



Les Services de Maintien à domicile : une mission de service public ?

Mardi 19 novembre 2013

CPAS de Liège



CPAS/OCMW: same same but different! Mardi 19/11/2013



Plan

- Introduction
- Contexte général
- Contexte liégeois
- Présentation des services du Maintien à domicile
 - Généralités
 - Particularité du public
 - Présentation service par service
- Conclusion



Contexte général

La pauvreté et ...

- La population : + de pensionnés, + de femmes, + de personnes isolées et de familles monoparentales.
- Le logement : peu de confort, pas de chauffage central.
- La santé : + de maladies pulmonaires, cardiaques, + de consommation d'antidépresseurs.
- Le handicap : touche + les personnes handicapées.



Liège en 2013

- 195.414 habitants dont
 - 22 % de plus 60 ans (33.257 de 60 à 79 ans et 10.955 de plus de 80 ans),
 - 20 % de moins de 20 ans.
- 101.212 ménages dont
 - 53,42 % de ménages d'une personne,
 - 10 % de ménages monoparentaux.
- Liège est 15 % moins riche que la moyenne nationale avec un revenu moyen par habitant inférieur à la moyenne belge.



CPAS de Liège

- 9.209 bénéficiaires (juin 2013)
- 7.091 RIS
- 2.118 aides sociales financières équivalentes
- Cela représente plus de **25 % d'augmentation de dossiers par rapport à l'année 2000**



Les services du Maintien à domicile à Liège

- Plusieurs services sur le territoire
 - dépendants des mutuelles
 - ou organisés par des structures privées sous forme d'ASBL
 - et le service du Maintien à domicile du CPAS!
- Spécificités
- Services particuliers
- Prestataires privés (kiné, infirmiers...)



Les services du Maintien à domicile du CPAS



ORGANIGRAMME DU MAINTIEN A DOMICILE



LA DIRECTRICE
Fabienne SIMON

Service des soins à domicile
Service d'aide aux familles et aux seniors
Service des repas à domicile
Service de gardes à domicile
Service placements en maison de repos
Service d'aide et de soutien psychologique
Service ELIS { - Jardiniers - Aides techniciens (A.T) - Transport social (T.S) - Eco-dépanneurs
Service d'Aides ménagères
Le dispensaire de soins
Le prêt de petit matériel sanitaire
L'Aide en cas de naissances multiples



Association
Chapitre XII





Généralités

Les services :

- s'adressent à **toute personne** habitant le territoire de Liège
→ pas uniquement aux bénéficiaires financiers du CPAS,
- sont **payants et adaptés** en fonction des revenus, de la composition de famille, de la reconnaissance de handicap et des frais médicaux et para-médicaux,
- **collaborent** activement **entre eux** et avec tous les autres services organisés au CPAS,
- ont un **réseau externe propre**,
- participent activement à éviter les placements réalisés en urgence et à charge du CPAS.



Quelques chiffres

- **3.086 dossiers** ont été suivis en 2012.
 - 1 dossier peut comprendre un nombre de personnes variable.
- **230 personnes** composent les services du Maintien à domicile (aides familiales, infirmiers, agents administratifs, travailleurs sociaux, ...).
- En 2012, la facturation aux bénéficiaires représentait un montant de **1.589.117 €**.



Particularités des bénéficiaires des services

- Population marginalisée, psychiatisée, précarisée, défavorisée, ... qui n'est pas prise en compte par les autres services du même type présents sur Liège,
- majoritairement âgée ou qui éprouve temporairement ou définitivement des problèmes d'ordre physique, mental, ...,
- à faibles revenus financiers,
- rencontrant des problématiques complexes.
- Population suivie par de nombreux intervenants.



Service de soins à domicile et dispensaire de soins

- Les infirmiers :
 - Assurent des soins 7jours7, 24h24
 - Participent au volet **curatif**, mais aussi **préventif** et **éducatif**
 - Réalisent des **soins complexes**. (La non réalisation de ces soins entraînerait des hospitalisations intempestives et coûteuses pour le CPAS).
 - Assurent certaines prestations qui ne sont pas couvertes par l'INAMI
 - Interviennent pour des personnes n'ayant pas de couverture mutuelliste.
 - Collaborent avec le Relais Santé du CPAS.



Service de soins à domicile et dispensaire de soins (suite)

- Les patients peuvent venir se faire soigner au dispensaire
 - solution adaptée pour les personnes n'ayant pas de logement.
- En 2012, **26.955 prestations** sont réalisées chez **253 patients** (58 % de personnes de plus de 60 ans).



