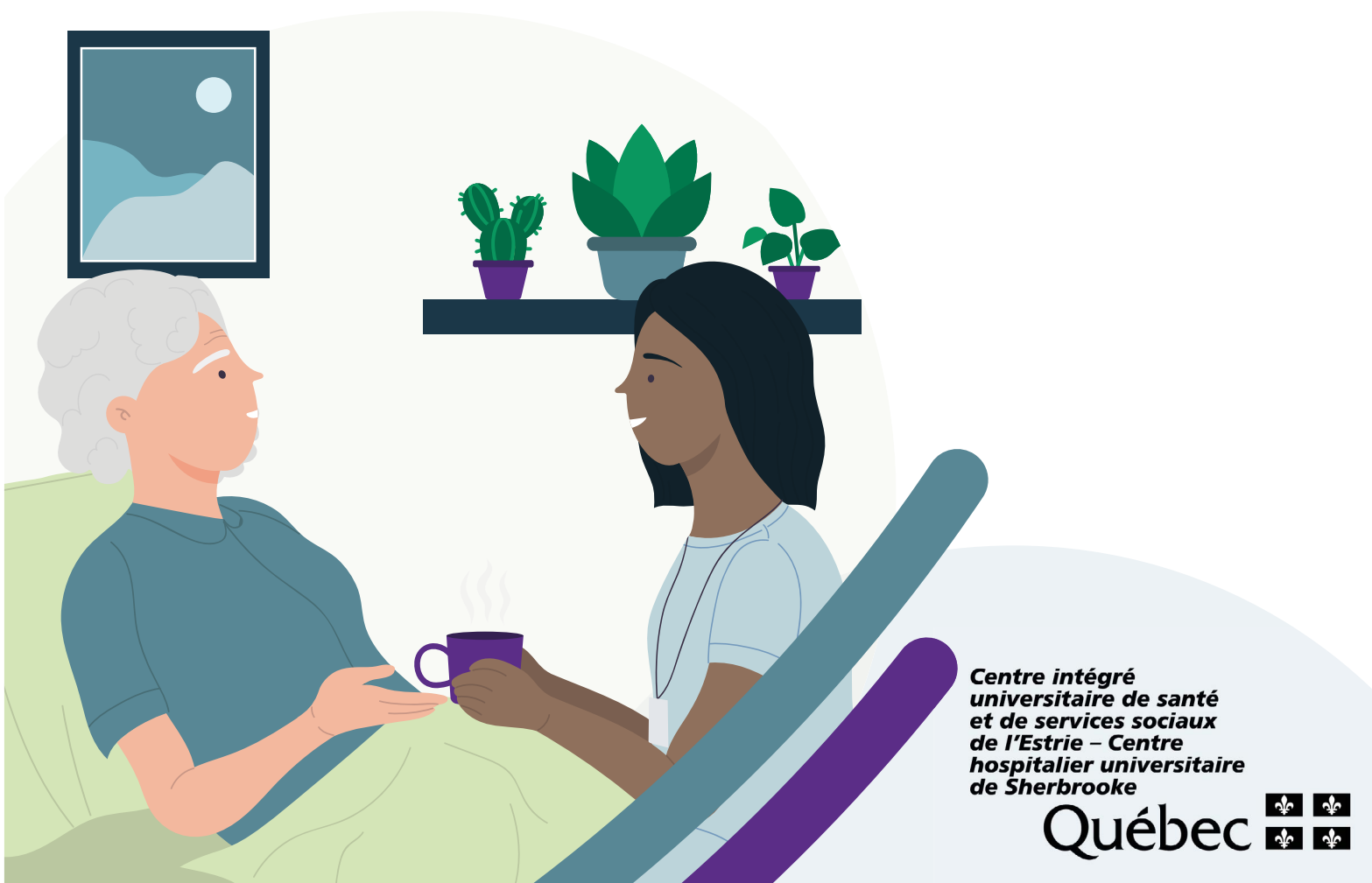


GUIDE DE SERVICES ET RESSOURCES

Soutien à domicile pour les
personnes âgées en perte d'autonomie



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec



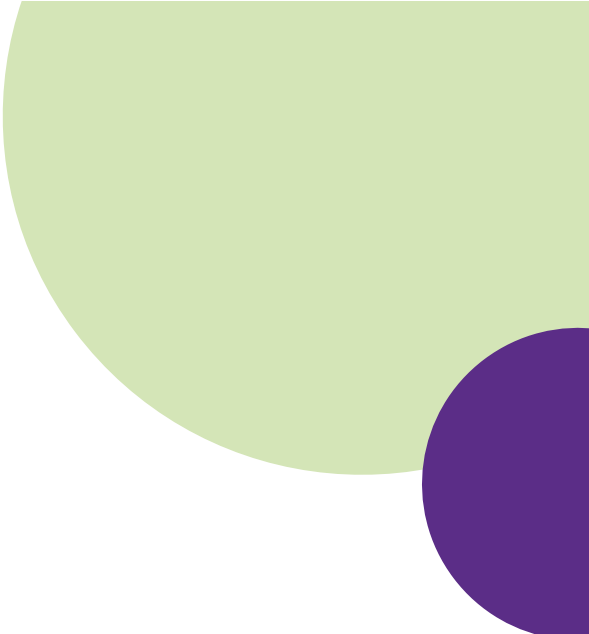


TABLE DES MATIÈRES

Services de soutien à domicile

3

- Qui peut recevoir du soutien à domicile
- Les services offerts
- Faire une demande

4
4
6

Vous préparer et participer aux services

9

- Personne aînée
- Personnes proches aidantes

9
10

Autres ressources

13

Notes pour vous préparer à une première rencontre à domicile

14



Introduction



Lorsque votre proche ou vous recevez des services à domicile, ce peut être un changement important dans votre quotidien. Ce guide vous accompagne afin que vous sachiez :

- **Comment fonctionnent les services à domicile**
- **Comment vous préparer et participer aux services**
- **Quelles ressources peuvent vous aider**

Votre collaboration avec les professionnels et votre participation aux soins et services sont essentielles. **Vous maintenir à domicile est un travail d'équipe.** Il repose sur votre engagement, celui de vos proches, des services de soutien à domicile, de la communauté et d'autres partenaires. Ensemble, on crée un filet de soutien solide et humain.

Vous aidez une personne âgée dans son quotidien ?

Consultez la section pour les personnes proches aidantes à la **page 10**.

Services de soutien à domicile

Le soutien à domicile vous permet de recevoir chez vous les soins et les services dont vous avez besoin.

Lors de l'évaluation de vos besoins, votre capacité à vous déplacer sera prise en compte. Elle influencera les services qui vous seront proposés et le lieu où ils seront offerts.

Le soutien à domicile vise à :

- Maintenir ou améliorer votre état de santé, votre bien-être et votre qualité de vie
- Préserver votre autonomie
