

Comprendre l'articulation des réseaux autour d'un Centre intégré de santé et services sociaux (CIUSSS) pour renforcer les liens sociaux avec les personnes âgées vulnérables

Cette étude visait à analyser les processus et les conditions d'interconnexion entre les réseaux, ou les « segments » de réseaux, déployés autour des personnes âgées de 75 ans et plus. Des entretiens avec des intervenants et des aînés du territoire de l'ancien CSSS Lucille-Teasdale¹ nous ont permis de dresser un portrait des différents segments des réseaux et de comprendre leurs articulations.

Source : Audy, E. et Couturier, Y., avec la coll. de J. F. Guay, S. Béliveau et N. René (2017). *Comprendre l'articulation des réseaux autour d'un CIUSSS pour renforcer les liens sociaux avec les personnes âgées vulnérables*. Rapport de recherche. Centre de recherche et de partage des savoirs InterActions. CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. 35 p.

Contexte

En 2012, la population du territoire du CSSS Lucille-Teasdale et ses partenaires du Réseau local de services ont identifié les besoins des personnes âgées de 75 ans et plus comme une priorité d'action. L'accroissement des liens sociaux est considéré comme un facteur de protection contre les effets potentiellement négatifs de la vulnérabilité des personnes âgées. Dans cette optique, l'élaboration collective d'une stratégie d'action visant l'intensification du travail en réseau des divers partenaires du territoire a été placée au cœur du plan d'action du CSSS.

Objectifs et méthodologie

Nos objectifs étaient de décrire le méta-réseau, ses segments et leurs médiateurs; identifier les failles et les bonnes pratiques de médiation afin de soutenir l'intervention; caractériser les opérateurs fonctionnels de l'articulation entre segments de réseaux; et finalement dégager les conditions d'intensification du réseau qui permettraient d'agir sur l'isolement des personnes âgées vulnérables.

Des entretiens non-directifs auprès de 12 intervenants (organismes communautaires, responsables de ressources communautaires et intervenants sociaux en gérontologie) œuvrant sur le territoire du CSSS Lucille-Teasdale ont été réalisés ainsi que 6 entretiens avec des aînés de 75 ans et plus au profil divers. Un total de 30 heures d'observation dans des réunions ou des activités a également été effectué.

Faits saillants

- Le réseau autour des personnes âgées de 75 ans et plus se compose de cinq segments : familial, institutionnel, communautaire, d'économie sociale et d'entreprises privées. Chacun de ces segments apporte un soutien, direct ou indirect, aux aînés. Chacun présente ses frontières et ses limites.

¹ Ce territoire fait maintenant partie du CIUSSS-de-l'Est-de-l'Île-de-Montréal.

- La rencontre entre ces différents segments de réseaux est facilitée par des « opérateurs fonctionnels » qui agissent à titre d'inter-connecteurs (comme point de jonction entre deux segments ou en faisant circuler l'information).
- Sur le territoire du CSSS de Lucille-Teasdale, les opérateurs fonctionnels sont : les organisateurs communautaires, les responsables de ressources communautaires, les travailleurs de milieu, les intervenants pivots et les proches aidants. Le service Ligne Aide Abus Aîné et le Guichet d'accès pour les personnes en perte d'autonomie (GAPPA) agissent également comme inter-connecteurs puisqu'ils permettent une activation *ad hoc* du réseau en fonction des besoins de la personne âgée. Ces opérateurs fonctionnels ont la capacité de maintenir le réseau actif et opérationnel et, parfois même, de l'étendre.

Recommandations

1. Fournir aux organismes communautaires un financement à leur mission de base afin que des tâches complexes et diffuses comme celles de l'interconnexion puissent être maintenues, hors d'une logique de financement par projet qui rend instables les réseaux.
2. Accroître la capacité du Guichet d'accès pour les personnes en perte d'autonomie (GAPPA) à dispenser une réponse personnalisée à la demande de service pour les aînés.
3. Faciliter l'accès à l'information relative aux divers segments du réseau et aux demandes de service pour les divers intervenants concernés par la situation de la personne âgée.
4. Favoriser la continuité des services, notamment en stabilisant les équipes.
5. Partager le fardeau de la concertation, notamment par la présence d'un intervenant du milieu institutionnel aux Tables de concertation.
6. Informer les intervenants de manière à ce qu'ils possèdent une bonne connaissance des divers segments du réseau existant autour de la personne âgée.
7. Mettre de l'avant des moyens de communication effectifs pour l'ensemble du réseau.

Personne-ressource

Yves Couturier
Professeur titulaire
École de travail social, Université de Sherbrooke
(819) 780-2220, poste 45143
yves.couturier@USherbrooke.ca

Pour plus d'information

Consultez le rapport de recherche : bit.ly/rapportmai2017

Cette recherche a été réalisée grâce au soutien financier du partenariat ARIMA (Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, subvention no 895-2011-1008).