Service d'aide aux familles et aux aînés

- Le service intervient au domicile des personnes
 - éprouvant des difficultés à réaliser les **actes de la vie quotidienne**,
 - majoritairement âgées,
 - avec une santé fragile entraînant des dépenses en soins de santé conséquents.



Service d'aide aux familles et aux aînés (suite)

- Les aides familiales sont amenées à :
 - se limiter au strict nécessaire vu la brièveté des prestations,
 - s'adapter et composer au vu de la multiplicité des situations, des populations, des problématiques rencontrées,
 - réaliser des repas équilibrés, des courses en suffisance,
avec des moyens très réduits.
 - devenir des expertes dans de nombreux domaines (gestion, organisation, psychologie)
- En 2012, **133.937,75 heures** ont été prestées auprès de **858 dossiers.**



Service des repas à domicile

- Le service dispense des repas les 7 jours de la semaine.
- Les repas sont :
 - distribués réfrigérés,
 - composés d'un plat, d'un potage et d'un dessert,
 - et peuvent être adaptés en fonction des régimes alimentaires.



Service des repas à domicile (suite)

- Ce service est le **seul à Liège**.
 - Ce service est également sollicité par une partie moins précarisée de la population, ce qui permet de dégager plus de bénéficiaires
- En 2012, le service a distribué **131.960 repas** pour **969 dossiers**.
 - **85 %** concernent des personnes de **+ de 60 ans**.
 - **25 %** payaient un prix d'achat inférieur au prix de revient.



Le service de gardes à domicile

- Les gardes à domicile :
 - assurent des prestations **7 jours/7 et 24 heures/24.**
 - assurent une **surveillance et une présence au domicile** pour maintenir le bénéficiaire dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène ;
 - veillent au **confort physique et moral.**
 - interviennent de façon intensive dans les périodes où les prestataires habituels ont fini leur journée (début de soirée, nuits, tôt en matinée, ..).



Le service de gardes à domicile (suite)

- Il y a peu de services de garde à domicile présents sur le territoire de Liège
- La particularité du service du CPAS :
 - = réaliser des **prestations de courte durée** (mise au lit, surveillance de la prise des repas, ...)
 - ne pas grever anormalement le budget des personnes
- En 2012, le service comptait 3 agents qui ont presté auprès de 23 personnes pour un total de +/- 3.500 heures majoritairement en horaire inconfortable.



Service d'aide et de soutien psychologique

- Le service
 - est **unique** à Liège
 - a pour objet d'apporter une **aide psychologique au domicile** des personnes de plus de 60 ans fragilisées ou à leurs aidants proches.
- Ce service retarde de façon significative les placements en maisons de repos ou les avorte (placements souhaités en période de crise).
- En 2012, la psychologue est intervenue auprès de +/- **50 personnes** pour **331 consultations**.



Le service ELIS

- Reconnu comme IDESS (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale) et comme entreprise d'économie sociale.
- 2 objectifs :
 1. Créer de **nouveaux emplois** et participer à la **réinsertion professionnelle** via l'« art 60 § 7 ».
 2. Offrir **aux liégeois la possibilité d'améliorer leur cadre de vie** et indirectement leur permettre de se réinsérer dans la société en renouant des relations sociale
- 4 secteurs :
 1. Les aides techniques
 2. Les jardiniers
 3. Les éco-dépanneurs
 4. Le transport social



Le service ELIS (suite)

1. Les aides techniciens

- Travaux de petite envergure non assumés par des professionnels indépendants.
- En cas de travaux plus conséquents, il n'y a non concurrence avec les entrepreneurs indépendants car les demandeurs, vu leurs faibles revenus, ne font pas appel à ces professionnels.

2. Les jardiniers

- Travaux de tonte de pelouse, de taille de haies, de désherbage, de bêchage des jardins et potagers...
 - Amélioration du cadre de vie du bénéficiaire à faible revenu
 - Réinstauration de contacts de voisinage



Le service ELIS (suite)

3. Les éco-dépanneurs

- Réalisent de petits travaux en vue d'économiser l'énergie des logements (pose de panneaux réflecteurs, placement d'ampoules économiques, isolation des fenêtres et des portes, protection des tuyaux...).
- Assainissant le milieu de vie et améliorant les conditions de santé des personnes.

4. Le transport social

- Véhicule et accompagne les personnes en perte d'autonomie lors d'examens médicaux, de démarches, de courses,...
- Ce service permet de prendre en charge temporairement le transport des enfants en âge scolaire (avantage incontesté pour les parents qui reprennent une activité professionnelle après une longue période d'inactivité).



