

Coordination

Amélioration du financement

Les centres de coordination de soins et de services à domicile ont vu le jour il y a plus de 30 ans. Ils ont été professionnalisés depuis le décret Picqué. Cette réforme a permis une avancée qualitative importante, le travail de l'ensemble des centres a gagné en cohérence et en qualité de services proposés aux bénéficiaires. Mais, elle a aussi engendré une augmentation importante de travail pour les coordinateurs de terrain, alors que le subventionnement des centres ne permet pas de couvrir l'ensemble de leurs coûts.

Les situations de plus en plus lourdes nécessitent petit à petit la mise en place d'une permanence en soirée et durant les weekends. En effet, les prestataires de terrain doivent pouvoir se référer à une coordinatrice à tout moment, comme à l'hôpital ou en maison de repos. Néanmoins, cette permanence engendrera des sursalaires pour heures inconfortables.

Renforcer le financement et investir davantage dans la coordination de l'aide et des soins à domicile

Nous demandons :

- d'augmenter les moyens des centres de coordination pour leur permettre de faire face aux demandes croissantes et leur permettre de garantir un travail de qualité et de prévoir un financement pour les heures inconfortables des coordinateurs/trices.

Augmentation de la visibilité des centres de coordination

Les secteurs de l'aide et des soins à domicile et la coordination de ceux-ci s'intègrent dans un réseau très large qui englobe le réseau intra-muros, le réseau extra-muros ainsi que d'autres partenaires.

Dans cette configuration, pour les situations complexes, les centres de coordination constituent très souvent la première porte d'entrée du bénéficiaire vers le maintien à domicile, que ce soit après une hospitalisation ou lorsque le bénéficiaire est confronté à une diminution de l'autonomie à domicile. Ils constituent le pivot central autour duquel la prise en charge à domicile est organisée ainsi que lors d'épisodes d'hospitalisation et d'entrée en institution.

Occuper cette place nécessite que les centres de coordination soient connus et reconnus par tous les acteurs comme l'organisateur incontournable du maintien à domicile de bénéficiaires en situation complexe et que leur collaboration soit organisée et structurée. Dans ce contexte, il est important de promouvoir l'expertise des centres de coordination notamment pour leur connaissance du réseau et des difficultés du bénéficiaire à domicile pour qu'ils puissent être identifiés plus facilement aussi bien à l'égard du réseau que des bénéficiaires et leur entourage.

Le centre de coordination comme acteur et partenaire incontournable pour le maintien à domicile

Nous demandons de:

- Améliorer la visibilité des centres de coordination, qui facilitent les transitions entre l'institutionnel et le domicile (et inversement), au niveau du réseau, de manière générale et particulièrement au niveau local.
- Organiser des actions d'informations et de communication vis-à-vis des acteurs du réseau,

de manière globale et locale, pour présenter les centres de coordination et la plus-value qu'ils apportent.

- Donner les moyens aux centres de coordination d'engager du personnel supplémentaire pour leur permettre de répondre aux multiples demandes qu'ils reçoivent et d'assurer une plus grande présence sur le terrain auprès des bénéficiaires et des intervenants.

Missions et méthodologie de prise en charge

Les missions imposées aux centres de coordination par la réglementation déterminent les modalités de prise en charge des usagers. Si celles-ci sont pertinentes, elles méritent toutefois d'être davantage cadrées et/ou harmonisées. En effet fournir un cadre de travail plus précis pour les coordinateurs, il apparaît encore certaines divergences d'un centre à l'autre et les pratiques ne sont pas toujours en adéquation avec les réalités rencontrées sur le terrain.

Harmoniser les pratiques en conformité avec les réalités du terrain

Nous demandons de :

- Veiller à harmoniser les pratiques des centres de coordination.
- Tenir compte des réalités rencontrées sur le terrain dans l'élaboration des circulaires administratives.
- Adopter une échelle d'évaluation de l'autonomie des personnes permettant d'objectiver leurs besoins, la complexité des situations et de déterminer l'ampleur de l'aide à leur prodiguer ou non.

Plus-value dans l'innovation sociale

Avec l'émergence et l'augmentation des demandes ainsi que la complexification des situations, dans un contexte budgétaire toujours plus difficile, de nouvelles initiatives (psy 107, BAP, formes de soins alternatives du Protocole 3) apparaissent. Les centres de coordination sont souvent sollicités à y contribuer en raison de la nature de leur activité et en tant que pivot entre le niveau fédéral et le niveau régional. Néanmoins, les centres de coordination ne sont pas toujours en mesure de répondre, en termes de moyens humains et financiers et parce que ces missions ne sont pas prévues par la réglementation et leur subventionnement.

Il est évident que les centres de coordination ont un rôle à jouer dans ces initiatives mais cela nécessite de leur donner les moyens pour pouvoir l'assumer.

Déterminer la place des centres de coordination dans les nouvelles initiatives

Nous demandons de :

- définir et affirmer le rôle que le centre de coordination peut assumer dans ces nouvelles initiatives, en concertation avec les autres secteurs, afin de leur donner les moyens d'assurer la continuité de la prise en charge du patient.

Transfert de compétences

Tant au niveau fédéral (case manager) que régional, des structures dites de coordination se multiplient avec une fonction et des missions similaires aux centres de coordination d'aide et soins à domicile.

Créer de la cohérence et de la clarté entre les différents niveaux de concertation par une définition précise des missions de chacun

Nous demandons de :

- Cesser de démultiplier les lieux de concertation multidisciplinaire.

Pour plus de cohérence et d'efficacité, de clarifier, dans le cadre du transfert de compétences, les missions respectives des centres de coordination et des SISD.

- Et afin d'améliorer la perception des centres de coordination, il y aurait lieu de les renommer en tant que « Centre de service de soins et d'aide coordonnée à domicile »

Les cinq Centres de Coordination Bruxellois

<http://www.federation-services-domicile.be/>

SYNTHÈSE

Amélioration du financement

Renforcer le financement et investir davantage dans la coordination de l'aide et des soins à domicile

Augmentation de la visibilité des centres de coordination

Organiser des actions d'informations et de communication vis-à-vis des acteurs du réseau, de manière globale et locale, pour présenter les centres de coordination et la plus-value qu'ils apportent tant au patient qu'à son entourage.

Missions et méthodologie de prise en charge

Harmoniser les pratiques en conformité avec les réalités du terrain grâce aux moyens informatiques.

Plus-value dans l'innovation sociale

Définir et affirmer le rôle que le centre de coordination peut assumer dans les nouvelles initiatives, en concertation avec les autres secteurs, et leur donner les moyens de le faire

Transfert de compétences

Cesser de démultiplier les lieux de concertation multidisciplinaire.