

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



**AIDE & SOINS À DOMICILE  
LIÈGE-HUY-WAREMME**







# SOMMAIRE

## 1 EDITO

## 3 AIDE & SOINS À DOMICILE

1. Contexte global
2. Ressources humaines
3. Missions
4. Faits marquants
5. 2022 en quelques chiffres
6. Perspectives 2023
7. Organigrammes (Décembre 2022)
8. Projets immobiliers

## 13 SERVICE SUPPORT

1. Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail
2. Cellule Accueil - Téléphonie
3. Cellule Achats-Logistique & IT

## 21 SERVICE D'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE

1. Contexte global
2. Activité
3. Personnel
4. Service Administratif
5. Formation continuée
6. Perspectives et réalisations

## 35 SERVICE AIDE FAMILIALE

7. Les aides familiales

## 39 SERVICE DE GARDE À DOMICILE

8. Les gardes à domicile



## 45 SERVICE D'AIDE MÉNAGÈRE SOCIALE

9. Les aides ménagères sociales

## 51 SERVICE GARDE D'ENFANTS MALADES

10. Les gardes d'enfants malades

## 55 SERVICE D'OUVRIERS POLYVALENTS

11. Les ouvriers polyvalents

## 57 LES SOINS INFIRMIERS

1. Contexte global
2. Activité
3. Personnel
4. Service administratif
5. Financement
6. Perspectives

## 81 LE CENTRE DE COORDINATION

Préambule

1. Contexte global et missions
2. Activité
3. Personnel
4. Perspectives

## 93 NOTRE CHARTE

# EDITO

Après 2020 et 2021, nous aspirions tous à une année plus calme et enfin sortie du Covid. La réalité a été plus compliquée... certes la pandémie a reculé mais elle a laissé place à un « retour » à la normale difficile pour beaucoup. A cette période troublée, sont venues s'ajouter les outrances de la guerre aux portes de l'Europe. L'inflation galopante a considérablement touché nos bénéficiaires, nos patients et nos collègues. Quand les prix des biens nécessaires flambent si vite, il est difficile de trouver l'équilibre.

Sans concession, ce rapport souligne les difficultés rencontrées et les conséquences financières que l'ASD a dû supporter. D'un côté, nos charges ont augmenté de manière aussi rapide qu'exponentielle (essentiellement liées aux indexations) et, de l'autre, les subventions octroyées par les pouvoirs publics à nos services et ce afin de remplir nos missions n'ont pas pu suivre ce rythme. Nous connaissions déjà un sous-financement chronique de nos prestations, nous rencontrons aujourd'hui une situation plus alarmante encore ! L'année 2023 sera tout aussi compliquée.

Pourtant, même si les perspectives économiques et financières ne sont pas idylliques, nous croyons en l'importance de notre action sur la société et sur nos bénéficiaires et patients. Encore une fois, nous ne pouvons que souligner la grande résilience et le professionnalisme acharné que nos collègues démontrent chaque jour. Nous avons maintenu nos activités et les lignes qui suivent cette introduction condensent ces heures de travail, toutes ces actions menées et les projets en cours.

Pour finir en citant Sénèque : « La vie, ce n'est pas attendre que les orages passent, c'est apprendre à danser sous la pluie »

Timothy Prévot, Directeur Général





# AIDE & SOINS A DOMICILE

Partenaire Mutualité chrétienne



# 1. Contexte global

---

Près de 700 collaborateurs supervisés par une trentaine d'encadrants (assistantes sociales, infirmiers-chefs, responsables administratifs) assurent l'organisation des prestations et la continuité des services auprès des bénéficiaires.

## SERVICES GÉNÉRAUX

- 6 coordinatrices
- 1 conseillère en prévention
- 1 consultant RH
- 1 chargé de projet et de communication

## DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE (AVJ)

- 20 encadrants et deux adjointes à la direction
- 325 aides familiales
- 52 gardes à domicile
- 45 aides ménagères sociales
- 10 puéricultrices
- 2 ouvriers polyvalents

## DÉPARTEMENT SOINS INFIRMIERS (SI)

- 7 infirmiers chefs
- 161 infirmiers
- 14 aides-soignantes

## DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

- 34 employés dont 10 téléphonistes, 17 employés administratifs, 4 membres de la CAL et 3 comptables
- 4 encadrants





## 2. Ressources Humaines

---

Toujours soucieux d'apporter de nouvelles compétences à notre organisation, notre organigramme s'est enrichi d'une nouvelle fonction centrée sur la gestion de projet et la communication (interne et externe). Créée en fin d'année, le poste a pour missions de rendre visible nos activités et d'aider ainsi au recrutement de nouveaux collègues et de nous faire mieux connaître auprès des professionnels. En 2023, la fonction prendra progressivement ses marques et pourra participer à la création d'un nouveau plan de communication et d'outils spécifiques capables d'améliorer nos communications internes et externes. et la formation.

À l'avenir, en fonction de l'évolution et de l'intégration de ce nouveau poste à notre organigramme, un renfort administratif pourra être envisagé.


## 3. Missions

---

AIDE & SOINS A DOMICILE Liège-Huy-Waremme est l'association de trois ASBL impliquées depuis de nombreuses années dans les soins et services à domicile : les soins infirmiers (asbl Croix Jaune et Blanche), les services d'aide à la vie journalière (asbl Aide Familiale) et le centre de coordination des soins et de l'aide à domicile (asbl ASD - Coordination).

L'objectif de ces différents services est de permettre aux personnes en perte d'autonomie, qui font le choix de vivre à domicile, de recevoir l'aide et les soins nécessaires pour préserver la meilleure qualité de vie possible.

- Après évaluation des besoins par un travailleur social, les aides familiales viennent soutenir un bénéficiaire ou soulager sa famille dans les actes de la vie quotidienne (repas, courses, démarches administratives, toilette d'hygiène, tâches ménagères...).
- Les aides ménagères sociales assurent le nettoyage et l'entretien du domicile en présence des personnes ayant des difficultés à le faire.
- Les gardes à domicile secondent de jour comme de nuit l'aidant proche d'une personne malade. Leur présence rassurante est complémentaire aux tâches de l'aide familiale et de l'infirmière.
- Les puéricultrices se rendent à domicile auprès d'un enfant malade pour lui apporter une présence attentive et éducative (réconfort, soins, écoute, jeu, lecture...) durant l'absence de ses parents.

- 
- Les ouvriers polyvalents interviennent pour de petits travaux et/ou réparations au sein du domicile de nos bénéficiaires (remise en couleur d'une pièce, mise en place d'outils ergonomiques, petites réparations, etc.)
  - Les infirmier(e)s « Croix Jaune et Blanche » dispensent des soins des plus simples aux plus techniques : prises de sang, injections, pansements, perfusions, soins palliatifs... sur base d'une prescription médicale et si nécessaire en collaboration avec l'hôpital. Des aides-soignants interviennent également auprès de nos patients.
  - Les coordinatrices évaluent les besoins, les ressources des personnes et de leur entourage. Avec leur accord, elles recherchent et mettent en place une structure de services à domicile (soins infirmiers, matériel médical, aide à la vie journalière, kiné, livraison de repas, aménagement...) en respectant leur choix. Elles travaillent en étroite collaboration avec le médecin généraliste, les différents intervenants du domicile, l'hôpital et la famille.

## 4. Faits marquants

---

- La crise économique déclenchée par la guerre en Ukraine a considérablement marqué cette année. Après de longs mois de crise sanitaire liée au Coronavirus, l'inflation et les indexations salariales successives ont impacté (et le feront encore en 2023) notre activité. Dans une structure comme la nôtre, l'impact de ses augmentations salariales successives est supérieur à 4 millions d'euros par an.
- Les indexations salariales rendues nécessaires par l'inflation galopante de ces douze derniers mois n'ont malheureusement pas été suffisamment compensées par l'indexation des tarifs remboursés par l'INAMI. Au final, le problème de sous-financement chronique des soins infirmiers à domicile ne s'est pas amélioré et nous manquons de perspectives rassurantes pour 2023.
- Poursuite et développement de notre collaboration avec le CHC concernant les prises de sang sur site et à domicile.
- Dans le cadre de notre projet de réorganisation immobilière, l'ASD a été particulièrement active sur ce domaine puisque nous avons acquis deux bâtiments (à Waremme et à Alleur) destinés à accueillir une antenne en Hesbaye et notre centre logistique. Ce dernier est situé à proximité du lieu où seront installés nos nouveaux bureaux (près de l'aéroport de Bierset). Notre déménagement complet est prévu début 2023 et les différentes antennes prévues ouvriront progressivement tout au long des douze prochains mois.



## 5. 2022 en quelques chiffres

---

- Plus de 265.000 heures prestées par nos aides familiales ce qui correspond à plus de 140.000 prestations au domicile de nos bénéficiaires
- Près de 40.000 heures de présence des gardes à domicile auprès de 165 bénéficiaires et de leur famille
- 30.000 heures prestées par les aides ménagères sociales auprès de 250 foyers dont 68 % étaient des personnes isolées et 85 % ont plus de 60 ans
- Les puéricultrices ont gardé 326 enfants au sein de 259 familles
- 2 ouvriers polyvalents ont presté plus de 2.700 heures de travaux chez près de 100 bénéficiaires (+ 35 % d'activités par rapport à 2021)
- Près de 672 dossiers ont été pris en charge par le Centre de coordination qui a accompagné 726 personnes
- Plus de 325.000 visites d'infirmiers chez plus de 18.000 patients dont la prise en charge de près de 1.000 patients en soins palliatifs
- Près de 4.860.000 kms parcourus sur les arrondissements de Liège, Huy et Waremme (soit l'équivalent de 1.428 Tour de France ou de 18.841 Liège-Bastogne-Liège)

## 6. Perspectives 2023

---

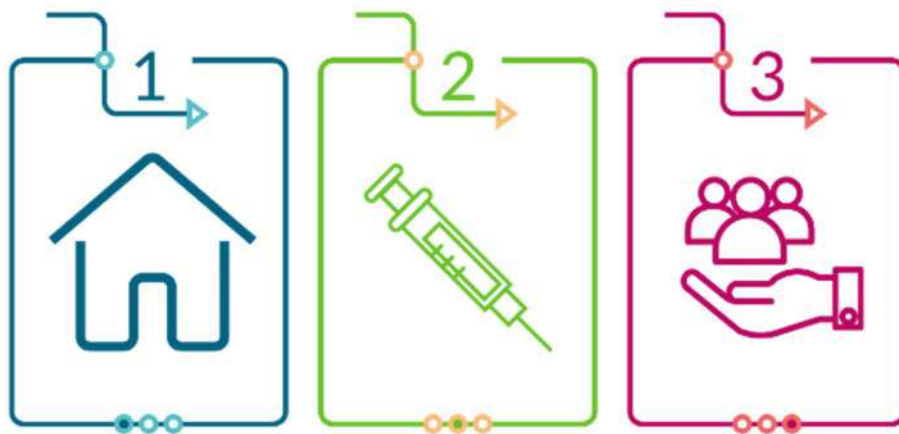
- Plan « immobilier 2022 » - poursuite du plan de réappropriation de notre zone géographique d'activités (voir point 8 de ce chapitre)
- Mise en place d'un nouveau logiciel informatique destiné à notre département de l'Aide à la Vie Journalière (dernier trimestre 2023)
- Recherche de nouvelles synergies avec la MC suite à leur réorganisation
- Poursuite du développement des collaborations avec les réseaux hospitaliers pour assurer la continuité des soins hospitaliers et à domicile vu les retours de plus en rapides à la maison
- Poursuite du renforcement de l'approche « support aux activités d'aide et de soins » de notre Département Administratif et Financier



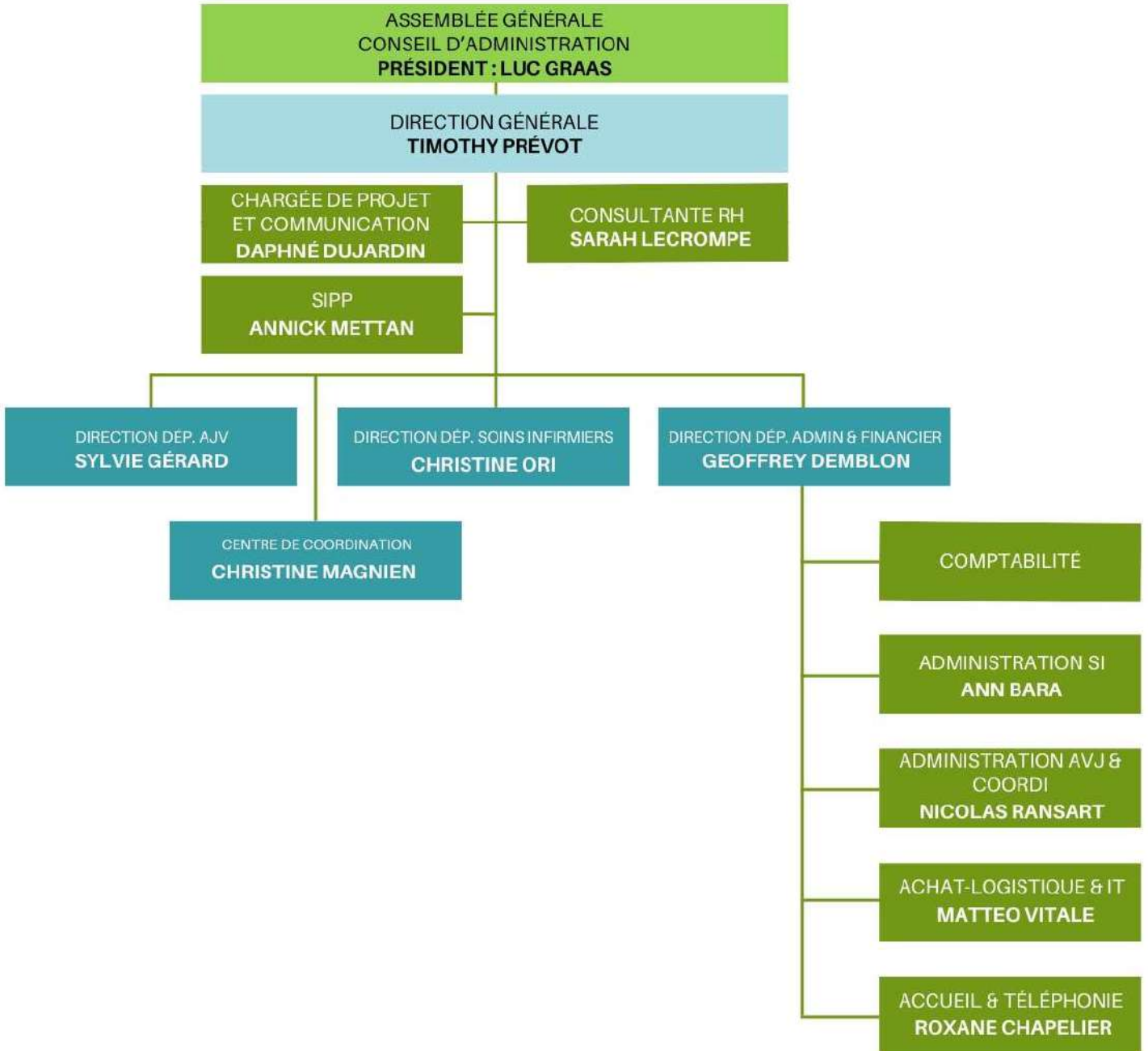
- Travail sur une réorganisation du département des soins infirmiers afin de faire face au sous-financement du secteur
- Renforcer notre collaboration avec nos différents partenaires et, en particulier, avec l'asbl Récré du Cœur
- Assurer une meilleure complémentarité avec QUALIAS en développant des collaborations « win-win » au niveau des services et du matériel d'aide et de soins