- Soutenir vos proches

Un domicile est votre « chez-soi », c'est par exemple :

- Une maison privée
- Un appartement, une chambre
- Une résidence privée pour aînés



Qui peut recevoir du soutien à domicile ?

1

Une personne qui :

- A une incapacité permanente ou temporaire par exemple suite à une intervention chirurgicale ou à une hospitalisation
- Est incapable de se déplacer pour recevoir les services à l'extérieur de son domicile
- Éprouve des difficultés à accomplir ses activités quotidiennes (se nourrir, se laver, etc.)
- Vit avec une maladie chronique (comme une insuffisance cardiaque, un diabète, etc.), des limitations physiques ou des troubles cognitifs (comme l'Alzheimer)

2

Une personne proche aidante peut avoir besoin d'aide pour :

- Prendre soin de son proche en perte d'autonomie
- Éviter de s'épuiser
- Du soutien psychologique, du répit (pour prendre une pause), des informations, une référence vers d'autres ressources utiles

Des services à domicile sont aussi offerts à d'autres personnes, comme celles ayant une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou une déficience physique.

Les services offerts

Voici quelques exemples de services offerts à domicile. Ils sont déterminés avec les professionnels selon des critères d'admissibilités. Les services peuvent changer selon les besoins, l'état de santé de la personne.

Physiothérapie : amélioration des mouvements pour plus de mobilité, programme d'exercice, prévention des chutes, etc.



Assistance personnelle : aide pour faire sa toilette, se brosser les dents, aide au lever et au coucher, etc.



Ergothérapie : adaptation du domicile (sécurité), recommandations sur des équipements à la mobilité, conseils pour faciliter la vie quotidienne (repas, déplacement, sortie), etc.



Soins infirmiers : pansements, prises de sang, injections, etc.



