

Le projet DARE enrichit la réflexion sur un aspect particulier du bien-être social européenne : les services d'aide à domicile. Cette newsletter est le premier de deux newsletters qui seront envoyés dans leur ensemble, afin de diffuser les meilleures pratiques et de faire participer tout le monde à cette discussion. Nous espérons que vous l'appréciez.

La table des matières de ce numéro est la suivante :

- [Mise à jour](#)
- [Objectifs](#)
- [Le partenariat](#)
- [L'échange de pratiques](#)
- Roumanie, Bucarest - Janvier 2018
- 1ère Bonne Pratique ONG Crucea Alb-Galbena Croix Blanche et Jaune 
- 2ème Bonne Pratique Complexe multifonctionnel Caraiman
- Belgique, Bruxelles 2018
- 9 visites 9 projets
- Prochaines rencontres



Mise à jour

L'un des principaux besoins du système actuel de services de soins et d'assistance est de faire l'expérience de modèles organisationnels plus efficaces. Parallèlement à cette innovation structurelle, il apparaît nécessaire de remodeler les profils (professionnels) et les compétences (formelles et informelles) du personnel impliqué dans les différentes phases du processus de soins/assistance :

- Aller au delà la division traditionnelle des services d'assistance sociale en fonction des groupes cibles - adultes handicapés, mineurs handicapés, personnes âgées, etc. afin de se rapprocher d'une approche holistique de l'assistance à domicile

- La mise en place d'un service de formation continue/programme de reconversion, afin de donner aux familles la possibilité d'embaucher (en collaboration avec) des professionnels qualifiés du secteur des soins/assistance, ou des bénévoles qui ont ces compétences transversales qui permettent d'effectuer plus de types d'interventions et de travailler avec différentes catégories de bénéficiaires;

Afin d'envisager un bien-être réellement innovant, homogène en termes de qualité et de quantité, les besoins des familles concernant l'assistance à domicile doivent être interprétés avec une perspective plus large, en accompagnant les aspects exclusivement liés à la prise en charge des personnes dépendantes, pour diversifier les types d'intervention à domicile. Par conséquent, le projet est basé sur l'échange de bonnes pratiques concernant les modèles structurés et semi structurés de centres de services dédiés à l'assistance intégré à domicile, à travers 5 rencontres/visites transnationales dans les contextes.



Objectifs

L'objectif principal du projet est la création, à travers le partenariat, d'une importante communauté de pratique, capable de proposer et de transférer, sur le long terme, des alternatives innovantes de systèmes d'assistance à domicile, avec une gestion mixte entre public et privé, capable de surmonter la division traditionnelle des services sociaux basée sur des groupes cibles - adultes handicapés, mineurs handicapés, personnes âgées, en observant, lors des échanges de bonnes pratiques:

- Les compétences relationnelles et professionnelles du personnel impliqué dans les centres/bureau de services intégrés.
- les services de formation continue/reconversion afin d'adapter les profils professionnels et les compétences (formelles et informelles) du personnel concerné.

A travers les activités de dissémination continue, la sensibilisation des acteurs locaux/nationaux/européens à la nécessité de repenser et replanifier le système d'assistance à domicile avec une vision intégrée représente un autre objectif du projet.

Durée du projet - 24 mois (2 Octobre 2017 -1er Octobre 2019)



Le partenariat

ITALIE

Coordinateur:

Fondazione Irpea - Istituti Riuniti Padovani di Educazione e Assistenza, Padova

<http://www.irpea.it>

Associazione Centro

<http://www.associazionecentro.it>

FRANCE

SILVER SAP Corse – Coopérative pour le Développement de L'employabilité dans les métiers du service à la personne en Corse.

www.cdesap.com

BELGIQUE

Eurocarers European Association Working for Carers

<http://www.eurocarers.org>

SASB Bruxelles - Service d'Aide aux Seniors bruxellois

<https://www.bruxelles.be/aide-et-services-pour-seniors>

PORTUGAL

APCC - Associao de Paralisia Cerebral de Coimbra

<http://www.apc-coimbra.org.pt>

ROMANIA

DGASPC Secteur 1 - Direction générale de l'assistance sociale et de la protection de l'enfance du Secteur 1, Bucarest

www.dgasp-sectorul1.ro



L'échange de pratiques

5 Visites pour l'Echange de Bonnes Pratiques (1 dans chaque pays du partenariat) afin d'observer des modèles structurés et semi-structurés de services intégrés d'assistance à domicile



Roumanie, Bucarest - 11-12 Janvier 2018

Le 11 janvier 2018, les partenaires en France, en Italie, au Portugal et en Belgique ont été reçus au siège de la DGASPC Secteur 1.