## 7. Organigrammes (décembre 2022)

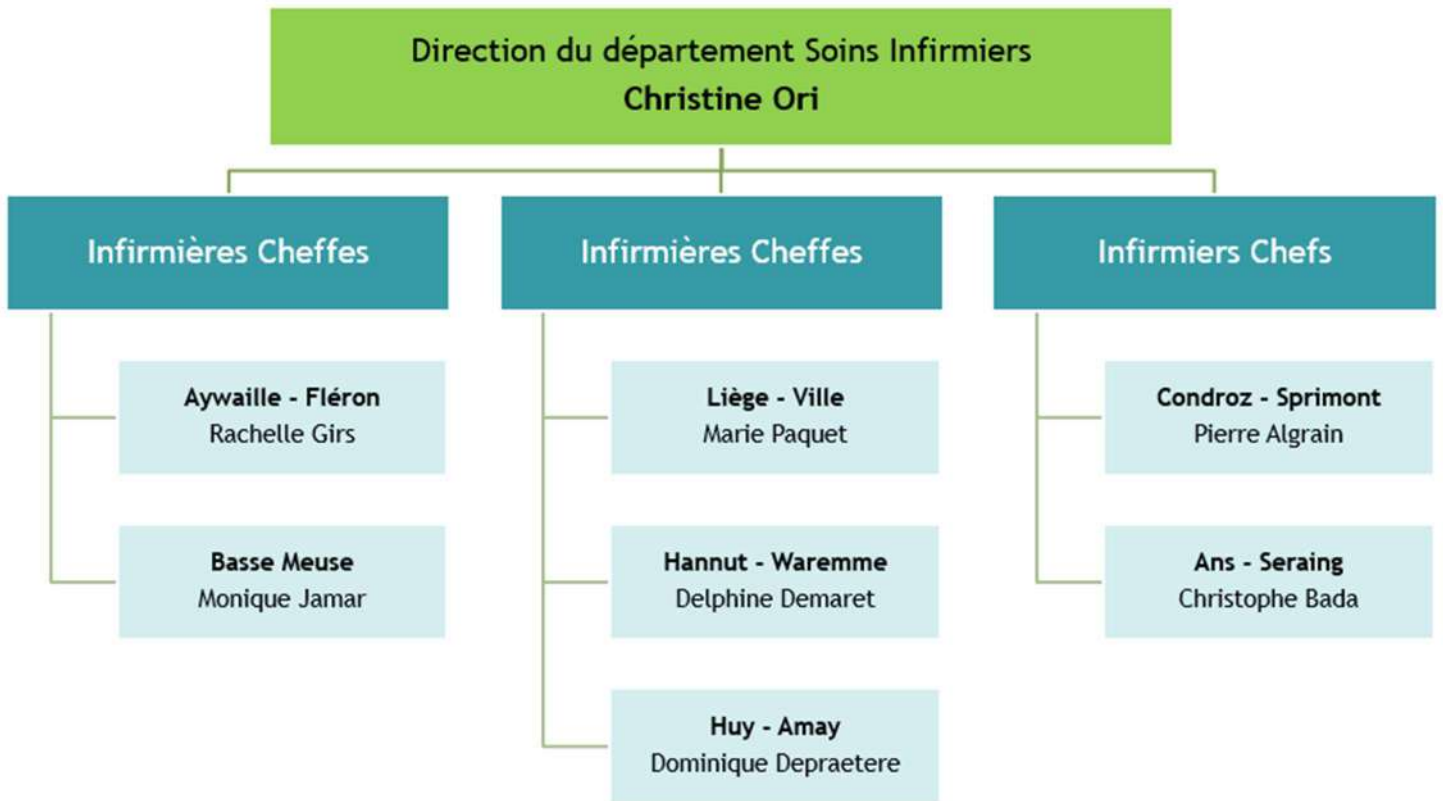
---



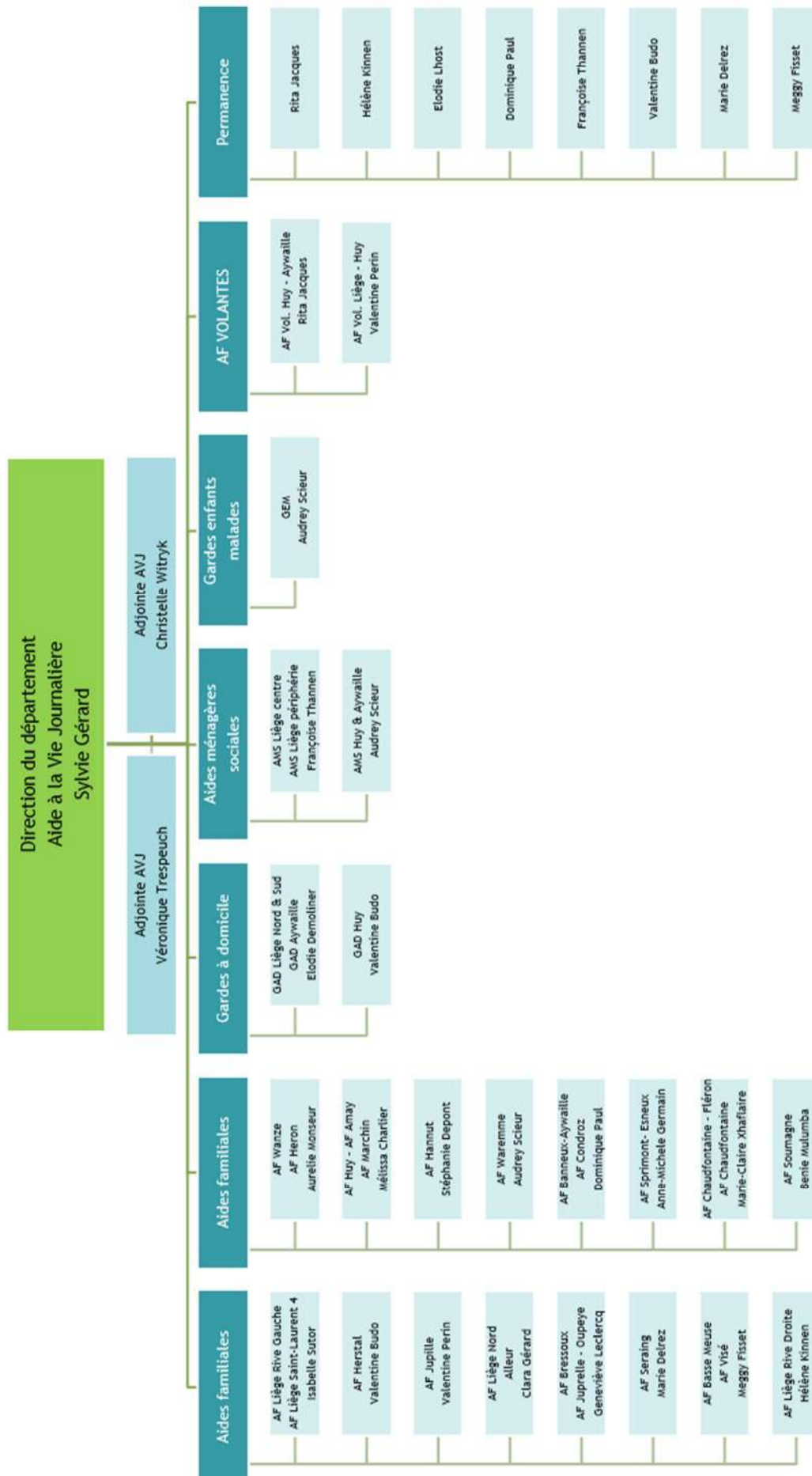
## AIDE & SOINS À DOMICILE



## DÉPARTEMENT SOINS INFIRMIERS



# DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE





## 8. Projets immobiliers

---

Comme annoncé, nous avons développé notre plan de réimplantation géographique avec pour objectifs de diminuer les déplacements de nos collègues et d'augmenter notre visibilité dans la région.

Nous avons trouvé un lieu particulièrement bien situé où établir notre siège administratif. Placé en face de l'aéroport de Bierset, à 2 minutes de l'autoroute, le site présente la particularité d'être approximativement au centre de nos 3 zones. Par ailleurs, nous sommes à l'intersection de plusieurs autoroutes de sorte qu'en quelques minutes nos collègues peuvent prendre la direction de Huy, de Waremme, de Liège, de Visé, de Seraing ou du Condroz. Le bâtiment n'étant pas à vendre, nous avons conclu un bail long terme (12 ans) et aménageons les 1.500 mètres carrés nécessaires à la cohabitation de plus de 80 bureaux et de nombreuses salles de réunion.

En parallèle, nous travaillons également à développer notre réseau d'antennes. Nous avons opté pour la conservation des antennes de Huy et d'Aywaille tout en cherchant à nous établir en Basse-Meuse et en Hesbaye. Vers la moitié de l'année, nous avons eu l'occasion d'acheter des bureaux à Waremme. Situés dans une des artères principales de la ville, l'antenne doit être aménagée et devrait être disponible dans le courant de l'année 2023. Des recherches sont en cours pour les autres antennes.

De plus, afin de nous outiller adéquatement dans la mise en place d'un système de distribution du matériel souple et professionnel, nous avons acquis un centre logistique dans le zoning industriel d'Alleur. Situé à 2 minutes de l'autoroute et 5 minutes de nos futurs bureaux, ce site sera le théâtre des activités logistiques nécessaires à nos prestations de terrain.





# SERVICES SUPPORT





# 1. Service Interne pour la Prévention et la Protection au travail

---

Malgré la pandémie qui nous a tous impactés, le service interne de prévention a continué ses missions avec une attention particulière pour la protection et le bien-être de nos travailleurs pendant la crise covid.

Parallèlement, de nombreuses tâches ont pu être réalisées tels que :

Participation à la politique de gestion de la crise sanitaire avec le Comité des Direction (établissement de normes, rédaction de notes, recherches de matériel, etc.)

- Rédaction en collaboration avec le DG du plan global de prévention 2021-2025
- Rédaction en collaboration avec le DG du plan annuel d'action 2021
- Présentation et validation des plans en CPPT
- Conseils sur l'ergonomie pour le télétravail y compris conseils et visites à domicile
- Avis pour l'embellissement des lieux de travail dans les différents centres de l'ASD
- Secrétariat du CPPT
- Continuité des préparatoires CPPT en visioconférence
- CPPT en visioconférence
- Assurer la collaboration avec le SEPP
- Collaboration avec CESI ASSISTANCE

## ANALYSE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MESURES DE PRÉVENTION

Chaque mois, un relevé des accidents est présenté en CPPT ainsi que des propositions d'actions liées à ceux-ci.

Très paradoxalement au plus fort de la pandémie, nous avons moins d'accidents de travail. Ce qu'il n'empêche, que des conseils, notes de service, notes d'information, folders et autres, ont pu être distribués à nos travailleurs pour maximiser la protection de ceux-ci.



## PRINCIPALES INITIATIVES PRISES PAR LE SERVICE INTERNE

- Participation et conseils pour l'aménagement des locaux
- Participation au projet du nouveau bâtiment, (visite...)
- Conseils sur le télétravail
- Aménagement des bureaux administratifs des centres dans le cadre de la crise Covid
- Invitation du médecin de travail en CPPT pour répondre aux questions sur la vaccination Covid
- Ecartement prophylactique pour les AMS
- Kit covid pour les désinfections des voitures
- Distribution de crème hydratante pour les mains pour tous les travailleurs de l'ASD et ce en continu
- Soutien téléphonique aux travailleurs sinistrés par les inondations
- Relai avec le SEPP pour apporter une aide psychologique aux travailleurs sinistrés
- Tests de différentes voitures avec le parc auto et certains représentants du CPPT pour le remplacement des véhicules CJB
- Analyse de poignée ergonomique pour les tablettes en CJB

## RÉDACTIONS DE NOTES INTERNES ET ACTIONS D'INFORMATION 2021-2022

- Suivi des Fiches de poste : informations aux travailleurs sur les risques de chaque métier + mesures de prévention relatives aux risques des métiers avec ajout du risque biologique pour le covid dans chaque fiche de poste pour les travailleurs de terrain
- NI pour les travailleurs administratifs
- Campagne vaccination grippe
- Notes d'informations et Notes de services Covid pour les travailleurs de terrain
- Modifications de la NS sur l'augmentation du remboursement concernant les lunettes lors de problème de vision intermédiaire

## PLAN ANNUEL D'ACTION 2021-2022

- Recyclage des EPI
- Recyclage des Personnes de confiance
- Travail avec les CP des autres ASD sur les produits cytostatiques à domicile
- Analyse des risques relative à la gestion de la crise sanitaire Covid au sein de l'entreprise
- Participation aux différents groupes de travail pour le nouveau bâtiment

## 2. Cellule Accueil - Téléphonie

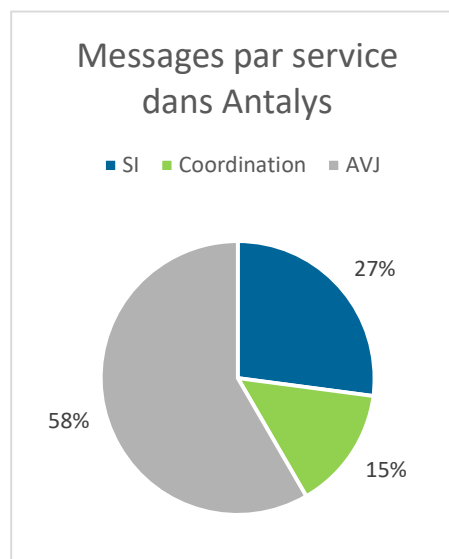
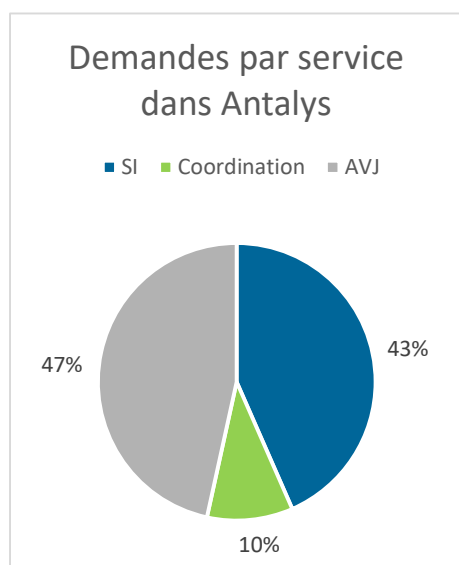
L'équipe de l'Accueil et de la Téléphonie est composée de 11 personnes représentant 7,8 équivalents temps plein et d'une encadrante.