Services psychosociaux : aide dans des situations de conflits, accompagnement des proches aidants (deuil blanc, limites, etc.), soutien aux tâches quotidiennes, à la prise de rendez-vous, au changement de milieu de vie, etc.



Nutrition : soutien pour adapter l'alimentation, difficulté à avaler, diabète, etc.



Inhalothérapie : gestion des troubles respiratoires, etc.



Autres services offerts en collaboration avec des partenaires :

Aide domestique : entretien ménager, lessive, préparation des repas, transport, etc. Ces services sont offerts par une entreprise d'économie sociale en aide domestique (EÉSAD). Consultez **aidechezsoi.com** pour trouver les ressources près de chez vous. Des frais s'appliquent et peuvent être réduits, selon vos revenus et votre situation.



Prêt d'équipements : marchette, lit d'hôpital, banc de bain, etc. (après évaluation par un professionnel)



Soutien aux personnes proches aidantes : groupe de soutien, répit, hébergement temporaire (en collaboration avec des organismes communautaires)



Est-ce que les services sont gratuits ?

Les services offerts par notre personnel sont **couverts par votre régime d'assurance maladie et sont sans frais.**

D'autres entreprises ou organisations offrent des services à domicile qui doivent être payés. Généralement, le maintien à domicile réussit grâce à une combinaison des services du CLSC, du recours à d'autres services gratuits ou payants, et de l'implication de la personne aînée et de ses proches.

N'hésitez pas à poser vos questions aux intervenants!
Vous pourriez avoir droit à de l'aide financière. **Consultez les ressources à la page 13.**



Faire une demande

Votre demande de services de soutien à domicile suivra ces étapes :

1

APPEL AU CLSC

Votre proche ou vous devez appeler l'équipe qui reçoit les demandes pour votre région.

Il n'est pas nécessaire d'avoir une référence par un professionnel de la santé.

Laissez un message sur la boîte vocale : un professionnel vous rappellera.

Coaticook	819 849-9102, poste 57316
Des Sources (Val-des-Sources et environs)	819 879-7158, poste 39438
Granit (Lac Mégantic et environs)	819 583-0330, poste 37520
Haut-Saint-François (Cookshire-Eaton, East Angus, Ascot Corner et environs)	819 821-4000, poste 38232
Haute-Yamaska (Granby et environs)	450 375-1442, poste 66279
La Pommeraie (Cowansville, Farnham, Sutton et environs)	450 263-3242
Memphrémagog (Magog et environs)	819 843-2572, poste 2419
Sherbrooke	819 780-2220, poste 48700
Val Saint-François (Windsor et environs)	819 542-2777, poste 55268

2

COLLECTE D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE

Lors de l'appel, un professionnel vous posera des questions pour bien comprendre la situation. Il évaluera à la fois vos besoins et ceux du ou des proches aidants, afin de vous orienter vers les services appropriés.

3

AJOUT SUR LA LISTE D'ATTENTE

Lorsque nous confirmons que vous pourrez avoir accès aux services, **il est possible qu'il y ait une liste d'attente.**

4

ÉVALUATION DES BESOINS

Lorsque nous sommes rendus à traiter votre demande, nous vous appelons pour prendre rendez-vous. Notre personnel vous rencontre, en présence de vos proches, pour poser des questions et mieux comprendre la situation.

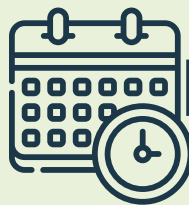
Votre niveau d'autonomie est évalué selon des normes précises. Cela permet d'attribuer un profil qui représente bien vos besoins. Ce profil aidera à déterminer les services que vous pourrez recevoir, selon les ressources disponibles. Vos préférences et votre mode de vie seront aussi pris en compte. **Pour toute question sur les profils, parlez à votre intervenant.**



5

MISE EN PLACE DES SERVICES

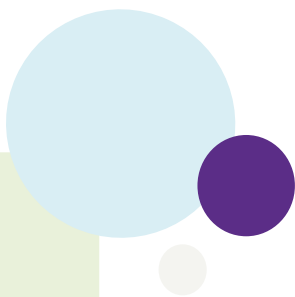
Vous commencez à recevoir des services à domicile. Ils pourront varier selon l'évolution de votre état de santé.



Entre chaque étape **une période d'attente est possible.**

Est-ce que ce seront toujours les mêmes intervenants qui s'occuperont de moi ou de mon proche ?