L'Autorité locale a ouvert puis visité deux centres d'hébergement pour personnes âgées.

Nous avons discuté des activités de planification (rôles assignés, visites d'étude, communication, dissémination et validation des outils proposés), du plan de dissémination, du site du projet, des newsletters et de deux modèles de soignants à domicile de bonnes pratiques à la Cross Foundation White et au Caraiman Multifunctional Center.

Les activités d'information et de dissémination du projet ont impliqué les responsables / coordinateurs des institutions publiques locales / nationales responsables des services de soins à domicile, les administrateurs et le personnel opérationnel.



1ère BONNE PRATIQUE à l'ONG "Crucea Alb-Galbena" "White-Yellow Cross"

La Croix Jaune et Blanche en Roumanie a été créée avec l'aide de la Fondation de La Croix Jaune et Blanche de Flandre, il y a 20 ans. La Fondation de la Croix Jaune Blanche de Roumanie (CAGR) est l'une des pionnières de l'aide sociale à domicile en Roumanie, essayant de répondre aux besoins d'un grand nombre de personnes âgées vivant seules, dont beaucoup vivent dans la pauvreté.

Il existe actuellement 9 programmes dans lesquels environ 500 patients sont pris en charge, à domicile, tous les mois. Une équipe de 10 infirmières, 2 médecins, 4 physiothérapeutes, 4 assistantes sociales, délivre des services de qualité aux malades et aux personnes âgées dépendantes. La mission de la Fondation de la Croix Blanche et Jaune en Roumanie est de proposer à toutes les personnes éligibles, des services médico-sociaux de haute qualité, à domicile où elles en ont besoin, sans frais, pour améliorer leur qualité de vie.

Les soins à domicile sont un service médico-social pour les groupes les plus vulnérables de la société. Les services de soins à domicile s'adressent principalement aux personnes âgées souffrant de maladies chroniques et à faible revenu. La difficulté d'obtenir une place dans les établissements médicaux ou d'accéder aux services médicaux de longue durée et l'absence d'un réseau informel pour fournir ces types de soins ont rendu de nombreuses personnes incapables d'assurer une vie décente et, par conséquent, d'appeler le CAGR. Les soins à domicile sont souvent considérés comme un instrument de lutte contre la pauvreté et la fracture sociale (SSP, 2003). Les services de soins à domicile sont actuellement en cours de développement et de modernisation en raison à la fois de l'augmentation du nombre d'utilisateurs de ces services et de l'harmonisation du secteur des services sociaux et médico-sociaux avec les exigences européennes.

L'équipe de la Fondation de la Croix Jaune et Blanche est composée de médecins, d'infirmières générales, de travailleurs sociaux, de physiothérapeutes, d'aides à domicile et de personnel administratif. Tous les employés, à l'exception des aides à domicile, ont fait des études supérieures spécialisées ; les aides à domicile possèdent un diplôme d'aide à domicile. Chaque membre de l'équipe d'intervention suit des cours spécialisés chaque année. Les infirmières et les kinésithérapeutes ont leur voiture pour se rendre au domicile des patients.



2^{ème} BONNE PRATIQUE Complexe Multifonctionnel Caraiman

Le Service de conseil et d'assistance aux personnes âgées a été créé au sein de la Direction générale de l'assistance sociale et de la protection de l'enfance Secteur 1, il y a 14 ans (décembre 2003). Depuis février 2008, le service fonctionne au sein du Complexe multifonctionnel de Caraiman. Ce service était, au moment de sa création, un nouveau système de soins sociaux et médicaux à domicile, faisant partie des premiers services sociaux de ce type mis en place sous l'égide d'une Direction de la protection sociale, le paquet intégré de services pour les personnes âgées, visant à prévenir et limiter certaines situations génératrices de marginalisation et d'exclusion sociale.

Actuellement, le service se compose de 3 travailleurs sociaux, 3 psychologues, 15 travailleurs à domicile + chef de service (travailleur social), et les services sont délivrés à 67 bénéficiaires par mois.

L'objectif est:

- réduire le nombre de personnes âgées hospitalisées
- améliorer la qualité de vie en proposant des services intégrés de soins médico-sociaux, médicaux et de conseil
- accompagner les familles, les proches et les personnes âgées en situation de crise par l'entremise des services délivrés par les aidants à domicile.