En plus d'être la porte d'entrée du bénéficiaire au sein de l'ASD, le département Accueil et Téléphonie est l'un des services les plus transversaux de l'ASD. En effet, lors de l'introduction d'une nouvelle demande, les téléphonistes écoutent le bénéficiaire, cernent ses différents besoins et introduisent sa demande au travailleur social du/des service(s) concerné(s) par le biais de notre programme Antalys.

Bien que les téléphonistes jonglent avec une multitude de programmes informatiques, Antalys est l'outil le plus utilisé. C'est une grande base de données qui reprend, entre autres, les données de nos bénéficiaires, l'historique de leurs demandes et des messages relatifs à ces dernières. En 2022, 10 940 demandes ont été introduites et 39 857 messages ont été transmis via ce canal.

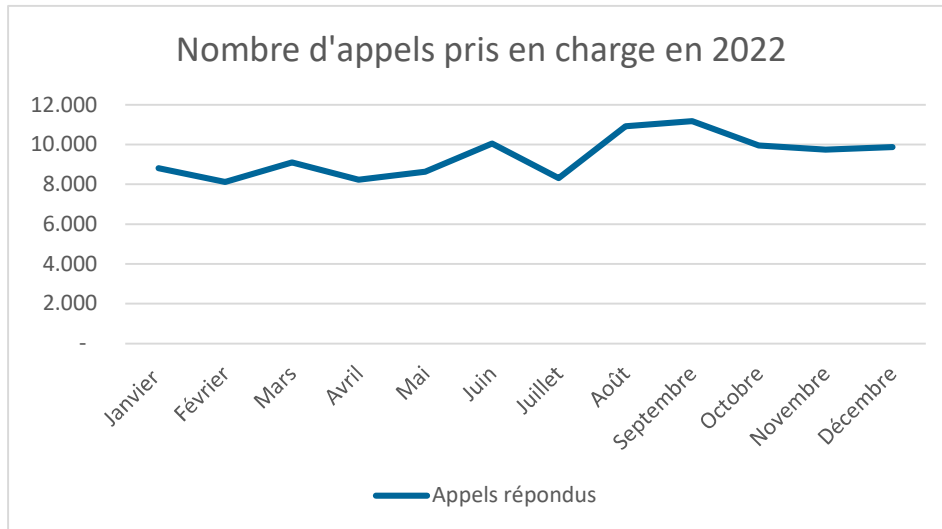
Au niveau des différents services, 5 134 demandes ont été introduites pour le service des Soins Infirmiers, 5 505 demandes ont été introduites pour les services de l'Aide à la Vie Journalière et 1 186 demandes ont été introduites pour la Coordination.

En plus de la communication afférente aux bénéficiaires, le service de l'Accueil et de la Téléphonie traite également de la liaison entre les collaborateurs de terrain et les travailleurs sociaux. Dans ce cadre, le canal préconisé sera alors l'utilisation du mail ou le transfert d'appel via 3CX après vérification de la disponibilité de la personne recherchée dans son agenda.



Grâce à 3CX, programme arrivé en 2021, il est maintenant possible d'établir des statistiques sur les différents appels reçus et passés.

En 2022, l'équipe de la téléphonie a répondu à 112 926 appels. Ce qui représente, en moyenne, 9 411 appels par mois.



Nous pouvons répartir ce nombre d'appels en 2 catégories :

#### LES APPELS RELATIFS À LA TÉLÉPHONIE ASD

Cette catégorie est le principal canal de communication téléphonique. Elle reprend les appels relatifs à l'ASBL Aide et Soins à Domicile, aux différents métiers de l'Aide à la Vie Journalière ainsi que les Soins Infirmiers. En 2022, le nombre d'appels pour cette ligne représente en moyenne 6 474 appels par mois.

#### LES APPELS INTERNES « PRIORITAIRES »

Cette deuxième catégorie représente le nombre d'appels passés par nos travailleurs de terrain afin de joindre notre central de manière prioritaire. En 2022, le nombre d'appels pour cette ligne représente en moyenne 540 appels par mois.

L'année 2022 a été une année marquant le début de la collaboration entre la téléphonie et le service de l'Aide à la Vie Journalière. En effet, une permanence quotidienne entre assistantes sociales et téléphoniste a vu le jour à la suite d'une réflexion partagée et réfléchi lors de groupes de travail afin de réorganiser de manière proactive les horaires des travailleurs de terrain absents ou malades.



### 3. Cellule Achats-Logistique & IT

---

L'année 2022 a été une année de gros changements pour le service achats-logistique & IT.

Un nouveau responsable du service achats et logistique et un nouveau gestionnaire du parc auto ont intégré l'équipe depuis le mois de mars, en vue d'améliorer le fonctionnement de la cellule, et pour préparer au mieux le premier grand projet commun et défi logistique : le déménagement de tous les bureaux vers le nouveau bâtiment et siège administratif de l'ASD Liège-Huy-Waremme, le bâtiment Neosky, situé à Grâce-Hollogne en face de l'aéroport de Bierset.

De plus, la réorganisation des antennes et les futurs espaces de travail ont demandé une étude approfondie pour que la chaîne logistique soit optimisée et adaptée aux nouveaux besoins.

Pour que tout soit prêt une fois les travaux terminés, les inventaires du mobilier et du matériel IT ont été mis à jour. Une simulation de réaménagement du mobilier existant a été réalisée ainsi qu'un travail d'affectation des tâches à réaliser.

Les différents objectifs/enjeux principaux du service logistique étaient les suivants :


- L'achèvement du projet dans les temps ;
- Impacter le moins possible le travail de tous les collègues de bureau ;
- Déplacer tout le matériel sans l'endommager ;
- Déménager tous les services et départements en même temps ;
- Optimiser au mieux les coûts liés au déménagement ;
- Se préparer à une nouvelle méthode de fonctionnement logistique, avec plusieurs antennes autour de Liège à réaménager et à réapprovisionner et un dépôt logistique central basé à Alleur.

Au niveau RH de la cellule, un travail de réflexion a commencé, pour arriver à l'objectif de renforcer l'équipe afin de proposer un service support encore plus performant.

Les différentes tâches du service ont été listées, des entretiens informels entre le responsable du service et toute l'équipe ont été réalisés, une mise à jour des descriptifs de fonction de chaque élément du service a commencé.

Pour la partie IT, le travail a été porté sur plusieurs axes :

- La formation des collègues à Office365, déployé en 2021 ;
- La préparation à la configuration de SharePoint pour tous les services ;
- Le déploiement du logiciel XPO pour la gestion du parc auto ;
- La préparation à la configuration de notre réseau pour nos nouveaux espaces de travail, pour le nouveau bâtiment de Grâce-Hollogne et pour les antennes ;
- La recherche d'un outil de gestion de prise en charge des demandes de support.



Au niveau Hardware, une période de test et de recherche d'informations a débutée afin de trouver une alternative valide pour un éventuel remplacement des tablettes.

En ce qui concerne le parc auto, le remplacement de 65 voitures par des nouvelles Citroën C3, a été effectué.

Un travail d'étude a été fait pour obtenir le plus d'informations possibles avant le lancement d'une nouvelle commande de véhicules, pour finaliser le remplacement total de notre parc automobile.

Suite à l'analyse des offres de différents concessionnaires de voitures et à une période de tests en situation réelle, une commande pour 50 Toyota Yaris hybrides a été effectuée. Ce choix permettra à notre parc auto d'avoir des véhicules plus performants au niveau écologique et en même temps une remarquable diminution des frais liés au carburant.

## PROJETS 2023

En prenant en considération les retards du chantier du nouveau bâtiment, la date du déménagement a été reportée au 14 février 2023. Le service logistique prendra en charge la totalité du volume à déplacer.

Concernant les antennes, elles seront toutes réaménagées pour répondre aux nouveaux besoins des travailleurs : 1 salle de réunion et un local de coworking seront aménagés pour les 5 antennes.

L'aménagement du nouvel entrepôt logistique est prévu pour 2023, une installation provisoire, avec le matériel récupéré à la suite du déménagement, sera aménagée dans un premier temps pour continuer à assurer la préparation des commandes de matériel.

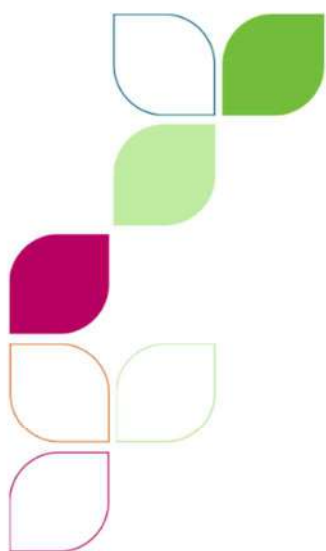
Les nouveaux descriptifs de fonction de la cellule achats-logistique et IT ainsi que les grilles d'évaluation du personnel seront créés avant septembre 2023.

Le déploiement de SharePoint pour tous les services est prévu avant la fin de l'année.

Le renouvellement complet du parc auto sera finalisé avant le mois de décembre 2023.







# L'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE





# 1. Contexte global

---

Le décours de l'année 2022 peut nous laisser penser que la crise covid et les retombées sur notre activité sont presque derrière nous. Le début d'année est resté très compliqué mais au fil des mois, nous avons vu réaugmenter progressivement nos prestations.

Nous nous réjouissons de la reprise de notre activité « normale » et de voir que nos heures de prestations au domicile de nos bénéficiaires sont en augmentation.

## UNE REPRISE MAIS PAS SI SIMPLE

Cependant, cette reprise d'activité ne se fait pas de manière uniforme dans nos différents secteurs et certains d'entre eux présentent des « trous » dans les horaires qui ne sont pas toujours simples à combler.

L'augmentation de ces nombreux changements d'horaires quotidiens s'expliquent par la volonté de l'ASD de répondre au mieux aux besoins de nos bénéficiaires, ce qui explique nos petites prestations plusieurs fois sur la semaine au lieu d'un unique passage qui serait beaucoup plus facile à gérer en matière d'horaire. Cette volonté qualitative ne nous simplifie pas le travail et augmente considérablement le risque de changements d'horaires en cours de semaine.

Le premier semestre 2022 a bénéficié d'un financement AVIQ sur ces « heures perdues » expliquées par la difficulté de reprise de nos activités.

La crise financière et ses conséquences directes dans le portefeuille de nos bénéficiaires limite la durée de nos interventions dans le temps. Le turn-over des nouvelles demandes et des visites à domicile pour nos Assistantes Sociales augmente fortement.

L'augmentation importante du prix du carburant a également impacté notre secteur étant donné que nos travailleurs utilisent leur véhicule personnel pour effectuer leurs prestations et assurer certains déplacements de nos bénéficiaires. Un courrier de sensibilisation leur a été envoyé afin de limiter leurs courses dans la mesure du possible.

## UN STAFF AVJ QUI S'AGRANDIT

En avril 2022, Véronique Trespeuch, Assistante Sociale d'équipes d'AF et de GAD a rejoint la fonction d'adjointe à la direction AVJ. L'arrivée de Véronique dans sa nouvelle fonction va nous permettre de poursuivre différents projets imminents.

## RETROUVER UNE DYNAMIQUE CONVIVIALE

Cette volonté de « retour à la normale » post-crise sanitaire a amené l'AVIQ à financer des activités bien-être pour nos travailleurs. Chaque équipe a eu l'opportunité d'organiser avec leur AS une réunion d'équipe sortant de l'ordinaire, dans un autre cadre et ce afin de dynamiser la cohésion et la convivialité. Cette mesure bien-être a été fortement appréciée suite à la longue période où les mesures covid ne permettaient pas de se réunir aussi bien en réunion d'équipes qu'en formations.



## UN NOUVEAU PROGRAMME INFORMATIQUE QUI SE FAIT ATTENDRE

Nous avons distribué des smartphones à l'ensemble des travailleurs du département en 2021. L'étape suivante est l'implémentation d'un nouveau logiciel « GAP » d'abord à l'usage de nos Assistantes Sociales et Administratives. Pour ensuite, passer à l'installation de « GAP Mobile » permettant alors à nos travailleurs de terrain de dématérialiser les états de prestations et de remplacer la signature du bénéficiaire par le scan d'un code barre au domicile de celui-ci.

Ce programme concerne l'ensemble des ASD et la nôtre s'est vue reportée en fin d'année 2023. D'abord déçus de ce report, nous apprécions aujourd'hui cette période préparatoire pour mettre à jour les différents process et permettre au fournisseur d'améliorer le programme au regard des demandes des autres ASD.

## UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE NOS MÉTIERS

La campagne de l'ASSAF (Association des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés) a mené une campagne d'information afin de mieux faire connaître nos métiers d'Aide à la Vie Journalière aussi bien aux personnes qui pourraient avoir besoin de nos services qu'aux étudiants/demandeurs d'emploi qui pourraient s'orienter vers cette orientation professionnelle.

The image shows a brochure layout. On the left, there is a teal curved shape and a text block. In the center, there are two circular images. The first image shows an elderly woman, and the second shows a woman in a dark uniform working. Below each image is a call-to-action button. On the right, there is a yellow curved shape.

L'aide à domicile a pour mission de contribuer à l'accompagnement et au bien-être à domicile des personnes en perte d'autonomie : les aînés, les familles, les personnes malades, en situation de handicap ou qui se trouvent dans un contexte social complexe.

L'aide à domicile, telle que proposée par les services agréés du secteur de l'aide aux familles et aux aînés en Région wallonne, concerne trois métiers : l'aide familiale, l'aide-ménagère sociale et l'aide garde à domicile.

**BESOIN D'AIDE ?**  
VOUS CHERCHEZ DE L'AIDE À DOMICILE POUR VOUS OU POUR UN PROCHE

Trouver de l'aide

**EN RECHERCHE D'UNE CARRIÈRE ?**  
TRAVAILLER DANS LE SECTEUR DE L'AIDE À DOMICILE VOUS INTÉRESSE

Chercher un métier

Une brochure reprenant des photos et témoignages de travailleurs de terrain a été réalisée à l'attention des écoles et/ou des services, vous pouvez vous la procurer via le site internet : [AIDESADOMICILE.BE](http://AIDESADOMICILE.BE)



## UN DÉMÉNAGEMENT, ÇA SE PRÉPARE

Dans l'attente de notre emménagement dans nos nouveaux locaux de Bierset, de nombreux préparatifs ont dû être menés.

De Groupes de Réflexion pour penser à l'organisation des Antennes, du Télétravail, de l'Embellissement des locaux en Groupes de Travail sur l'archivage et autres, il a également fallu penser à l'installation de nos équipes dans les nouveaux bureaux.

## UNE RÉORGANISATION DU DÉPARTEMENT

La mise en application de la CCT 58+ a eu un impact sur 3 de nos Assistantes Sociales qui ont diminué leur temps de travail, ce qui a impliqué une modification quant aux équipes de travailleurs de terrain à encadrer.

Une révision des normes d'encadrement nous a permis de revoir la situation de chaque secteur et de procéder à un rééquilibrage de la charge de travail de nos AS encadrantes. Le développement de certains secteurs AF a nécessité un découpage en plus petites équipes afin de favoriser un maximum la concertation autour de nos bénéficiaires.

