

Via – Bonnes pratiques de promotion de la santé des personnes âgées

Conseils

Check-list 2014

Contexte

Le projet Via – Bonnes pratiques de promotion de la santé des personnes âgées vise à promouvoir l'autonomie, la santé et la qualité de vie de cette tranche de la population. Il a pour groupe cible l'ensemble des personnes âgées qui vivent encore à domicile de manière indépendante ou en bénéficiant d'une aide ambulatoire et qui ne sont pas sur le point d'être admises dans un établissement médico-social.

La présente check-list consacrée aux offres de conseil se fonde sur une étude scientifique réalisée par le Centre de gérontologie de l'Université de Zurich. Le thème «Conseils» s'inscrit dans un système modulaire qui contient les thèmes d'intervention «Promotion de l'activité physique», «Prévention des chutes» et «Santé psychique», ainsi que les thèmes transversaux «Conseils», «Manifestations et cours», «Participation des médecins de famille» et «Groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés». Les données les plus récentes relatives aux bonnes pratiques et les éléments de preuve ont été collectés pour chacun de ces thèmes (voir www.promotionsante.ch/via, Documents à télécharger – Etudes de Bonnes pratiques). D'autres thèmes sont en préparation.

Les recommandations formulées dans cette check-list se basent sur un modèle de compétence du vieillissement qui tient compte à la fois des points forts et des faiblesses des personnes âgées. Les personnes qui demandent des conseils sont considérées comme des sujets agissants; il s'agit de développer et de promouvoir leurs aptitudes, leurs ressources et leurs capacités à se prendre en charge. Cette approche s'inspire du concept de plasticité, selon lequel de

nouvelles connaissances et facultés peuvent être acquises même à un âge avancé.

Il existe différentes formes de conseils destinés aux personnes âgées. Cette check-list concerne des entretiens professionnels, autrement dit des entretiens structurés, dûment planifiés, axés sur un objectif et suivant une méthode définie. Ce type de consultation ne saurait être comparé à des conseils ou des formes de soutien dans le cadre de discussions amicales, d'échanges entre pairs ou d'un engagement citoyen reposant sur la seule bonne volonté.

A qui s'adresse cette check-list?

Cette check-list est destinée aux professionnels chargés de la planification, de la surveillance et de l'évaluation d'une offre cantonale ou communale de conseils en matière de promotion de la santé des personnes âgées. Il peut s'agir du personnel d'une administration ou de collaborateurs et collaboratrices d'une organisation active sur le terrain.

Objectif et utilisation de la check-list

La check-list permet aux professionnels de vérifier dans quelle mesure l'offre de conseil proposée dans leur canton ou leur commune correspond aux connaissances scientifiques les plus récentes. Elle montre également les domaines dans lesquels l'offre peut être améliorée. Elle dresse la liste des critères de qualité scientifiques applicables aux offres de conseil dans le domaine de la promotion de la santé des personnes âgées. Dans la mesure du possible, ces critères doivent être pris en considération lors de la mise en œuvre.

Structure de la check-list

Les aspects mentionnés dans la check-list concernent trois phases du projet: la planification et le développement, la réalisation et le contrôle de la qualité.

Autres documents

Les autres check-lists de Via pertinentes pour le thème du conseil concernent les «Manifestations et cours», la «Participation des médecins de famille», les «Groupes cibles difficilement atteignables et défavorisés», la «Prévention des chutes» et la «Promotion de l'activité physique des personnes âgées». Pour le niveau opérationnel, nous avons conçu une aide à la mise en œuvre pratique intitulée «Recommandations et outils pour les conseils de santé aux personnes âgées».

Tous ces documents peuvent être téléchargés sur le site www.promotionsante.ch/via (Documents à télécharger).

Merci de nous aider à affiner ce produit. Les observations sur les expériences faites avec cette check-list remaniée et les propositions d'amélioration peuvent être adressées à: via@promotionsante.ch.

Planification et développement

La phase de planification et de développement couvre différents éléments, dont la concrétisation d'un concept d'entretiens-conseils, le travail en réseau et la coordination en vue d'ancrer l'offre ainsi qu'un échange approfondi avec le groupe cible.

Concept d'entretiens-conseils	✓
<p>Un concept d'entretiens-conseils a été élaboré; il couvre les aspects suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le concept applique les principes de la prévention et de la promotion de la santé, de la gérontologie, de l'égalité hommes-femmes des consultations, de la gestion de projets et de l'amélioration de la qualité. - Le concept définit des objectifs précis et vérifiables. - Les objectifs font référence à des besoins précis, et notamment à ceux des groupes cibles (en particulier les groupes cibles vulnérables et difficilement atteignables). - Les objectifs tiennent compte des habitudes et des conditions de vie des personnes âgées concernées. - Le concept couvre les aspects du recrutement, de la mobilisation du groupe cible (communication/publicité), de l'assurance qualité, de la protection des données ainsi que du contrôle et de l'évaluation. - L'offre de conseil est créée dans une perspective à moyen ou long terme (au moins 3 ans) et est ancrée sur le plan politique et financier. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Fournisseur de prestations	✓
<p>Les conseils sont dispensés par une institution apte à assumer cette tâche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'institution dispose des compétences nécessaires. - L'offre de conseil est compatible avec le reste de l'offre et est conforme à l'image publique de l'institution. 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Coopération et travail en réseau	✓
<p>Les principaux acteurs et les groupes d'intérêts sont associés dès le début à la planification de l'offre de conseil (médecins, services d'aide et de soins à domicile, Croix-Rouge, associations d'aînés, etc.). Cette manière de procéder renforce l'acceptation de l'offre.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Les acteurs et les groupes d'intérêts locaux sont des intermédiaires importants entre les groupes cibles et l'institution chargée du conseil. La coopération avec les intermédiaires fait l'objet d'un suivi attentif.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Les diverses offres de conseil émanant d'un même fournisseur ou de fournisseurs différents (p.ex. consultations en matière de santé, consultations sociales) sont mises en réseau.</p>	<input type="checkbox"/>