Le groupe de discussion organisé immédiatement après cette visite a recueilli l'observation principale des participants à la visite, en plus du coordonnateur des services, un assistant familial a été invité et a répondu aux questions des partenaires.

La coordinatrice Casandra Cristea a fourni un retour synthétique : Des assistants sociaux, des psychologues et des aides à domicile font partie de l'équipe multidisciplinaire.

L'équipe multidisciplinaire est complétée par le personnel médical du Service d'ambulance de Caraiman (médecins, infirmières, kinésithérapeutes) ; si la situation l'exige, ils proposent également des soins médicaux à domicile ou le transport vers une unité de soins spécialisés afin d'effectuer une consultation spécialisée.

Au cours des 10 dernières années, SCAPV a fourni des soins à domicile par l'intermédiaire de soignants spécialisés à environ 16 150 bénéficiaires, et la demande ne cesse de croître. Le nombre de bénéficiaires diminue en raison de l'insuffisance des ressources humaines qualifiées et du non-respect des critères d'éligibilité (revenus trop élevés, personnes à charge, logements isolés avec clause d'entretien, mesure d'aide sociale similaire (assistant personnel / indemnité correspondant au remboursement d'un assistant).

La DGASPC Secteur 1 Bucarest, institution publique responsable de tous les services sociaux pour adultes, enfants et familles du Secteur 1 (le plus développé des 6 secteurs de Bucarest), met en œuvre les dispositions de la loi, en les interprétant et en les appliquant aux situations réelles d'assistance sociale.

Les personnes âgées se retrouvent dans une situation où elles ne peuvent plus accomplir leurs activités quotidiennes, deviennent dépendantes, marginalisées, perdent leur autonomie et ont besoin du soutien des autres.

Une implication plus soutenue des communautés est nécessaire, là où des mesures complexes et cohérentes doivent être trouvées, y compris en matière de prévention.

A travers différents programmes, il est nécessaire d'essayer de changer la croyance de la majorité de la population, sur le fait que les personnes âgées consomment et qu'elles n'ont de toute façon peu de temps à vivre, ce qui est discriminatoire dans l'accès aux services médicaux et sociaux, avec moins d'attention accordée au maintien de l'indépendance des personnes âgées au détriment de la jeunesse.



Belgique, Bruxelles 2018

La Mairie de Bruxelles accueille 4 pays partenaires européens (France, Italie, Portugal et Roumanie)

Les partenaires ont été reçus à l'hôtel de ville de Bruxelles par M. Alain Courtois - Premier conseiller municipal et conseiller municipal en charge de la démographie, de la famille et des personnes âgées et Marie Arnould, directrice du Service d'Aide aux Seniors bruxellois et coordinatrice du projet Casandra Cristea. Ils ont officiellement débuté la visite en contextualisant l'objectif du projet qui est de revoir l'Assistance à Domicile à travers les Services Intégrés.



Bruxelles, 9 projets 9 visites

Un événement en réseau et une série de projets réalisés ont été l'occasion de discuter de questions importantes dans le but de relever les défis identifiés par les services d'assistance à domicile, à savoir :

- **Allo? Allo !** a pour but de regrouper les initiatives locales d'entraide au moyen d'un numéro téléphonique unique pour les seniors isolés qui font face à la multitude de ressources dans leur quartier. Plus de détails sur www.allo-allo.be



- **FamiDesk** est un système de messagerie collaboratif basé sur le cahier de communication intégrant l'environnement humain et technologique. Il réunit les aidants (soignants, voisins, amis, famille éloignée...), les professionnels de la santé et les services personnels avec la personne aidée. Il est accessible sur un navigateur Web à partir d'un ordinateur fixe, d'un ordinateur portable, d'une tablette et d'un smartphone. FamiDesk est accessible via <https://famidesk.com>
- **Soins familiaux de proximité** - L'objectif des Services de soins pour les seniors bruxellois est d'améliorer les services fournis aux bénéficiaires à travers les échanges et la coordination des aidants familiaux

avec les bénéficiaires dans leur quartier. C'est pourquoi, le projet de proximité : 1) concentre son travail sur et avec les bénéficiaires, par quartier et par équipe ; 2) favorise l'autonomie de ses équipes sous la supervision des travailleurs sociaux ; et 3) favorise les contacts dans les quartiers.