De plus, notre volonté de développer l'encadrement de nos bénéficiaires GAD selon les normes AF (visites de révisions annuelles, augmentation des prises en charge pluridisciplinaires AF/GAD,..) impose l'application de normes d'encadrement identiques entre nos métiers.

L'équipe d'Assistants Sociaux s'est donc développée :



## 2. Activité

---

| 2021      | 1 <sup>er</sup> trim | 2 <sup>e</sup> trim | 3 <sup>e</sup> trim | 4 <sup>e</sup> trim | Total     |
|-----------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| AF        | 71945.17             | 68125.25            | 63687.25            | 63952.75            | 267710.42 |
| GEM       | 3103.15              | 2575.08             | 1459.75             | 3084.55             | 10222.53  |
| GAD       | 9878.00              | 10859.50            | 10088.00            | 10274.92            | 41100.42  |
| AMS       | 8373.25              | 8045.83             | 7265.75             | 6984.58             | 30669.41  |
| OP        | 250.25               | 569.17              | 469.25              | 716.50              | 2005.17   |
| Total AVJ | 93549.82             | 90174.83            | 82970.00            | 85013.30            | 351707.95 |

| 2022      | 1 <sup>er</sup> trim | 2 <sup>e</sup> trim | 3 <sup>e</sup> trim | 4 <sup>e</sup> trim | Total     |
|-----------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|
| AF        | 66118.43             | 65761.25            | 63325.25            | 64327.00            | 259531.93 |
| GEM       | 3089.80              | 2115.50             | 760.2               | 1691.50             | 7657.00   |
| GAD       | 10828.00             | 10121.00            | 9149.92             | 9705.25             | 39804.17  |
| AMS       | 7535.50              | 7014.50             | 7058.75             | 6930.75             | 28542.50  |
| OP        | 854.00               | 849.00              | 665.50              | 333.75              | 2702.25   |
| Total AVJ | 88428.73             | 85861.25            | 80959.62            | 82988.25            | 338237.85 |

## 3. Personnel

---

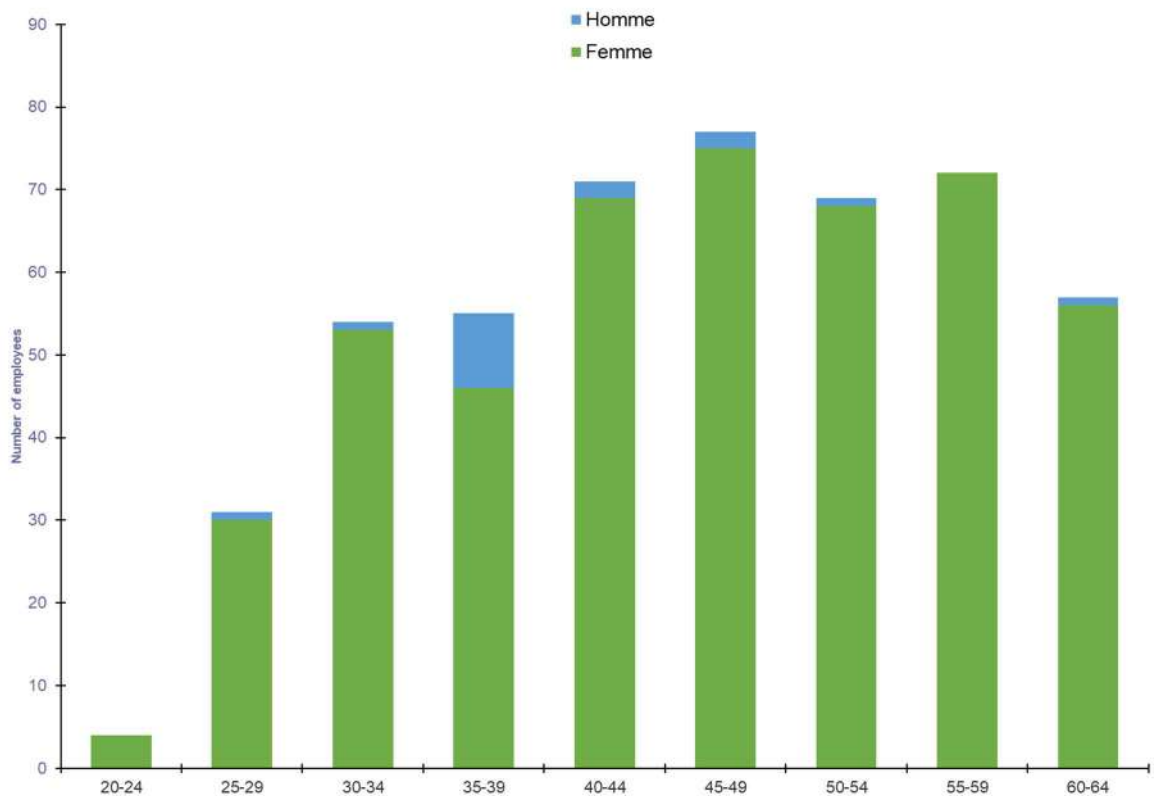
Le département d'Aide à la Vie Journalière rassemble au 31/12/2022, **490 travailleurs** pour un total de **364.85 ETP**. Soit une évolution de **+ 8 travailleurs** et **+ 9.24 ETP** au total. Ces chiffres démontrent les difficultés de recrutement de ces derniers mois où l'augmentation de l'activité est à mettre en lien avec des augmentations de temps de travail plutôt qu'à l'intégration de nouveaux travailleurs.

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS

### PAR FONCTION

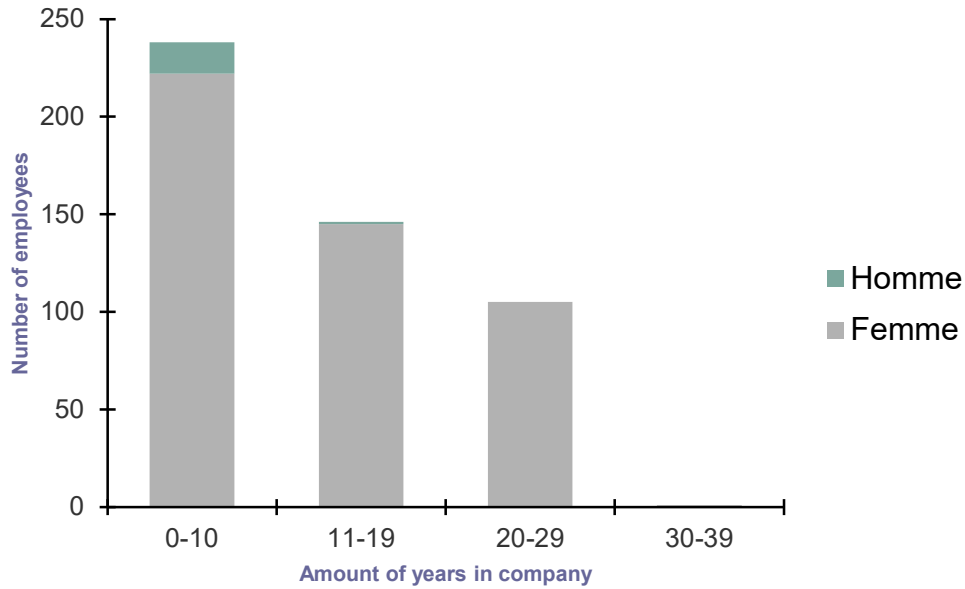
|       | Effectifs |      |      | ETP    |        |        |
|-------|-----------|------|------|--------|--------|--------|
|       | 2020      | 2021 | 2022 | 2020   | 2021   | 2022   |
| AMS   | 52        | 45   | 52   | 27.75  | 26.10  | 26.9   |
| GAD   | 42        | 51   | 52   | 28.25  | 36     | 37     |
| GEM   | 21        | 20   | 10   | 14.50  | 13     | 6.75   |
| ADMIN | 23        | 21   | 24   | 18.84  | 17.66  | 21.7   |
| AF    | 322       | 322  | 325  | 242.04 | 243.27 | 248.75 |
| AS    | 19        | 20   | 24   | 15.91  | 16.58  | 20.75  |
| OP    | 2         | 3    | 3    | 2      | 3      | 3      |
| TOTAL | 481       | 482  | 490  | 349.29 | 355.61 | 364.85 |

### PAR ÂGE, GENRE ET ANCIENNETÉ



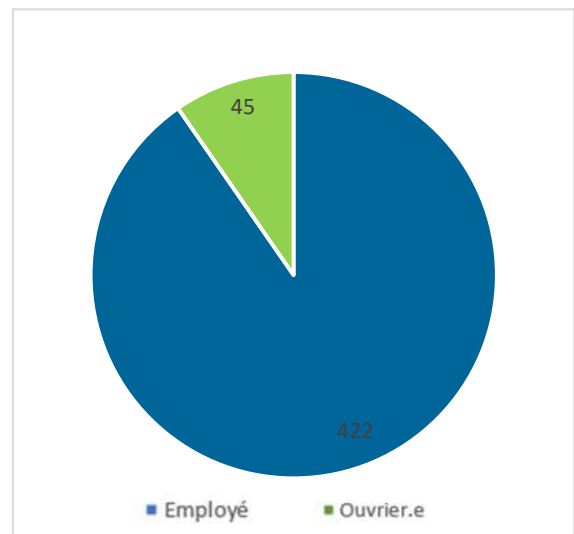
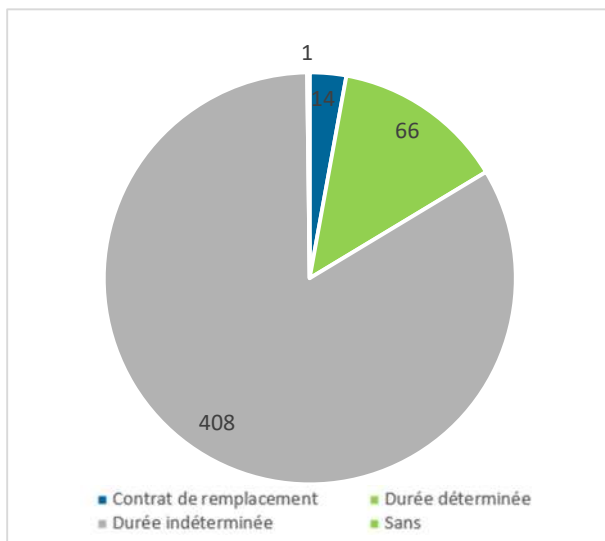


La répartition par ancienneté elle, permet de vérifier le taux de fidélisation du personnel à l'ASBL.



## PAR TYPE DE CONTRAT ET TEMPS DE TRAVAIL

La répartition des types de contrats indique notre souhait de pérenniser les emplois. En effet, 83 % des contrats sont des CDI, pour 13% de CDD et 4% de contrats de remplacement.



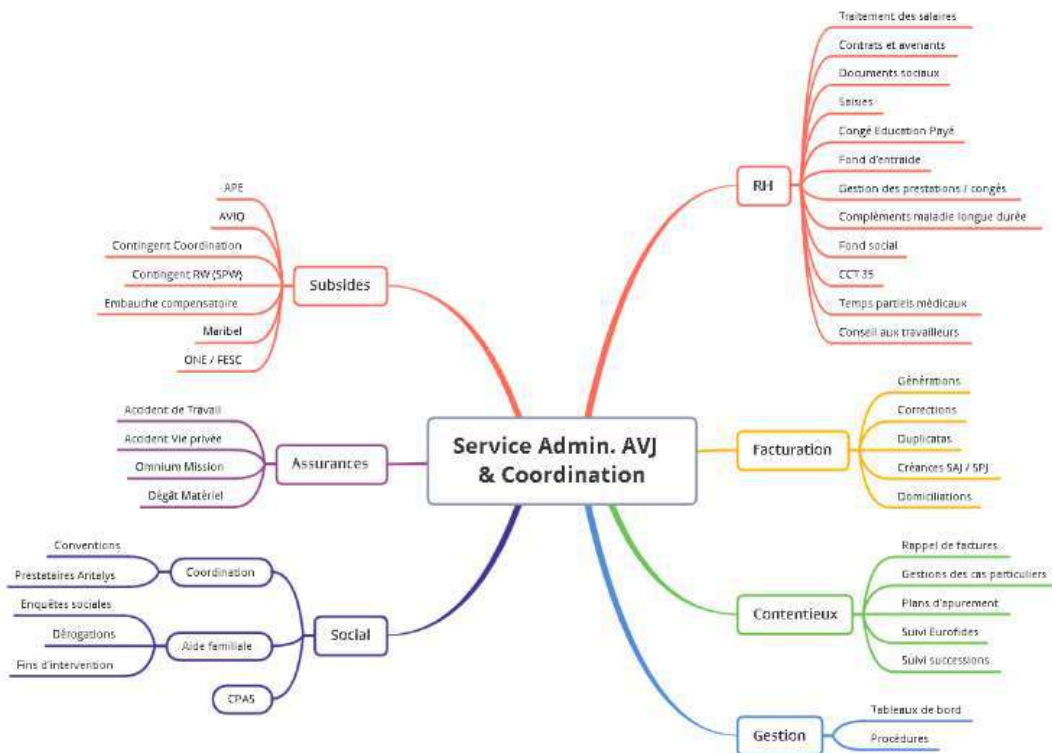


## 4. Service administratif

### MISSIONS DU SERVICE

Le service administratif rassemble l'équipe qui gère les prestations des travailleurs à domicile (acomptes, calcul des vacances, soldes) et délivrent les documents sociaux nécessaires. Le service est compétent pour toutes les questions liées aux contrats de travail et à leur exécution : nouveau contrat, avenant, congé parental, accident de travail, temps partiel médical, etc.

La communication de et vers le service est la clé d'un bon fonctionnement. Le personnel du service est en relation constante avec les assistantes sociales, les responsables, le secrétariat social et les organismes sociaux (la mutuelle, syndicats, Onem, Forem, etc.). En effet, les absences des travailleurs, leurs kilomètres parcourus doivent être correctement renseignés. Dans l'autre sens, une écoute des travailleurs quant à leurs interrogations sur leur fiche de paie est également assurée par le service.



En plus du traitement des salaires, les employées administratives ont en charge la demande de subsides et son suivi via différents tableaux. Des mesures d'ajustements peuvent alors être décidées, notamment de nouvelles embauches. Afin de veiller à ce que le bénéficiaire profite du bon taux de remboursement, le service encode les enquêtes réalisées par les assistantes sociales et se chargent de la facturation des prestations ainsi que du suivi des dossiers en contentieux.



## 5. Formation continuée

---

Certaines formations organisées par la FASD et par l'UVC ont été proposées à nos AS, chacune pouvant s'y inscrire individuellement :

Augmenter votre concentration

- Développer une communication assertive
- De la vie professionnelle à la vie personnelle active
- Travailleurs expérimentés : atouts et enjeux
- GRH & Management
- Techniques pour gérer l'animation de réunions conflictuelles
- Funférence
- L'optimisme, une compétence qui nous protège ?