Nous savons que la stabilité est importante pour créer un lien de confiance. Nous tentons le plus possible de faire en sorte que ce soit le même groupe d'intervenants qui vous accompagne. Il est possible que ce ne soit pas toujours les mêmes professionnels qui prennent soin de vous. Si ces changements affectent votre bien-être, dites-le à votre intervenant de référence ou en appelant au CLSC (référez-vous aux coordonnées à la page 6).



Votre participation est importante en tout temps ! Vous êtes l'expert de votre vécu !

Participer, c'est :

- 
- Vous informer sur les services et vos droits
 - Réfléchir à vos priorités et nommer vos préférences
 - Poser des questions pour bien comprendre
 - Partager vos commentaires avec les intervenants et discuter des façons dont vous souhaitez participer
 - Apprendre à réaliser certains soins vous-même (changer un pansement, se faire une injection, remplacer une sonde, etc.)

Contribuer à une collaboration réussie avec les intervenants, c'est aussi :

- 
- Traiter les intervenants avec respect et courtoisie
 - Comprendre leur rôle et leurs limites professionnelles
 - Maintenir un environnement sécuritaire, accueillant et sans fumée secondaire (ex. espaces dégagés, animaux domestiques contrôlés, ne pas fumer pendant les soins, etc.)
 - Être présent à l'heure prévue et appeler notre personnel à l'avance en cas d'absence
 - Exprimer vos préoccupations ou désaccords de manière respectueuse



Se préparer et participer aux services

Personne âgée

Qu'est-ce que je peux faire avant une première visite à domicile ou pendant une période d'attente ?

1

VOUS INFORMER SUR :

- Votre état de santé
- La proche aidance (**voir page 10**)

2

RASSEMBLER LES INFORMATIONS IMPORTANTES :

- Noms et coordonnées de vos professionnels de la santé (médecin, spécialistes, pharmacien, etc.)
- Documents médicaux (rapports, médicaments, diagnostics, demandes de tests, etc.)
- Documents légaux (mandat d'inaptitude, mandat de protection, testament, etc.)
- Documents financiers (assurances, institutions financières, conseiller financier, investissements et placements, hypothèque, etc.)
- Documents fiscaux (avis de cotisation, comptable, etc.)

3

RÉFLÉCHIR À :

- Votre santé, vos activités de la vie quotidienne (déplacements, loisirs, etc.)
- Vos besoins prioritaires
- Vos questions et préoccupations
- Vos ressources pour contribuer à votre maintien à domicile

Compléter les notes de préparation à une première rencontre à la page 14.

4

COMMENCER DES DÉMARCHES :

- Aides financières possibles (déductions, crédits d'impôt, etc.)
- Aide légale et juridique (mettre à jour les documents légaux et fiscaux pertinents, comme le mandat de protection, une procuration, le testament, etc.)
- Aides au maintien à domicile (services offerts par des organismes communautaires ou privés **voir page 14** « Ressources pour vous aider »)

Il n'y a aucune obligation de commencer ces démarches avant une première rencontre avec un intervenant du soutien à domicile.

Êtes-vous une personne proche aidante ?

Vous l'êtes si vous :

- Aidez une personne de votre entourage dans son quotidien (ménage, soins d'hygiène, déplacements, rendez-vous, budget, écoute et soutien, etc.)
- N'êtes pas payé pour votre aide
- Êtes un(e) conjoint(e), un membre de la famille, un ami, un voisin, une connaissance – peu importe votre âge
- Offrez votre aide, que ce soit de manière occasionnelle ou à temps plein, peu importe le nombre d'heures

Vous vous reconnaissez dans cette définition? Continuez votre lecture!

Saviez-vous qu'un adulte sur trois au Québec est une personne proche aidante!

Ce sont 2,4 millions de Québécois qui fournissent de l'aide ou des soins à un proche au moins 1 h par semaine.
(Source : L'Appui, 2022)



Comment j'ai compris que j'étais proche aidant...

« Au début, je pensais juste « aider un peu » mon père. Puis un jour, j'ai réalisé que j'organisais ses rendez-vous, je gérais ses finances et que je le visitais presque quotidiennement pour m'assurer de sa sécurité. C'est une amie qui m'a dit un jour : tu sais que tu es une proche aidante ! Ça a été autant un choc, qu'un soulagement. »

« Je me sentais constamment débordée et fatiguée. En plus de mon travail, de ma famille, de mes tracas quotidiens, je recevais de nombreux appels des différents professionnels impliqués dans la vie de mes parents pour m'informer ou me demander de prendre des décisions, souvent dans l'urgence. Ce n'est malheureusement qu'en atteignant un état d'épuisement — la sensation que je n'y arrivais pas — que j'ai réalisé que je n'étais plus seulement la fille de mes parents. »



Comment puis-je m'impliquer dans l'organisation des services à domicile ?