- › **Teleassistance – TéléSecours** est un système d'alarme sociale pour les personnes vivant seules à la maison. Le bénéficiaire peut contacter notre centre d'appel 24 heures sur 24, toute l'année, en appuyant simplement sur un bouton. Notre opérateur évalue la demande et, selon la situation, contacte les amis ou parents du bénéficiaire ou les services d'urgence. Dans 80% des cas, il s'agit d'une personne qui est tombée et qui n'a pas pu se relever et c'est pourquoi en 15 minutes on alerte un ami ou un parent.
- › **Saint Gilles Bruxelles** -Ce Projet d'aide et de soins de proximité fait suite à un appel à projets de la région résultant de la volonté de travailler par secteur sur l'assistance et les soins aux personnes âgées. L'objectif est de mieux coordonner l'assistance et les soins par quartier.
- › **Brusafe +** vise à mettre en relation les différents acteurs afin de garantir la continuité des soins. Brusafe+ suit les normes de l'IHE et s'assure que chaque connexion est interopérable avec les autres. L'objectif principal est d'envoyer et d'extraire les documents du serveur et de les échanger entre les différents systèmes de santé.
- › **BuurtPensioen** relie les personnes qui ont peu ou pas de réseau social. Elles sont seules et ne savent pas à qui s'adresser pour leurs questions en matière de soins. Une personne âgée sur huit à Bruxelles se trouve dans cette situation et nous voulons faire quelque chose pour y remédier. Avec ce projet, on tente de mettre sur pied un réseau de supervision de proximité où les talents des gens seront déployés pour s'entraider dans les petits soucis quotidiens. Les petites choses font une grande différence. Lier l'offre et la demande et rechercher la réciprocité dans le réseau est la clé pour s'entraider. Le succès du réseau est déterminé par le degré d'intégration dans le quartier, afin que l'objectif soit la coopération avec d'autres initiatives et un espace commun pour les chirurgies hebdomadaires. Le système de banque de temps jette les bases d'une solidarité durable.
- › **LABEL DES RESTAURANTS POUR PERSONNES ÂGÉES** est le label standard pour les restaurants qui veulent être un restaurant convivial pour les personnes âgées. Les critères pour le label sont : accueil, accessibilité, menu convivial pour les seniors, avantages pour les seniors et originalité.
- › **Connect2BrusselsHealthNetwork** Connect2BHN porte sur la connexion de solutions innovantes pour les patients et les professionnels de la santé au dossier médical électronique. Les spécialistes, les médecins généralistes et les professionnels de la santé en général peuvent avoir accès à des renseignements médicaux et de soin concernant un patient en particulier. La collaboration est gérée par les utilisateurs du système. Selon le projet, les membres de la famille/amis/... sont inclus dans le processus. Cela signifie de meilleurs soins, pas de redondance des soins.
- › **Le Projet d'aide et de soins de proximité de Saint-Gilles Bruxelles** est basé dans un partenariat composé de 40 partenaires issus d'institutions de protection sociale, d'assistance et de soins dont l'objectif principal est de faire du quartier un acteur central de l'identification et de la prévention des personnes vulnérables afin de les prendre en charge à temps pour qu'elles puissent continuer à vivre dans leur foyer. Ce projet repose sur le développement de trois axes majeurs: 1) Identifier et renforcer les ressources (formelles et informelles) de proximité et enraciner l'aide et l'accompagnement dans celles-ci; 2) Établir et/ou développer des lieux d'information et de rencontre par quartier (succursales de quartier) pour les personnes âgées, les proches aidants et les professionnels, et 3) Créer un réseau

d'acteurs locaux potentiels pour une meilleure connaissance mutuelle et la mise en œuvre d'actions concrètes coordonnées.

Le Service d'Aide aux Seniors Bruxellois utilise, développe et déploie des outils sur mesure pour l'identification des forces et faiblesses des bénéficiaires et propose des actions d'accompagnement qualitatives adaptées à leurs besoins spécifiques. Le service a en effet permis l'application continue d'un ensemble d'interventions au cœur des quartiers bruxellois qui permettent d'éviter les approches routinières. Grâce à la contribution de ses partenaires, le service s'appuie sur des réseaux locaux de protagonistes qui apportent soins et assistance dans chaque quartier, améliorant ainsi le bien-être des personnes restées dans leur domicile. Ce système implique une révision des structures de soins et d'aide ainsi que des méthodes utilisées pour fournir aux personnes âgées le service dont elles ont besoin, en tenant compte du fait que l'espace de vie des personnes âgées est souvent situé à 300-500 mètres de leur résidence.



Prochaines rencontres

Corse à Bastia: Octobre 2018

Coimbra: 11-12 Avril 2019

Padua/Asti/Bologna - Septembre 2019

Vous ne voulez plus recevoir d'autres courriels ? Vous pouvez vous désabonner ici [he](#)