### POUR NOS TRAVAILLEURS DE TERRAIN

Certaines formations organisées par la FASD ont été proposées à nos AF, chacune pouvant s'y inscrire individuellement. D'autres ont été organisées en interne pour répondre à des demandes spécifiques des équipes :

### FORMATIONS ORGANISÉES PAR LA FASD

- Aide à la manutention à domicile : approche théorique et technique
- La prévention des chutes : facteurs de risques, mobilité et environnement de la personne
- Mieux comprendre et mieux aider les personnes souffrant de douleurs chroniques
- Accompagner la fin de vie
- Être dans le soin et la bientraitance tout en restant professionnel
- L'agressivité et la violence des bénéficiaires : comment y faire face ?
- Formation continuée pour les aides familiales tutrices
- Premiers soins à l'enfant dans des situations d'urgence
- Développer une communication assertive
- Comprendre et maîtriser ses émotions
- Journée bien-être en mouvement : favoriser la relation à soi, à l'autre et au monde
- Formation continuée pour les personnes de confiance
- Travailleurs expérimentés : atouts et enjeux
- Aide familial(e) volant(e) : posez-vous entre vous
- Matériel pour le maintien à domicile
- Aides familiales tutrices : consolider sa confiance en soi... et celle de la personne tutorée (UVC)



## FORMATIONS ORGANISÉES EN INTERNE

- Compréhension de son corps
- Prise en charge de « cas psy »
- Boire et manger
- Petits travaux de couture
- Repassage
- Premiers soins
- Prise en charge de « cas psy »
- Déontologie

## 6. Perspectives et réalisations

---

### ÉVOLUTION, AMÉLIORATION, CHANTIERS

#### RETROUVER L'ÉQUILIBRE DE NOS ACTIVITÉS AVJ :

Malgré le constat d'inadaptation de nos barèmes AF avec la situation économique actuelle, nous poursuivons l'objectif de développer notre activité à domicile, de consommer le contingent qui nous est alloué en assurant plus de prestations au domicile de nos bénéficiaires.

La bonne gestion et la "maîtrise" des heures perdues restent un objectif majeur dans le suivi de notre gestion journalière, même si cette donnée est en augmentation et nous apparaît comme inévitable dans le contexte actuel.

#### POURSUIVRE NOTRE RAPPROCHEMENT DE L'ASBL RÉCRÉ DU CŒUR

#### PERSPECTIVE DE NOUVEAUX OUTILS INFORMATIQUES

Le programme GAP est annoncé pour fin 2023 mais nous devons préparer l'ensemble de nos procédures à l'implémentation de celui-ci. La constitution d'une équipe de "super-users" et d'un chef de projet devra s'atteler à ce travail préparatoire dans les prochains mois.

## ACCORDS NON-MARCHANDS

La CCT 58+ permet aux travailleurs de 58 ans et plus de diminuer leur temps de travail sans perte salariale. Cette belle reconnaissance pour nos métiers rendus d'autant plus lourds avec l'avancée en âge de nos travailleurs sera effective au 01/01/2023. Ce nouvel avantage a été couvert par une prime pour l'année 2022 tandis que la diminution du temps de travail sera affective sur 2023 (1 ETP = 32 heures au lieu de 38h).

## PROJET FONDATION ROI BAUDOUIIN

*"Renforcer la collaboration entre la 1ère ligne et les soins de santé mentale par du coaching"*

L'augmentation des prises en charge à domicile de bénéficiaires/patients en santé mentale a fortement augmenté durant ces dernières années et encore davantage suite à la crise covid.

Nos travailleurs sont souvent démunis dans ces situations et parfois bien seuls une fois que le bénéficiaire a réintégré son domicile.

Ce projet permet de financer un coaching d'une équipe "comité" transversale en interne afin de mettre en place un soutien à long terme tel que constituer un groupe de "référents en santé mentale" qui seront autonomes par la suite pour superviser leurs paires, mettre à disposition des outils de communication créés à cet effet, former nos travailleurs de terrain tous métiers confondus, etc...



## RÉORGANISATION DE LA PERMANENCE AVJ

La permanence AVJ comprend 6-7 Assistantes sociales, chacune cumule sa mission d'encadrement d'équipes de travailleurs de terrain avec une partie de son temps de travail dédié à la permanence. Nous avons souhaité modifier cet aspect de notre organisation dans le cadre de la réorganisation du département. Deux de nos AS assureront le suivi de la permanence et de la gestion des AF volantes sur la totalité de leur temps de travail. De plus, nous envisageons de modifier le suivi des travailleurs et bénéficiaires en l'absence de l'AS titulaire d'un secteur en organisant des "duos" durant les périodes d'absence.



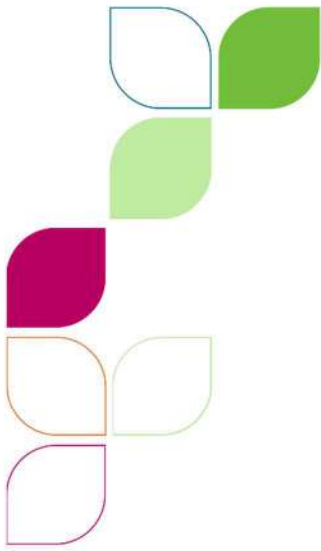
## RÉORIENTATION DE NOTRE SERVICE GEM

La MC ayant revu fortement à la baisse le financement des services de GEM, la poursuite de cette activité dans son mode de fonctionnement actuel ne pourra être maintenue.

Nous avons déjà informé nos travailleurs sur ce point dès novembre 2021.

Différentes pistes d'une nouvelle orientation de notre activité devront être analysées afin d'analyser l'ensemble des opportunités et éviter autant que possible une fermeture de ce service.





# LE SERVICE AIDE FAMILIALE

---



## 7. Les aides familiales

---

L'ensemble des tâches réalisées contribue au bien-être quotidien des personnes et relève des domaines suivants :


- Aide à la vie quotidienne
- Rôle sanitaire
- Rôle éducatif
- Aide relationnelle
- Aide sociale

### 7.1 Heures prestées

Le contingent d'heures octroyé au service pour l'année 2022 reste identique à celui de l'année 2021 qui était de 271.810 heures.

| Bénéficiaires | Formation | Réunions de service | Total heures subsidiées | H. inconf. subsidiées |
|---------------|-----------|---------------------|-------------------------|-----------------------|
| 253985.39     | 1743.50   | 5988.00             | 261716.89               | 8615.50               |
| 259709.42     | 1733.25   | 8566.50             | 270009.17               | 8106.00               |
| 245541.68     | 3334.25   | 10612.00            | 259.487.93              | 8333.25               |





Malgré la sous-consommation de notre contingent durant 2 années consécutives, aucune pénalité ne nous a été comptée. En effet, suite à la diminution de l'activité des SAFA dans le cadre de la crise covid, l'AVIQ a "gelé" les chiffres du contingent réalisé.

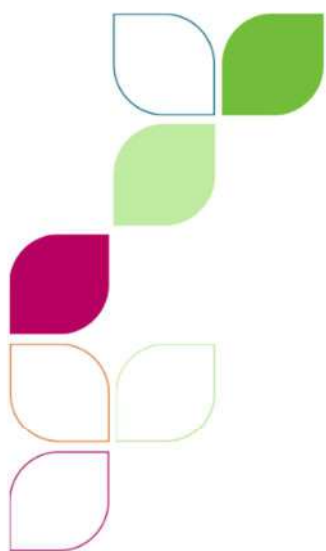
|      | Nombre de prestations effectuées | Durée moyenne d'une prestation |
|------|----------------------------------|--------------------------------|
| 2020 | 132573.50                        | 1.9                            |
| 2021 | 143343.50                        | 1.8                            |
| 2022 | 139444.00                        | 1.8                            |

## 7.2 Personnel

Au 31/12/2022, 325 aides familiales étaient inscrites au service du personnel (248.75 ETP). Les différentes équipes sont réparties par secteurs géographiques sur l'ensemble de notre territoire.

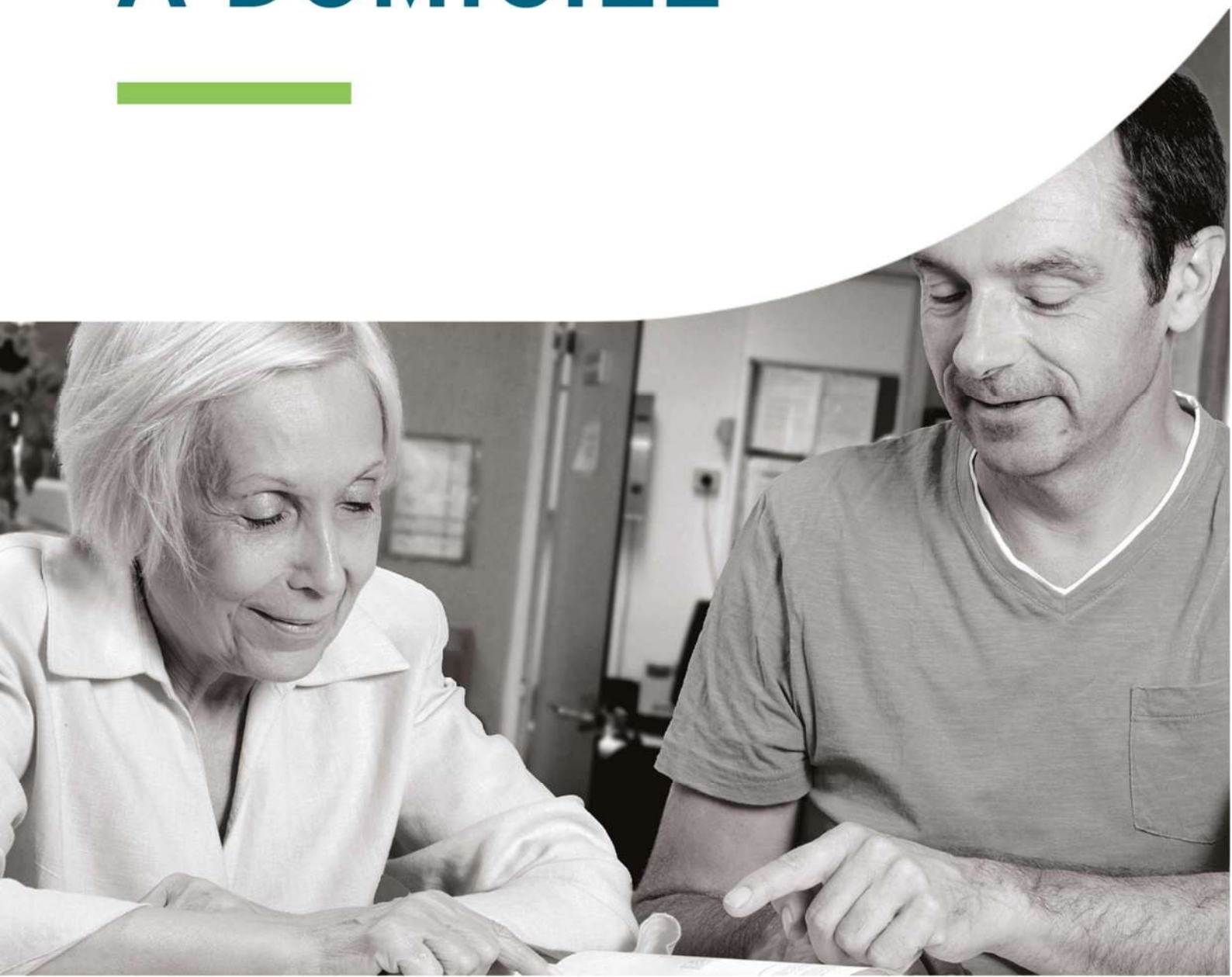
20 assistantes sociales encadrent quotidiennement le travail de ces équipes.





# LE SERVICE GARDE À DOMICILE

---



## 8. Les gardes à domicile

La garde à domicile a pour mission d'accompagner le bénéficiaire qui a besoin de la présence continue d'une personne et, qui pour des raisons de santé ou de handicap, ne peut se déplacer seul hors de son domicile, collabore à la sécurité et au confort de la personne malade en :

- Maintenant le bénéficiaire dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène
- Veillant à une prise de la médication conformément aux prescriptions médicales
- Assurant un réconfort moral au bénéficiaire et à la famille
- Donnant à l'accompagnement une dimension qualitative dans l'utilisation du temps tout en stimulant les potentialités du bénéficiaire
- Veillant à ce que les bénéficiaires prennent leur repas
- S'intégrant dans le travail interdisciplinaire

### 8.1 Heures prestées

|      | Bénéficiaires | Formations | Réunions d'équipes | TOTAL  |
|------|---------------|------------|--------------------|--------|
| 2020 | 29.471        | 172        | 461                | 30.104 |
| 2021 | 39.912        | 422        | 968                | 41.302 |
| 2022 | 38.155        | 443        | 1186               | 39.784 |

### 8.2 Personnel

#### LES GARDES À DOMICILE

Au 31/12/2022, 52 gardes à domicile sont inscrites au registre du personnel, ce qui représente 37 ETP.

## LE PERSONNEL D'ENCADREMENT

Durant de nombreuses années, une seule assistante sociale encadrait les 3 équipes de gardes à domicile (Liège - Huy - Aywaille).

En 2021, suite à l'augmentation du nombre de GAD, une seconde AS encadre maintenant l'équipe de Huy. Cela a permis une dynamique de collaboration appréciable et l'augmentation des effectifs nous a permis de diviser l'équipe de Liège en 2 équipes : Liège Nord et Liège Sud.

La réorganisation du département AVJ dans le dernier trimestre de 2022, nous a permis d'engager une troisième AS et de répartir les équipes comme suit:

- Liège Nord et Liège Sud : Elodie de Moliner
- Huy : Valentine Budo
- Aywaille : Bénie Mulumba

## LES DEMANDES

349 demandes formulées au service en 2022, 83 demandes prises en charge (23,78%), 70 demandes sont toujours en attente, celles ne pouvant attendre ont été orientées vers d'autres services.

Le constat de manque d'effectifs pour prendre en charge les nombreuses demandes reste malheureusement d'actualité.

## LES PERSONNES AIDÉES

Analyse des nouveaux cas selon l'origine de la demande (une seule possibilité par dossier) :

| Origine de la demande  | Personnes | Pourcentage |
|------------------------|-----------|-------------|
| Famille                | 46        | 55.42       |
| Hôpital                | 1         | 1.20        |
| Service social         | 4         | 4.82        |
| Centre de coordination | 30        | 36.14       |
| Autres                 | 2         | 2.41        |
| <b>TOTAL</b>           | <b>83</b> | <b>100</b>  |



Bon nombre de demandes sont introduites par les familles elles-mêmes, demandant bien souvent à se partager les nuits afin de pouvoir s'appuyer sur une intervention professionnelle facilitant le « lâcher prise » indispensable pour se reposer et/ou se ressourcer.

Ensuite, beaucoup de demandes viennent des centres de coordination, ce qui montre que les situations des bénéficiaires concernés par ces prises en charge sont des dossiers coordonnés, nécessitant donc différents intervenants professionnels.