Vous connaissez mieux que quiconque la personne âgée que vous soutenez : ses habitudes, ses préférences et sa santé. Votre participation est précieuse et encouragée, avec le consentement de la personne que vous soutenez.

Vous pouvez :

- Demander d'être présent aux rencontres avec les professionnels
- Soutenir la prise de parole de la personne âgée et noter ses réponses
- Aider les intervenants à bien comprendre la situation et les informer des changements
- Aider au quotidien la personne à s'habiller, manger, se déplacer, prendre ses médicaments et faire ses soins d'hygiène personnelle, selon ce que vous êtes à l'aise de faire et vos capacités. Il peut être important de valider avec les professionnels avant de réaliser certains soins



Que signifie le consentement de la personne âgée à la participation des proches ?

La personne âgée peut choisir de consentir ou non à ce que ses proches s'impliquent dans l'organisation de ses soins et services.

En cas de situations particulières ou de troubles cognitifs, les professionnels évaluent la situation avec les proches aidants pour assurer un bon équilibre entre les besoins, le bien-être et les droits de chacun (personne âgée et personnes proches aidantes).



Qu'est-ce que je peux faire avant une première visite à mon domicile ou à celui de la personne ainée que je soutiens ?

En plus d'accompagner la personne que vous soutenez à réaliser les étapes décrites à la page 9 sous la question « Qu'est-ce que je peux faire avant une première visite à mon domicile ou dans une période d'attente ? », vous pouvez :

1

VOUS INFORMER SUR :

- Vos droits comme personne proche aidante
- Les services offerts aux personnes proches aidantes
- Les aides financières et légales pour les personnes proches aidantes

2

RÉFLÉCHIR À :

- Vos besoins prioritaires dans votre rôle de proche aidant
- Le rôle que vous voulez jouer, que vous pouvez assumer, ainsi que vos limites
- Vos ressources pour contribuer au maintien à domicile
- Votre réseau de soutien (famille, amis, organismes communautaires, professionnels de la santé, etc.)

Compléter les notes de préparation à une première rencontre à la page 15.

3

PRÉVENIR L'ÉPUISEMENT :

- Définir et respecter vos limites
- Demander de l'aide à votre réseau de soutien
- Vous offrir du temps pour vous
- Utiliser des services existants (soutien, répit, formation, etc.)



Écoutez-vous... et écoutez les autres !

Vous sentez que la situation dépasse vos capacités, ou votre entourage s'inquiète pour vous? C'est peut-être le temps de demander de l'aide, contactez :

- L'accueil psychosocial de votre CLSC (voir p. 6)
- Info-Social en appelant au 811
- L'Appui : en appelant la ligne Info-Aidant au 1-855 852-7784 ou en écrivant à info-aidant@lappui.org

Les ressources pour vous aider

Pour plus de ressources, consultez notre
page web **Soutien à domicile**
santeestrie.qc.ca/soutien-a-domicile



Tables locales de concertation des aînés de votre région	ainesestrie.qc.ca/ressources Repérer des ressources, guides ou documentation touchant au vieillissement et aux personnes âgées
Aide chez soi (entreprise d'économie sociale en aide à domicile)	aidechezsoi.com Entretien ménager, repas, épicerie, répit, soins d'assistance
Centre d'action bénévole de votre région	benevoles-estrie.org Repérer des ressources comme popote roulante, ateliers, accompagnements-transports, etc.
L'Appui	Ligne téléphonique Info-Aidant : 1 855 852-7784 info-aidant@lappui.org lappui.org Information, formations, vidéos, ressources repertoire.lappui.org Rechercher par code postal et par mots-clés
Proche aidance Québec	procheaidance.quebec

Ces ressources peuvent vous guider dans vos questions et besoins :

- Aide financière (crédits d'impôt, chèque emploi-service, assurance-emploi, etc.)
- Aide légale et juridique (procuration, testament, mandat de protection, etc.)
- Droits comme personnes proches aidantes
- Mieux comprendre votre situation de santé ou celle de votre proche
- Prévenir le vieillissement accéléré
- Envisager une transition vers une résidence avec services
- Se préparer à accompagner son proche
- Se préparer à la fin de vie

Service d'interprète :

Service d'aide aux Néo-canadiens
819 566-5373,
sanc@sanc-sherbrooke.ca,
sanc-sherbrooke.ca/banque-dinterpretes.