Groupes cibles	<input checked="" type="checkbox"/>
Les groupes cibles auxquels l'offre est destinée sont décrits de manière précise. Les mesures de communication sont adaptées aux besoins du groupe cible/des sous-groupes.	<input type="checkbox"/>
La diversité des groupes cibles est reconnue et prise en compte dans l'offre de conseil. Celle-ci prend en compte les besoins différents et situations spécifiques des hommes et des femmes. Une attention particulière est accordée aux personnes en situation socioéconomique précaire, issues de la migration ou à mobilité réduite. Des consultations en langue maternelle sont envisagées pour la population migrante.	<input type="checkbox"/>
Les barrières susceptibles d'empêcher les groupes cibles de solliciter une offre sont connues et analysées (mobilité réduite, contexte migratoire, problématique spécifique au genre, faible niveau d'instruction, prise en charge de proches, etc.).	<input type="checkbox"/>
Des systèmes incitatifs et des stratégies visant la suppression de ces barrières sont mis au point pour les groupes cibles concernés (accès à bas seuil, consultation «hors murs», sollicitation d'intermédiaires, p. ex. médecins, Spitex, paroisses, associations de femmes, de seniors et de migrants, etc.).	<input type="checkbox"/>
L'offre de conseil est accessible à bas seuil et facile d'accès pour les groupes cibles. S'agissant des personnes âgées physiquement diminuées, il est plus facile d'entrer en contact avec elles dans l'environnement qui est le leur.	<input type="checkbox"/>

Réalisation

Cette phase met l'accent sur les besoins des groupes cibles, sur des entretiens-conseils adaptés et sur la qualification des intervenants.

Besoins des groupes cibles	<input checked="" type="checkbox"/>
Les entretiens-conseils tiennent compte des éventuels problèmes physiques et fonctionnels des personnes qui sollicitent une aide (notamment des difficultés à se déplacer et des troubles cognitifs).	<input type="checkbox"/>
Suivant les besoins et la situation, la consultation s'effectue individuellement, en couple ou en groupe.	<input type="checkbox"/>
Suivant les besoins des groupes cibles, la consultation peut avoir lieu dans un centre de conseil, à domicile, par téléphone ou via Internet.	<input type="checkbox"/>
La durée et la fréquence des entretiens tiennent compte des objectifs et prennent en considération les souhaits et besoins des personnes concernées: entretien unique, plusieurs entretiens, récurrents, réguliers.	<input type="checkbox"/>

Qualification des conseillers	✓
<p>Les consultations sont conduites par des professionnels dûment formés. Compétences requises:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissances générales dans la conduite d'un entretien-conseil: méthodes, interprétation, techniques d'interactivité et de communication, etc. - Connaissances spécifiques dans le domaine de la promotion de la santé et de la gérontologie 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>Les intervenants sont sensibles à leurs propres représentations de la vieillesse et s'interrogent à ce propos.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Les intervenants sont capables de construire une solide relation avec les personnes reçues en consultation et savent faire preuve d'empathie, de tolérance, d'authenticité et d'acceptation.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Les intervenants se conforment à l'éthique professionnelle: estime due à la personne, transparence, rôles bien définis, respect des limites de la personnalité, de la responsabilité individuelle et de la liberté de choix.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Les intervenants disposent de solides connaissances des services proposés au plan local/régional et cantonal.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>Les intervenants qui travaillent avec des personnes issues de l'immigration disposent des compétences transculturelles requises.</p>	<input type="checkbox"/>

Contrôle de la qualité

Pour que les conseils prodigués en matière de promotion de la santé des personnes âgées produisent des effets optimaux, ils doivent être conformes aux exigences de qualité définies. L'assurance qualité s'effectue par le biais de différentes mesures (documentation, formation continue, supervision, intervision, discussions de cas, etc.). Un contrôle régulier et une évaluation périodique sont essentiels pour vérifier si l'offre de conseil est utilisée par les groupes cibles visés et si elle procure les avantages escomptés. A cet effet, il convient de procéder à une documentation et évaluation systématiques des offres. Les enseignements obtenus servent à améliorer en permanence l'offre et à établir les comptes rendus correspondants.

Monitoring et évaluation	✓
Le concept de conseil comprend des mesures appropriées pour le contrôle de la qualité du conseil.	<input type="checkbox"/>
Ces conseils sont systématiquement documentés. Les instruments requis à cet effet sont disponibles ou sont en cours d'élaboration.	<input type="checkbox"/>
Le concept de documentation tient compte des dispositions relatives au secret professionnel et des textes de loi concernant la protection des données.	<input type="checkbox"/>
Un concept de monitoring et d'évaluation a été élaboré et contient les éléments suivants: <ul style="list-style-type: none">– Les questions qui doivent être posées dans le cadre du monitoring/de l'évaluation (p. ex. statistiques d'utilisation, nombre d'abandons, durée des consultations, thèmes traités, satisfaction des groupes cibles, etc.)– La technique d'évaluation des entretiens (p. ex. évaluation personnelle, évaluation au moyen de questions posées aux participants, évaluation pratiquée par des professionnels externes, etc.)– La fréquence d'analyse des résultats– L'attribution des responsabilités en matière de monitoring et d'évaluation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>