## ANALYSE DES CAS EN COURS DE GESTION

| Répartition selon le fondement de la demande | Nombre de cas |
|--|---------------|
| Répit du conjoint                            | 57            |
| Répit des enfants/cohabitant                 | 81            |
| S'intégrer dans une tournante 24h/24         | 10            |
| Prestation de nuit                           | 6             |
| Autres                                       | 11            |
| Total  | 165           |

## DOSSIERS CLÔTURÉS

| Motif de fin d'intervention | Nombre de dossiers |
|-----------------------------|--------------------|
| Placement                   | 12                 |
| Décès                       | 34                 |
| Autres                      | 36                 |
| Total                       | 82                 |

## ANCIENNETÉ DES DOSSIERS EN GESTION

| Ancienneté du dossier au 31 décembre de l'année ou à la fin de l'intervention |              |                 |                   |       |
|---|--------------|-----------------|-------------------|-------|
|   | Moins d'1 an | De 1 an à 5 ans | De 6 ans à 10 ans | Total |
| Personne âgée de moins de 80 ans  | 32           | 17              | 4                 | 53    |
| Personne âgée de plus de 80 ans   | 49           | 32              | 6                 | 87    |
| Personne handicapée   | 10           | 9               | 6                 | 25    |
| Total   | 91           | 58              | 16                | 165   |

Le nombre important de dossiers de moins d'un an montre le turn-over des nouvelles demandes prises en charge.

En revoyant nos normes d'encadrement des équipes de GAD de manière identique à celles imposées par l'AVIQ pour nos AF, nous prévoyons également un suivi de dossier identique, à savoir avec des visites de révisions dans le cas de prises en charge supérieures à une année.

## COLLABORATION AVEC D'AUTRES PRESTATAIRES

|                  |     |
|------------------|-----|
| Soins Infirmiers | 132 |
| Coordination     | 60  |
| Aide Familiale   | 60  |
| Ergothérapeute   | 3   |

Notre objectif est également de développer les prises en charge communes GAD/AF afin de compléter la prise en charge et le soutien de l'aidant proche dans le cadre de ces situations souvent lourdes nécessitant de l'aide à différents niveaux.







# LE SERVICE AIDE-MÉNAGÈRE SOCIALE

---





## 9. Les aides ménagères sociales

---

L'aide-ménagère sociale entretient le domicile (nettoyage et repassage), elle travaille auprès de personnes en perte d'autonomie.

### 9.1. Quelques chiffres et nouveautés

Notre ASD en collaboration avec la FASD a eu l'occasion de mettre en avant le métier d'aide-ménagère sociale dans le cadre d'une campagne de communication appelée « Manifeste ». La participation de nos 2 collègues liégeoises nous a réjouis quant à l'enthousiasme de mieux faire connaître et valoriser leur métier. Le but de cette campagne est de mettre en avant les différents métiers du domicile. D'autres ASD ont pu participer aux vidéos présentant d'autres métiers.

### 9.2. Heures prestées

|      | Bénéficiaires | Formations | Réunions de service | TOTAL  |
|------|---------------|------------|---------------------|--------|
| 2020 | 27.785        | 859        | 1.055               | 29.699 |
| 2021 | 25.169        | 223        | 593                 | 25.985 |
| 2022 | 29.409        | 520        | 741                 | 30.670 |

### 9.3 Personnel

Au 31/12/2022, 52 aides ménagères sociales étaient inscrites au registre du personnel (26,90 ETP).

## 9.4. Activité

| Evolution de l'activité   | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------|------|------|------|
| Nouvelles demandes        | 675  | 673  | 567  |
| Demandes prises en charge | 100  | 62   | 41   |

Le nombre de nouvelles demandes prises en charge reste minime comparativement aux besoins.

Au 31/12/22, de nombreuses personnes sur les 371 demandes de 2022 restent inscrites sur liste d'attente.

Liège et sa périphérie restent les secteurs les plus enclins à un développement de notre activité.

| 2022                      | Liège | Huy | Aywaille |
|---------------------------|-------|-----|----------|
| Nouvelles demandes        | 371   | 133 | 63       |
| Demandes prises en charge | 28    | 13  | 0        |

### NOMBRE DE PERSONNES AIDÉES AU 31/12/2022

| Evolution | 2020 | 2021 | 2022 |
|-----------|------|------|------|
| Total     | 284  | 266  | 249  |

| 2022  | Liège | Huy | Aywaille |
|-------|-------|-----|----------|
| Total | 129   | 60  | 60       |

Sur les 129 dossiers de Liège, 83 sont BIM.; sur les 60 dossiers de Huy, 30 sont BIM et, sur les 60 dossiers d'Aywaille, 22 sont BIM.

#### TYPES DE PERSONNES AIDÉES

|          | Personnes isolées | Couples | Familles avec enfants | Cohabitant | Total |
|----------|-------------------|---------|-----------------------|------------|-------|
| Liège    | 89                | 28      | 6                     | 6          | 129   |
| Huy      | 39                | 17      | 3                     | 1          | 60    |
| Aywaille | 42                | 17      | 1                     | 0          | 60    |

|          | - de 60 ans | + de 60 ans | Total |
|----------|-------------|-------------|-------|
| Liège    | 18          | 111         | 129   |
| Huy      | 9           | 50          | 60    |
| Aywaille | 10          | 50          | 60    |

Nous constatons une majorité de bénéficiaires isolés et âgé de +60 ans, ce qui distingue bien notre public de celui des entreprises Titres-services.



## RÉPARTITION SUIVANT LA FRÉQUENCE DES PRESTATIONS

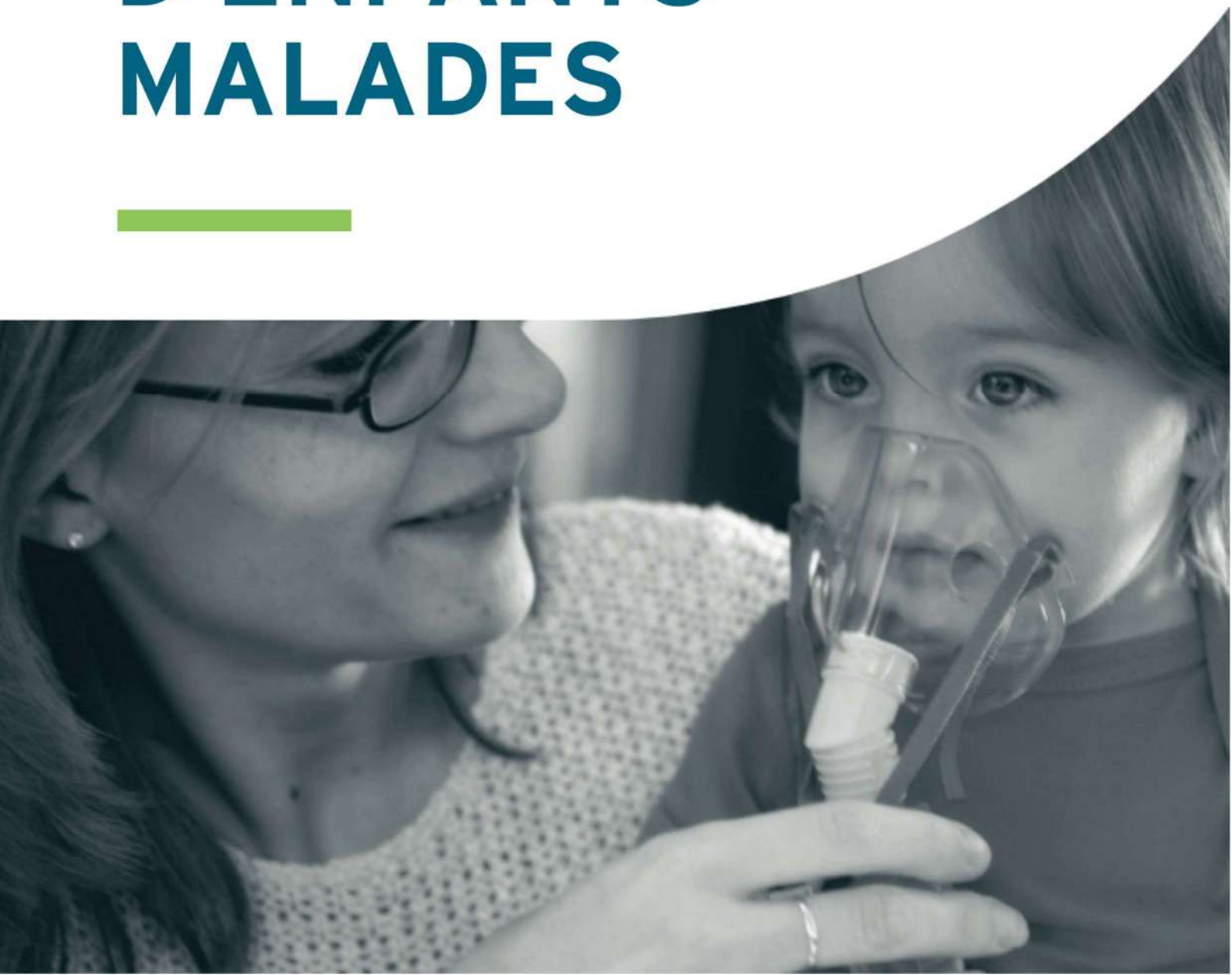
|          | 1x mois | 1x/quinzaine | 1x/semaine | 2x/semaine | Total |
|----------|---------|--------------|------------|------------|-------|
| Liège    | 12      | 79           | 35         | 3          | 129   |
| Huy      | 3       | 44           | 12         | 1          | 60    |
| Aywaille | 1       | 39           | 20         | 0          | 60    |

Le coût pour nos bénéficiaires reste un frein à une intervention plus régulière. Sachant que le profil de nos bénéficiaires sont des personnes âgées isolées, une intervention hebdomadaire pour entretenir ses pièces de vie serait bien souvent justifiée.





# LE SERVICE GARDE D'ENFANTS MALADES



## 10. Les gardes d'enfants malades

Suite à une modification du financement de notre service par la Mutualité Chrétienne, nous nous voyons dans l'obligation de revoir l'organisation de notre activité.

Malgré la décision de fermeture de service de gardes d'enfants malades par de nombreuses autres ASD, notre volonté est de maintenir notre activité mais de la repenser autrement.

La MC va modifier également ses avantages pour ses affiliés, notamment en ce qui concerne les prestations de Gardes d'Enfants Malades à domicile :

La MC remboursera aux parents jusqu'à 80 € par jour (20 jours par an et par enfant) s'ils font appel à un service de garde d'enfants malades pour leurs enfants jusqu'à 12 ans compris (jusqu'à la veille des 18 ans pour certaines maladies chroniques), à la condition seulement qu'il soit couvert par un certificat médical.

L'avantage des "10 jours gratuits" n'existera plus.

Dès lors, les parents recevront une facture mensuelle qu'ils pourront présenter à leur mutuelle pour un remboursement éventuel. Nos tarifs sont : 8.70€/heure + 10% frais de déplacement.

Suite à l'annonce à nos GEM de l'obligation de réorganiser notre activité, beaucoup d'entre elles sont parties et n'ont pas été remplacées ce qui réduit considérablement nos possibilités de prises en charge. Certaines ont demandé une réorientation en interne, à savoir comme aide familiale.

Dans l'attente d'une décision quant à l'avenir de cette activité, il est parfois compliqué de maintenir la motivation des travailleurs (GEM et/ou AS) dans un pareil contexte et l'année 2022 n'a pas été facile...

| Remboursement Mutualité Chrétienne  | Tarifs ASD                     |
|---|--------------------------------|
| Jusqu'à 80€/jour forfait  | 8.70€ / heure                  |
| 20 jours / an / enfant (jusqu'à 12 ans)<br>NB: Jusque 18 ans pour certaines maladies chroniques | + 10 % de frais de déplacement |



## 10.1. Heures prestées

|      | Bénéficiaires | Formation | Réunions | Administration | TOTAL |
|------|---------------|-----------|----------|----------------|-------|
| 2020 | 10647         | 119       | 216      | 68             | 11050 |
| 2021 | 9648          | 413       | 150      | 11             | 10222 |
| 2022 | 7299          | 167       | 164      | 27             | 7657  |

## 10.2. Personnel

Notre service Garde d'Enfants Malades compte au 31/12/2022, 13 puéricultrices, pour 7.20 ETP. Nous avons réuni ces GEM en une seule équipe, encadrée par une seule AS.

## 10.3. Bénéficiaires

### ENFANTS GARDÉS

|      | Enfants gardés | Familles servies |
|------|----------------|------------------|
| 2020 | 352            | 274              |
| 2021 | 353            | 271              |
| 2022 | 326            | 259              |

## AGE DES ENFANTS

| Tranches d'âge | Nombre de gardes | Pourcentage |
|----------------|------------------|-------------|
| 0-3 ans        | 441              | 48%         |
| 4-6 ans        | 311              | 34%         |
| 7-12 ans       | 158              | 17%         |
| Plus de 12 ans | 0                | 0%          |
| <b>Total</b>   | <b>910</b>       | <b>100%</b> |

## MUTUELLE DES FAMILLES CONCERNÉES

| Mutuelle     | 2020       |         | 2021       |         | 2022       |             |
|--------------|------------|---------|------------|---------|------------|-------------|
|              | Familles   | % âge   | Familles   | % âge   | Familles   | % âge       |
| MC Liège     | 253        | 92,34 % | 325        | 92,06 % | 244        | 94.38%      |
| MC autres    | 15         | 5,45 %  |            |         |            |             |
| Solidaris    | 4          | 1,46 %  | 28         | 7,93 %  | 15         | 5.61%       |
| Neutre       | 1          | 0,36 %  |            |         |            |             |
| Omnimut      | 1          | 0,36 %  |            |         |            |             |
| CAAMI        |            |         |            |         |            |             |
| Autres       |            |         |            |         |            |             |
| <b>TOTAL</b> | <b>274</b> |         | <b>353</b> |         | <b>259</b> | <b>100%</b> |

La majorité des parents qui nous contactent sont affiliés à la Mutualité Chrétienne.



# LE SERVICE D'OUVRIERS POLYVALENTS



## 11. Ouvriers polyvalents

### 11.1. Quelques chiffres et nouveautés

Persuadés de la nécessité de ce service au domicile de nos bénéficiaires, nous espérons pouvoir développer cette équipe pour couvrir, à terme, l'ensemble de notre territoire géographique.

En effet, il est souvent bien difficile pour nos bénéficiaires en perte d'autonomie de trouver une personne capable de petits travaux à un prix abordable.

Les demandes d'intervention viennent souvent de nos prestataires en interne qui constatent un besoin au domicile du bénéficiaire et proposent l'intervention des OP.

### 11.2. Heures prestées

|      | Bénéficiaires | Formations | Réunions de service | TOTAL  |
|------|---------------|------------|---------------------|--------|
| 2020 | 1.547         | 0          | 25                  | 1.572  |
| 2021 | 1.984         | 9          | 12                  | 2.005  |
| 2022 | 2664.5        | 22.5       | 15.2                | 2702.2 |

### 11.3. Personnel

Au 31/12/2022, 2 ouvriers polyvalents étaient inscrits au registre du personnel, pour 2,00 ETP.

### 11.4. Formation

Notre volonté est que chaque prestataire puisse bénéficier de différents modules de formation continuée en lien avec les thématiques spécifiques de sa fonction.

Concernant les OP, notre Conseillère en Prévention veille à la mise en place de modules spécifiques afin de prévenir d'éventuels accidents. Dans ce cadre, nos OP ont suivi une formation aux risques électriques dispensée par l'IFAPME.