Connaître vos droits :

Consultez votre comité des usagers ou des résidents
santeestrie.qc.ca/ciuss/conseils-comites/comite-des-usagers-et-des-residents-ciuss-de-lestrie-chus/
cuci.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
819 346-8411 poste 41411

Faire une plainte :

santeestrie.qc.ca/plaintes
1-866-917-7903

Notes pour se préparer à une première

rencontre à domicile

Vous pouvez demander l'aide d'un proche pour remplir ce document.

Votre participation est précieuse, tant lors de cette première rencontre que tout au long de votre parcours de soins et services. Les intervenants ont besoin de vous pour mieux vous connaître et comprendre votre situation. Vous faites partie de l'équipe!

AVANT LA RENCONTRE



Préparez-vous à parler de vous, de votre routine quotidienne, ce qui va bien et moins bien, sur plusieurs aspects de votre vie. Soyez ouvert et transparent.



Invitez vos proches (conjoint, famille, amis, voisin, etc.), si vous le souhaitez.



Préparez votre domicile afin de vous assurer que l'intervenant pourra y circuler facilement.



Inspirez-vous des pistes de réflexion suivantes pour guider vos discussions avec l'intervenant.

Ce que j'ai déjà comme aide ou service :

Mes attentes pour la première visite à mon domicile :

Les questions que je veux absolument poser :

Ce que j'ai de la difficulté à accomplir dans mon quotidien :

Comment je contribue à mon maintien à domicile :

Ce qui est le plus important pour moi en ce moment :

Mes préférences ou valeurs importantes à respecter dans mon domicile :

À LA FIN DE LA RENCONTRE



N'hésitez pas à poser vos questions. Soyez à l'aise de demander à l'intervenant de reformuler si vous trouvez que l'information n'est pas claire. Vous pouvez aussi lui demander de l'écrire.

Exprimez vos attentes concernant votre implication dans les décisions et le rôle que vous souhaitez jouer.

Notes pour se préparer à une première

rencontre à domicile

Vous pouvez demander l'aide d'un proche pour remplir ce document.

Votre soutien auprès de votre proche est précieux. Comme personne proche aidante, il est tout à fait normal que vous ayez vous aussi des besoins de soutien : émotionnel, répit, financier, information, formation, etc.

Partagez avec l'intervenant votre réalité comme personne proche aidante ainsi que vos besoins pour mieux vous soutenir dans ce rôle. Vous faites partie de l'équipe!

AVANT LA RENCONTRE



Préparez-vous à parler de votre perspective de la situation de la personne que vous soutenez, mais aussi de vos propres besoins, limites et attentes comme personne proche aidante.

Je veux absolument poser ces questions :

Comment je contribue au maintien à domicile de mon proche :

Mes besoins pour continuer à soutenir mon proche, ou mes limites :

Ce qui est le plus important pour moi en ce moment :

Mes ressources d'aide en cas de besoin (amis et membres de la famille, professionnels de la santé, organismes communautaires, etc.) :

À LA FIN DE LA RENCONTRE

Posez vos questions sans hésitation. Soyez à l'aise de demander à l'intervenant de reformuler si vous trouvez que l'information n'est pas claire. Vous pouvez aussi lui demander de l'écrire.

Parlez de comment vous souhaitez vous impliquer dans les décisions, du rôle que vous souhaitez avoir et des limites à votre implication.

Notez et validez les actions à entreprendre, les contacts pour les suivis, les autres ressources discutées.





On avance toujours plus sereinement quand on sait où trouver du soutien.



Réalisation

Direction du soutien à domicile et des services spécialisés en gériatrie, en déficience et en trouble du spectre de l'autisme (DSAD-SSG-DTSA)

Collaboration

Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat et de proches aidants collaborateurs

Révision et mise en page

Service des communications et des relations médias Présidence-direction générale

© CIUSSS de l'Estrie - CHUS, 2025

4-6-12869 (FR) | 4-6-12870 (ANG)

Août 2025

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec

