventionné.

Hornby Denman Health a plus spécifiquement soutenu 18 personnes qui, selon les familles ou les communautés, ne pouvaient plus vivre de façon sécuritaire à domicile, jusqu'à la mise en place des soutiens du programme *Home Assist*. Si elles avaient été prises en charge dans un établissement de SLD, le coût moyen par personne se serait élevé à 315,50 \$ par jour², selon les hypothèses économiques de l'Institut canadien d'information sur la santé. De plus, ces personnes auraient dû quitter leurs communautés, car il n'y a pas d'établissements de SLD sur les îles Hornby et Denman.

¹ 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.

² Tendances des dépenses liées à la prestation des services de santé. 23/24. ICIS.

Des soins au bon endroit et des transitions sécuritaires

Hornby Denman Health est fier de soutenir les bénéficiaires du programme afin qu'ils puissent vieillir à domicile jusqu'à leur dernier souffle ou jusqu'à ce qu'un déménagement sûr et planifié soit réalisé.

- Dans 70 % des cas, les clientes et clients ont quitté le programme avec du soutien ou dans le cadre d'une approche planifiée.
- 68 % des personnes décédées étaient à domicile, et pas à l'hôpital

Ces transitions planifiées et sécuritaires, ainsi que le nombre élevé de bénéficiaires qui décèdent à domicile, démontrent que les soins offerts par ce programme permettent le maintien à domicile et la fin de vie au sein des communautés. Lorsque les besoins individuels sont satisfaits dans le milieu de vie, cela réduit la nécessité d'un transfert dans un autre milieu de soins et peut atténuer la pression sur les services d'urgence.

Liens sociaux accrus

Hornby Denman Health renforce les liens sociaux des personnes âgées. Les bénéficiaires voient davantage de personnes différentes dans le cadre du programme, et nouent également des relations profondes et fondées sur la confiance avec le personnel et les bénévoles. Après les visites régulières, ces derniers deviennent des visiteurs amicaux, que les personnes âgées se réjouissent de revoir. Le programme facilite également les interactions sociales authentiques en aidant les bénéficiaires à voir leur famille et leurs amis grâce au service de transport offert.

Financement

Une tarification différenciée est appliquée afin que les services soient accessibles à tous les membres admissibles de la communauté. L'équipe du programme recherche des subventions et des contrats gouvernementaux de façon continue afin de soutenir les activités du programme et de pouvoir répondre aux besoins des bénéficiaires.

Si vous souhaitez collaborer avec Hornby Denman Health, soutenir son travail ou y contribuer, veuillez vous rendre sur la page hornbydenmanhealth.com.

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 au développement d'une communauté pérenne.

Les communautés des îles Hornby et Denman regorgent d'atouts et de talents. Du fait de l'éloignement géographique, les membres de la communauté se connaissent bien et entretiennent volontiers des liens.

L'équipe de Hornby Denman Health a développé ses connaissances sur l'approche ABCD et des compétences associées, ce qui a favorisé l'adoption d'une approche différente pour mobiliser les membres de la communauté. L'équipe travaille en collaboration avec de nombreux membres, groupes et associations de la communauté pour soutenir les services communautaires destinés aux personnes âgées. Par exemple, lors de la planification des séances d'éducation sur des sujets tels que la planification de la fin de vie, la fin de vie et la mort, l'équipe a adapté son approche afin de respecter les différents niveaux de confort des personnes face à ces conversations. Elle a collaboré avec des leaders reconnus d'organismes sociaux, ainsi qu'avec des professionnelles et professionnels de la santé de l'Île, en exercice et à la retraite, qui ont pris contact de manière indépendante avec leur patientèle, puis ont transmis les perspectives recueillies à l'équipe de Hornby Denman Health.

Les membres du personnel portent attention à tout déséquilibre de pouvoir, réel ou perçu, entre eux et les membres de la communauté dans les activités de mobilisation, et prennent des mesures pour y remédier. Ils se posent notamment les questions suivantes :

- Sommes-nous en train d'« influencer » les membres de la communauté plutôt que de vraiment écouter leurs besoins et leurs souhaits?
- Ces derniers ont-ils eu le sentiment de pouvoir être honnêtes et s'exprimer librement ou craignaient-ils que leurs réponses puissent affecter l'accès aux services?

La démarche entreprise face à ces déséquilibres de pouvoir a mené à une approche plus réfléchie concernant les questions que se pose l'équipe et la manière

dont elles sont formulées dans les échanges avec la communauté.

Hornby Denman Health joue également un rôle important de rassemblement. L'organisme réunit divers groupes et associations afin de favoriser l'émergence de solutions portées par les personnes les plus concernées. Le succès qu'il a rencontré grâce à l'approche ABCD pour repenser ses méthodes de travail transparaît dans ce témoignage :

« Ce qui me vient à l'esprit, c'est le fait que ce soit un "mauvais usage du pouvoir pour résoudre des problèmes qui ne nous appartiennent pas". En revoyant notre approche, nous avons créé les conditions favorables à l'émergence de solutions émanant de la communauté, et non pas de notre équipe, ce qui s'est traduit par une implication et une participation accrues de ses membres. »

– Un membre de l'équipe de Hornby Denman Health

Le programme continue également de célébrer les forces des membres de la communauté, en soutenant les personnes âgées qui, à leur tour, restent activement engagées au sein de leur communauté.

« Je n'ai pas les mots pour vous dire à quel point j'apprécie ce programme, qui m'aide à rester à la maison. Il me motive, me réveille, me garde en vie et me permet de rester connectée à la communauté. »

– Une bénéficiaire du programme

Partenariats

De nombreux partenaires soutiennent ces programmes. L'équipe a tissé des liens avec les cliniques médicales des îles Denman et Hornby, vers lesquelles elle oriente les bénéficiaires pour les soins courants. De même, par l'intermédiaire du travailleur social du réseau de soins primaires et de la prestataire de services de soutien à domicile, Island Health effectue des aiguillages mutuels.

Les groupes et associations de bénévoles et de quartier possèdent une connaissance approfondie de la communauté; ils servent souvent de points de contact de confiance en orientant les personnes vers les programmes, qu'ils contribuent à orienter et façonner. Des groupes tels que l'association des résidents et contribuables de l'île Hornby, l'association des résidents de l'île Denman et les banques alimentaires des deux îles servent de canaux pour promouvoir les services et recevoir les aiguillages communautaires.

D'autres groupes, tels que le groupe de soutien contre le cancer de l'île Denman, agissent comme des groupes de pairs de confiance et des sources d'aiguillage. Ils possèdent également une connaissance et une expérience approfondies des maladies limitant l'espérance de vie et du réseau de santé local, et peuvent ainsi fournir des informations et des rétroactions. La société d'inhumation écologique de l'île Denman possède une connaissance approfondie de la planification de la fin de vie, ainsi qu'un accès au cimetière écologique et aux prestataires de services funéraires.

Les entreprises locales, dont les cafés communautaires, entretiennent déjà de solides relations avec les personnes mal desservies et offrent des espaces de rencontre de confiance pour organiser des événements, promouvoir les services et encourager les dons de fournitures.

Le travail communautaire effectué par Hornby Denman Health par le biais de ses propres services, enrichi par ses nombreux partenaires communautaires, aide les personnes à vieillir chez elles dans la dignité.

La présente pratique prometteuse a été élaborée en collaboration avec Hornby Denman 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?

hornbydenmanhealth.com