# LES SOINS INFIRMIERS

---



# 1. Contexte global

---

Notre service de soins infirmiers s'inscrit dans les valeurs fondamentales prônées par Aide et Soins à Domicile qui sont d'offrir un service global aux patients, une offre de soin la plus cohérente et la plus accessible possible et à l'échelon le plus approprié. L'accessibilité financière à des soins de qualité reste un de nos objectifs prioritaires.

L'année 2022 s'est tout doucement affranchie de la crise sanitaire. La pandémie au covid-19 a continué à dicter nos conduites, notamment en matière de port du masque en toutes circonstances, mais nous étions déjà largement habitués à intégrer toutes ces routines dans notre quotidien.

Toutefois, nous avons continué à mettre tout en œuvre pour assurer la stabilité financière de l'entreprise, tout en veillant à maintenir une réponse qualitative aux besoins toujours plus nombreux des patients que nous soignons.


C'est une autre crise que nous avons traversée, celle de l'augmentation des coûts énergétiques, du carburant mais aussi une succession de 6 indexations de salaires, alors que le bureau du Plan ne nous en annonçait que deux.



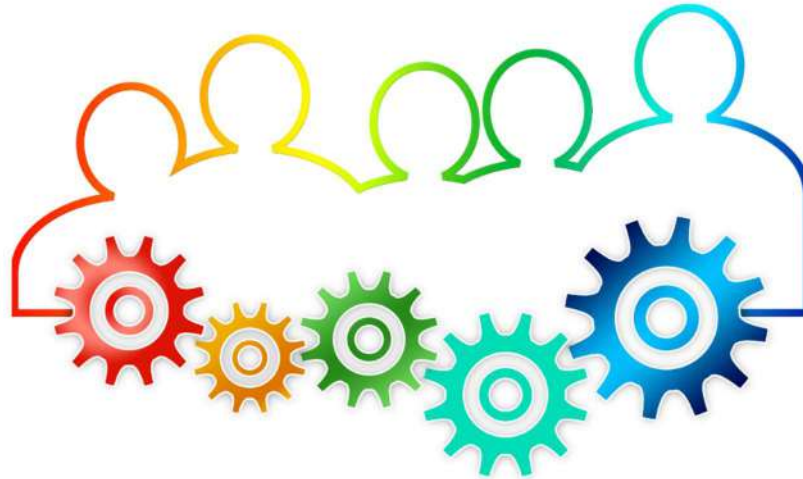
En 2022, comme chaque année, nous avons poursuivi les mêmes objectifs :

- Renforcer la compétence du personnel infirmier
- Renforcer la confiance et la fierté du personnel de travailler dans un service de qualité
- Maintenir voire augmenter notre patientèle
- Rechercher des financements alternatifs
- Maîtriser les postes de dépense

Nous avons veillé à maintenir des référents en toutes matières dans les différentes équipes de soins des 3 centres, permettant la diffusion d'une culture de soins de qualité, et une expertise riche pour chaque équipe. Plusieurs infirmiers ont entamé la formation complémentaire en relais soins de plaie et d'autres en soins palliatifs, ceci afin d'étoffer nos équipes de référents. La présence des référents dans les équipes tant dans le domaine des soins palliatifs que des soins de plaies, diabète, manutention ou démence assure au personnel, ainsi qu'au patient, une qualité de prise en charge journalière optimale. Les besoins et solutions sont étudiés, analysés et relayés si nécessaire au sein des équipes ou vers les autres métiers de l'entreprise.



Les 7 infirmiers chef ont travaillé en étroite collaboration afin d'offrir à chacune des équipes un encadrement de qualité. Ce sont eux qui élaborent les horaires de leur personnel et planifient les tournées de soins à réaliser. Pour réaliser ce travail, ils utilisent des outils informatiques communs.



En effet, nous veillons à travailler de manière uniforme de Waremme à Visé et de Ans à Ouffet. Quand les infirmiers chef sont absents du bureau, ils sont relayés par des infirmiers remplaçants. Ces derniers assurent la continuité du travail de leur collègue quand ce dernier est retenu par d'autres obligations ou tout simplement en congé.

Nous continuons à percevoir les subsides liés aux coûts spécifiques des services salariés ainsi que des subsides pour des postes « Maribel ». Ces derniers contribuent fortement à soutenir notre activité. Nous bénéficions de plusieurs postes « Maribel » que nous veillons à pourvoir tout au long de l'année pour assurer le maintien des subsides qui y sont liés. Les postes Maribel se répartissent sur des postes à pourvoir pour alléger la charge de travail, pour constituer l'équipe mobile et, de temps à autre, certains subsides « one shot » nous sont alloués en supplément.

En 2022, nous avons bénéficié d'aide complémentaire via le Fonds Blouses Blanches, le non consommé des années précédentes.

Nous facturons un ticket modérateur à tous les patients que nous soignons. La facturation du ticket modérateur permet au patient relativement dépendant de bénéficier assez rapidement du maximum à facturer sur une année civile. Cela renforce l'accessibilité aux soins de santé pour lui-même mais aussi pour toutes les personnes vivant sous le même toit, le cas échéant.



Les aides complémentaires de l'INAMI liées à la crise sanitaire se sont prolongées jusqu'au 31/03/2022, pour un montant moindre : 1.25€ par contact de prestataire avec le patient et pour un maximum de 200 contacts.

Le partenariat constant entre notre institution et la Mutualité Chrétienne de Liège nous permet de maintenir un service de soins infirmiers de qualité. La Mutualité Chrétienne assure la promotion du service et une visibilité de notre offre de soins à ses affiliés.

Nous nous investissons pour préparer de façon optimale les sorties d'hôpital, pour chacun de nos patients. Nous sommes reconnus par les hôpitaux et par les services de deuxième ligne comme un service compétent pour prendre en charge des patients à pathologies lourdes (même s'il y a des techniques spécifiques et complexes en soins infirmiers) et cela jusqu'à la fin de leur vie.

La prise en charge des patients sous antibiothérapie s'est considérablement développée et notre activité a triplé par rapport à l'année 2021.

Cependant, en matière d'antibiothérapie et de chimiothérapie à domicile, nous attendons toujours que l'INAMI propose une organisation suffisamment concertée et financée pour les différents acteurs. Il en va de même pour les prises en charge de soins de plaie à pression négative, les projets pilote étant tous clôturés.


Nous ne pouvons qu'être heureux de cette intégration de notre service dans la continuité des soins, la reconnaissance de nos compétences infirmières dans l'évolution permanente des soins de plus en plus techniques ou complexes. Nous veillons d'ailleurs à assurer la formation du personnel face à toute nouvelle technique de soins.

Même si l'activité reste mineure par rapport à l'ensemble de notre activité, nous continuons à offrir aux enfants gravement malades la possibilité de rester à la maison pour les soins en offrant un service multidisciplinaire qui prend en compte le soutien aux parents et à la fratrie.

Les infirmiers ont pour mission spécifique de prêter des soins qui relèvent de l'art infirmier.







Les aides familiales ont quant à elles la mission d'accompagner les bénéficiaires dans le cadre de l'aide à la vie journalière en ce compris, l'accompagnement à la toilette d'hygiène. Les toilettes d'hygiène sont donc orientées systématiquement vers le service des aides familiales, après analyse de la demande de toilette par un infirmier chef.

Tout au long de cette année 2022, nous avons continué à renforcer cette collaboration en analysant chaque nouvelle prise en charge de toilette.

Nous travaillons régulièrement en collaboration avec les autres services de l'ASD ou avec d'autres partenaires extérieurs autour du patient. Dans ce cadre, nous veillons à ce que chacun des travailleurs assure la mission qui lui est propre et qu'il n'exécute pas d'acte qui ne soit pas de sa compétence. Nous organisons régulièrement une formation, nommée « actes limites », pour l'ensemble de nos équipes. Celle-ci est destinée à chaque métier de l'ASD et est dispensée par une infirmière de notre service de soins infirmiers. Nous avons d'ailleurs reçu un avis du Conseil Technique de l'Art Infirmier à propos de l'usage palan au domicile des patients. Cet avis précisait que l'usage du palan est un acte infirmier mais qu'il peut être délégué à un tiers si aucun acte de soin n'est requis lors de son usage. C'est sur ce type d'avis, précisions que nous travaillons sans cesse de manière transversale afin de vérifier que chacun preste les activités qui lui sont propres.

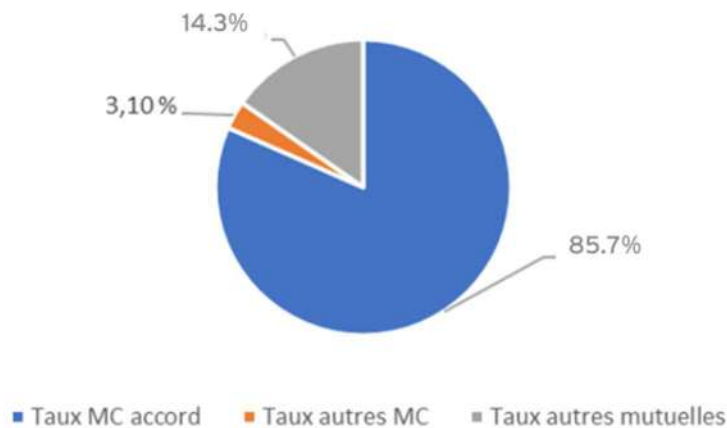
Notre activité de prélèvements sanguins à domicile et sur site s'est encore développée en 2022. En effet, nous avons assuré les prélèvements sanguins sur un nouveau site du CHC et repris l'activité sur un plus ancien, et ce respectivement depuis janvier et février de cette année.

En décembre 2022, la législation en soins de plaie a considérablement évolué. Une prescription médicale n'est plus nécessaire pour que l'infirmier initie un soin de plaie mais il doit en informer le médecin avec des photos et des rapports de suivi. Ces éléments doivent être mis à disposition du médecin sur le Réseau Santé Wallon du patient. Cette nouvelle législation a nécessité une formation de l'ensemble du personnel ainsi qu'une adaptation de notre logiciel de dossier infirmier informatisé.

## 2. Activité

### RÉPARTITION POUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE DU NOMBRE DE PATIENTS ET DE VISITES

Répartition du nombre de patients par type d'affiliation mutuelle

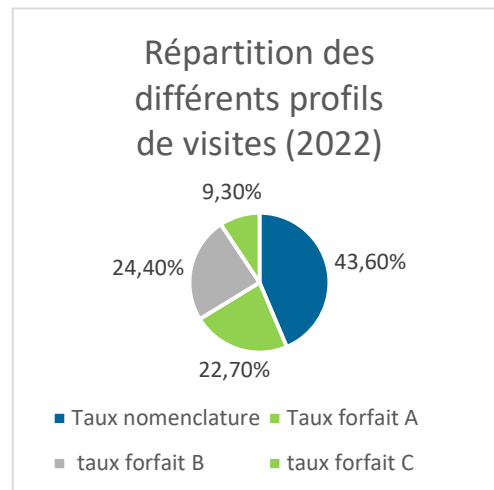
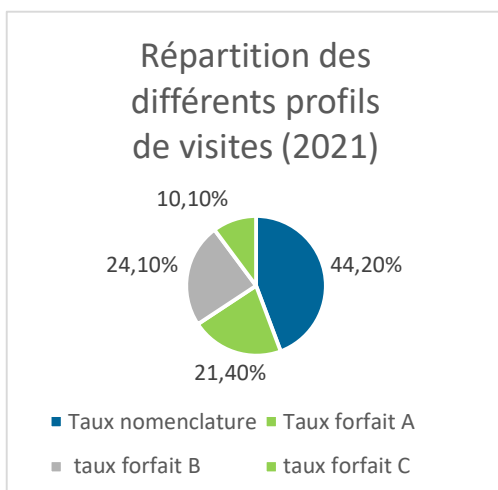


### CONSTATS

Nous continuons à soigner une très grande proportion de patients affiliés à la MC, nous augmentons de pourcentage de 1 par rapport à 2021.

Cependant, suite à la fusion des MC en la MCFG en 2022, nous ne distinguons plus les patients MC Accord et les autres MC.

Les patients affiliés à d'autres MC ne représentent plus que 14,3%



Au fur et à mesure des années, nous prenons en charge de moins en moins de patients à la nomenclature au profit de patients avec des profils de dépendance plus importants. Cependant, au sein de ces profils de dépendances, nous observons que les patients très fortement dépendants étaient moins nombreux en 2022.

## EVOLUTION DE LA TARIFICATION ET DU NOMBRE DE VISITES EN 2022

### OBJECTIFS DE PRODUCTION PRODUCTION PAR JOUR PRESTÉ AVEC SOINS

- ⇒ Objectif 2022 : 340 € / jour presté avec soin
- ⇒ Résultat 2022 : 343.26 € / jour presté avec soin



Nous sommes 3.26 € au-delà de l'objectif.

Nous prestons 1649 jours par mois en moyenne.

Nous avons maintenu notre productivité tout au long de l'année 2022. Cependant celle-ci n'aura pas permis de faire face à l'augmentation vertigineuse du coût des salaires.


La tarification totale (organisme assureur et ticket modérateur) par visite effectuée est de 19.81 € (contre 19.79 € en 2021).

Elle progresse mais ne suit pas l'indexation de la lettre W. La lettre W a été initialement indexée de 0.79% au premier janvier. Face aux indexations successives des salaires, elle a été à nouveau indexée de 2% au premier juin. Ces deux indexations n'ont pas suffi à couvrir les 6 indexations de salaire survenues durant l'année 2022.

Compte tenu de la poursuite de la pandémie, l'INAMI a continué à soutenir le secteur tant pour pourvoir aux frais supplémentaires en équipement de protection individuelle qu'au temps additionnel nécessaire pour s'équiper avant de prester les soins. L'aide de 1.25 € par contact s'est arrêtée à la fin du premier trimestre.

Le nombre de visites par jour presté avec soins (18.28 visites par journée en 2022) est inférieur de 0.39 visite par jour par rapport à 2021. Le nombre de visites par jour presté a encore diminué. Nous observons un tassement systématique du nombre de visites prestées par jour. Or, c'est aussi un indicateur de productivité, si nous prestons moins de soins, notre productivité s'érode.

Avec l'intégration de tous les types de soins dans chaque tournée, l'infirmier chef veille à assurer une qualité de soin en adéquation avec des tournées qui tiennent compte de priorités telles que les heures de passage, les déplacements entre chaque patient, ainsi que le temps nécessaire pour prester les soins. Pour autant, il est nécessaire que cette organisation soit la plus rationnelle possible et évite les déplacements inutiles entre deux patients.



Tout au long de l'année 2022, nous avons appliqué les décisions en matière de prise en charge des toilettes nomenclature au sein du service : si la prise en charge de la toilette ne requiert pas de soins complémentaires, celle-ci est orientée au service des aides familiales. Les toilettes à la nomenclature représentent 5.3% du total des visites en 2022 (contre 6% en 2021 et 7% en 2019 et en 2020).

Les infirmiers chef ont poursuivi leur travail quotidien sur la rentrée financière prévisionnelle. Chaque jour, les montants financiers attendus par tournée sont intégrés dans un fichier et l'infirmier chef fixe le temps de tournée en regard de chacune d'entre elles. C'est bien entendu un objectif de moyenne globale du temps presté que nous visons.