Le service ELIS (suite)

Quelques chiffres (2012)

- Les aides techniciens : 19.802,25 heures (338 dossiers)
- Le transport social : 3.552,75 heures (304 dossiers)
- Les jardiniers : 475 heures (116 dossiers)

A titre indicatif, le taux annuel moyen pratiqué est de

- 5,40 euros/heure pour le secteur des aides techniciens
- 4,53 euros/heure pour le secteur du transport social
- 6,81 euros/heure pour le secteur des jardiniers.



Service d'aides ménagères

- Service reconnu comme **entreprise d'économie sociale**.
- Les missions sont **triples** :
 - Créer des emplois et permettre une réinsertion professionnelle via l'« art 60 § 7 »
 - Intervenir au domicile des bénéficiaires pour la réalisation de tâches de type ménager.
 - Collaborer avec le service d'aides familiales pour les situations particulières.



Service d'aides ménagères (suite)

- Le service a une **mission sociale** double :
 - envers les travailleurs : après leur « art. 60 § 7 », les agents entreprennent régulièrement une formation qualifiante d'aide familiale.
 - Auprès des bénéficiaires, majoritairement à faibles revenus : le création ou la restauration de relations sociales.
- En 2012 :
 - 7.457 heures prestées (228 dossiers).
 - 158 dossiers paient moins de 5 euros/heure.



Prêt de petit matériel

- Il est complémentaire du service des soins infirmiers à domicile.
- Il met en location du petit matériel sanitaire :
 - des béquilles, des chaises roulantes, des gadots, des chaises percées, ...
- Le service pratique des tarifs qui tiennent compte des revenus des personnes et sollicitent une caution adaptée.
- En 2012, le service a réalisé **53 locations** pour un montant de **+/- 1.500 €**.



Aide en cas de naissances multiples

- Depuis le mois d'avril 2000, la gestion de l'aide aux parents en cas de naissances multiples a été confiée aux CPAS par la Région wallonne.
- Les parents bénéficient pendant **trois ans gratuitement** :
 - des services d'une **puéricultrice à temps plein** et d'une **aide ménagère à mi-temps** lorsque trois enfants sont nés au cours d'une période de 18 mois ;
 - d'une **puéricultrice et d'une aide ménagère à temps plein** lorsque plus de quatre enfants sont nés dans une période de 18 mois
- L'intervention du personnel mis à disposition est gratuite.
- En 2012, le service a compté 3 familles.



Association chapitre XII « Maintien à domicile au Pays de Liège »

- Le centre de coordination est constitué en association chapitre XII en collaboration avec **5 autres CPAS de la région.**
- La mission du coordinateur est d' :
 - analyser la situation, examiner des besoins d'aide et de soins.
 - élaborer un plan d'intervention et planifier les interventions en concertation avec les services et prestataires.



Association chapitre XII « Maintien à domicile au Pays de Liège »

- Prise en charge des situations complexes nécessitant la mise en place de nombreux services et un temps de coordination considérable. Ces situations sont en général refusées ou évitées par les autres centres de coordination.
- Le centre assure une réponse 24h/24 et est gratuit.
- En 2012, le centre a ouvert 200 dossiers.



En guise de conclusion...



Les services du Maintien à domicile du CPAS :

- ne travaillent pas en concurrence mais bien en **complémentarité** avec les autres services de maintien à domicile à Liège.
 - → Chacun développe ses spécificités propres à une population particulière.
- ne veulent en aucun cas se substituer aux services existants mais bien **prendre en charge les bénéficiaires ou les prestations non pris en compte** par d'autres.
 - Le Maintien à domicile du CPAS apporte une attention particulière à la population fragilisée financièrement, psychologiquement et socialement.



- sont développés en quasi monopole ou sont une particularité.
- Certains services ne sont pas organisés mais pourraient l'être à terme afin de compléter la palette proposée.
 - Par ex: la mise en place d'un service d'esthéticienne sociale, d'ergothérapeute
- Les services du Maintien à domicile ont un coût financier sur le budget du CPAS, MAIS l'action entreprise évite
 - de nombreux placements en maison de repos à charge du CPAS,
 - le déracinement dramatique de personnes qui ne le souhaitent pas
 - des allers et retours incessants vers les hôpitaux.



- Le Maintien à domicile permet
 - la restauration de relations sociales,
 - la réinsertion professionnelle de certaines personnes
 - la satisfaction des besoins primaires.
- Enfin, le Maintien à domicile participe à la tranquillité de l'ordre public et au bien être d'une population précarisée.



Merci de votre attention.