Notre groupe de travail « transdépartemental » continue de se réunir chaque semaine. Ce groupe réunit les deux directions métier (département soins infirmiers et département administratif et financier), ainsi que la responsable administrative des soins infirmiers. Chaque semaine, nous analysons les chiffres afin de dégager de nouvelles pistes pour continuer le travail sur la productivité.


Ce groupe de travail spécifique permet d'intégrer une dynamique commune dans la recherche de rentabilité financière mais aussi de proposer de nouvelles procédures transversales qui soutiennent ce suivi financier rapproché.

Grâce au travail quotidien et systématique des infirmiers chef, des réunions hebdomadaires du groupe transdépartemental, nous avons maintenu nos rentrées financières tout au long de l'année.

## JOURS DE SALAIRE MENSUEL GARANTI

- ⇒ Objectif 2021 : SMG (salaire mensuel garanti) 4 %
- ⇒ Résultat 2022 : 4.24 %

Le taux est de 0.58 % moins élevé qu'en 2021. Malgré la poursuite de la pandémie nous avons vu le taux de SMG s'infléchir de manière significative. Ce n'est pas le cas dans le secteur en général, nous pouvons nous réjouir de cette situation.



## JOURS PRESTÉS - JOURS PAYÉS

Le personnel infirmier a presté 78.32 % de son temps sur le terrain en 2022 contre 77.72% en 2021. C'est notamment grâce à la diminution du % de salaire mensuel garanti.

## NOMBRE D'ETP INFIRMIERS

Nous avons travaillé avec 0.68 équivalent temps plein moyens de plus en 2022 par rapport à 2021.

Moyenne 2021 : 109.75 ETP payés

Moyenne 2022 : 110.43 ETP payés

Le nombre de jours de récupération restants par travailleur augmente d'une centaine de jours par rapport à 2021.

Tout au long de l'année, nous vérifions l'adéquation du personnel nécessaire à l'activité tout en veillant à ce que les travailleurs puissent prendre leurs récupérations.

Les fichiers informatiques mis en place nous permettent de maîtriser la gestion des horaires d'une équipe, le nombre d'ETP, mais aussi le nombre de personnes nécessaires pour effectuer le travail attendu sur un secteur.

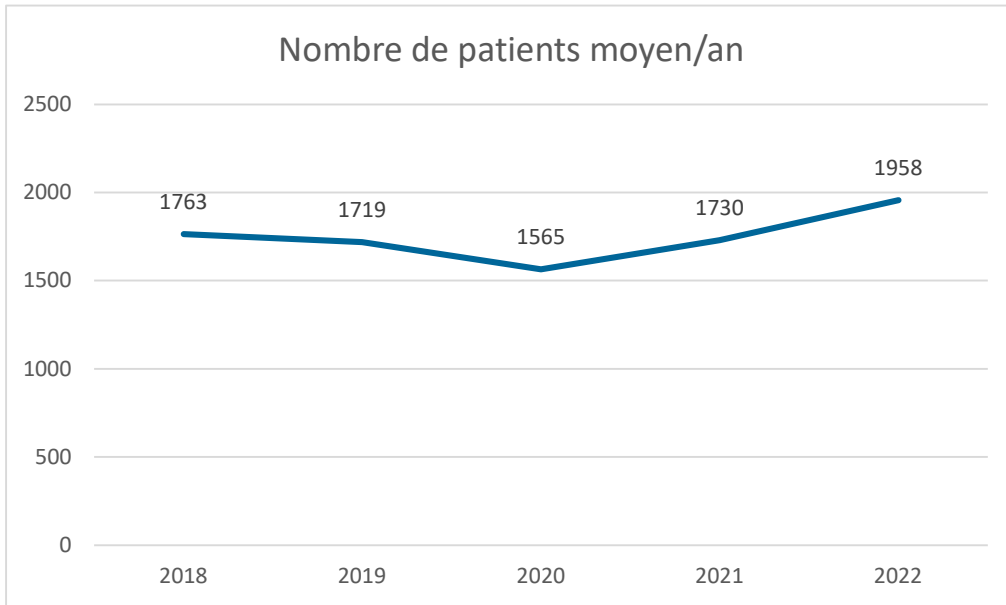
Nous veillons également à assurer la présence d'un travailleur de l'équipe mobile tous les jours de la semaine et dans toutes les équipes (sauf en période de vacances) pour effectuer le remplacement immédiat d'un membre du personnel soudainement absent.

Nous n'avons pas toujours pu maintenir ce dispositif. Les deux dernières années, c'est la crise sanitaire qui s'est invitée et aujourd'hui la pénurie de personnel se fait de plus en plus sentir. Il est parfois difficile de remplacer le départ d'un collègue dans des délais courts. Il ne nous est en tout cas plus loisible d'anticiper ce genre de situation.

## PART DE MARCHÉ

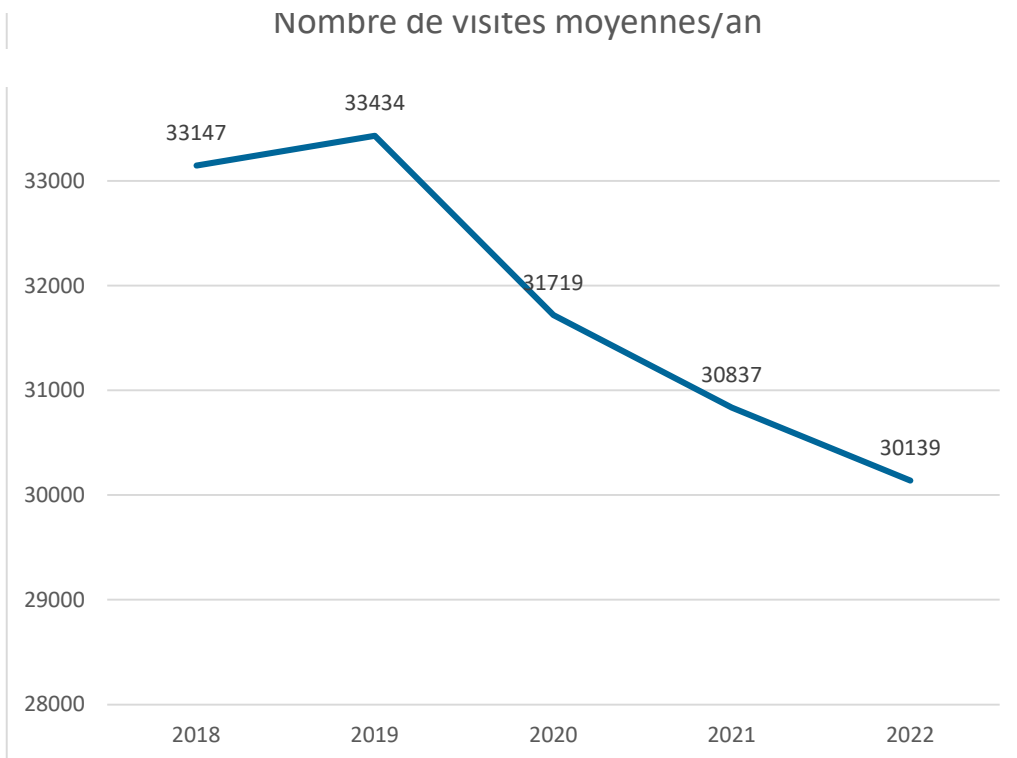
Le nombre de patients moyen soigné par mois a encore augmenté en 2022.

Cela est essentiellement dû au fait que nous incluons les patients pour lesquels nous effectuons des prélèvements sanguins sur nos différents sites en plus de ceux qui sont réalisés à domicile. Nous avons travaillé sur deux sites supplémentaires, et nous sommes passés de 183 patients en moyenne sur site en 2021 pour 437 patients en moyenne sur site pour 2022.



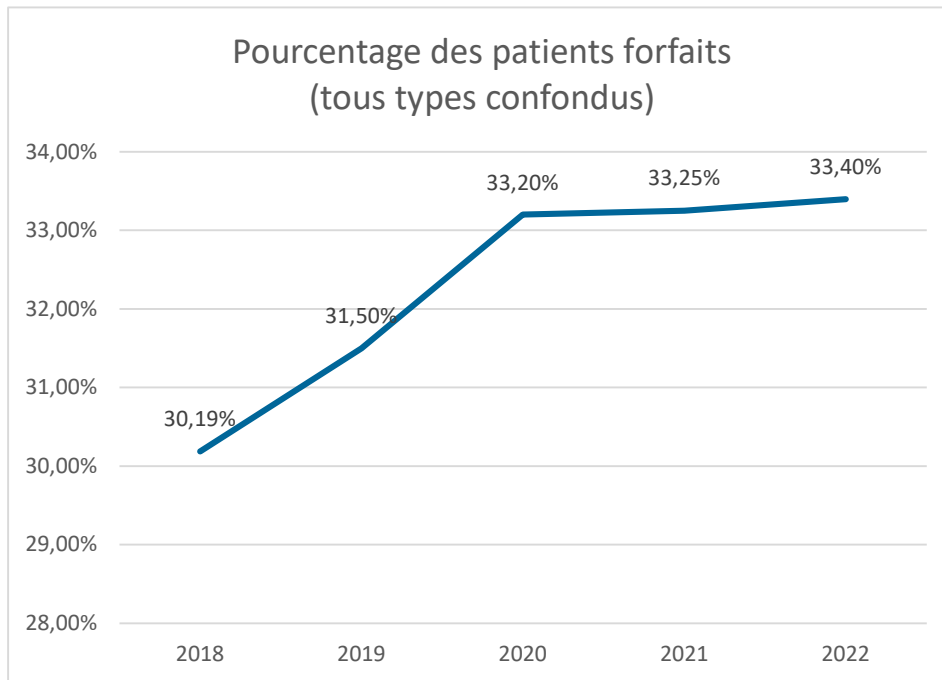
Le nombre de visites moyen par mois est en léger recul en 2022 par rapport à 2021.

- 700 visites en moins par mois par rapport à 2021.

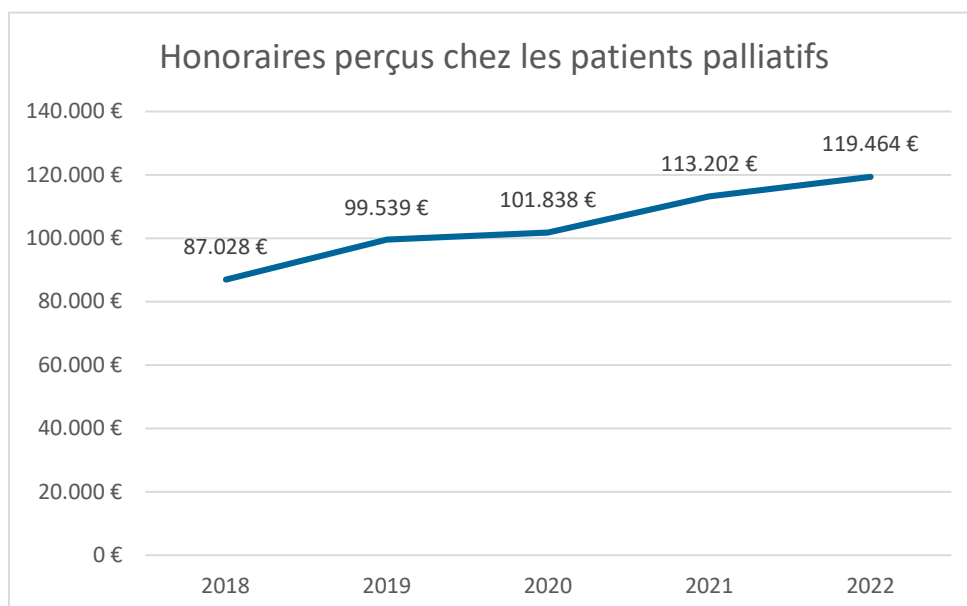


## STRUCTURE DES SOINS

- Le pourcentage des patients « forfait » se maintient en 2022. Nous observons une constante progression vers le haut. En effet, la politique de maîtrise du taux de toilettes à la nomenclature permet de maintenir une proportion élevée de nos patients forfait.



- Honoraires perçus chez les patients « forfaits palliatifs »  
Grâce à l'expertise de nos référents palliatifs au sein des équipes de soins les montants des honoraires avoisinent une facturation moyenne mensuelle de 119 500€ C'est 5500 € de plus par mois qu'en 2021. Cette progression vers le haut se marque depuis 4 années consécutives.





## QUALITÉ DES SOINS

Le nombre de visites par jour chez les patients FA, FB, FC et palliatifs se maintient en 2022 par rapport aux autres années.

Nous veillons surtout à maintenir une qualité de travail auprès de nos patients tout en maîtrisant également le nombre de visites par jour car ces dernières ont un coût. Les montants perçus pour les patients sous statut "forfait" sont insuffisants pour financer correctement plusieurs passages par jour (surtout dans le cas des forfaits A).

Par ailleurs, l'INAMI estime un seuil moyen minimal de passages/jour pour chaque type de forfait (1.15 visites /jour pour les forfaits A, 1.45 visites/jour pour les forfaits B et 2 visites/jour pour les forfaits C).

## SOINS CONTINUS ET PALLIATIFS À DOMICILE

Nous avons accompagné 82 adultes en moyenne par mois et quelques enfants en 2022 dans le cadre des soins palliatifs et des soins continus pédiatriques.

Notre ASD est représentée aux CA de la Plate-forme de soins palliatifs de la Province de Liège et à la Fédération Wallonne de soins palliatifs.

Nous travaillons en étroite collaboration avec la Plateforme Delta pour la prise en charge de ces patients mais aussi pour soutenir notre personnel de soins si nécessaire.

Des lieux de paroles et des débriefings après le décès de ces patients sont organisés en interne ou à l'hôpital afin de permettre une qualité d'accompagnement et un soutien du personnel dans la durée.

Nous veillons à sensibiliser le personnel de soins à la définition du statut palliatif des patients soignés à domicile afin qu'ils puissent expliquer au patient, à sa famille les modalités et accompagner le médecin généraliste dans les démarches.

Un patient en statut palliatif nécessite d'organiser une garde de nuit. Notre territoire est divisé en trois zones et chaque nuit, 3 infirmiers assurent une garde sur base volontaire

Nos rentrées financières s'améliorent nettement dès que nous augmentons la proportion de ce type de patients. Et ce, malgré la prise en charge plus conséquente dans certains cas ainsi que le temps nécessaire qui doit y être consacré.



### 3. Personnel

#### STRUCTURE DU PERSONNEL AU 31/12/2022

| Nombre de personnes             |             |                  |             |                  |             |                  |       |
|---------------------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------|
|                                 | CDI         |                  | CDD         |                  | CDR         |                  | Total |
|                                 | Infirmières | Aides-soignantes | Infirmières | Aides-soignantes | Infirmières | Aides-soignantes |       |
| <b>Equipe d'infirmiers chef</b> | 7           |                  |             |                  |             |                  | 7     |
| <b>Secteurs</b>                 |             |                  |             |                  |             |                  |       |
| 531 Ans-Seraing                 | 23          | 3                |             |                  |             |                  | 26    |
| 532 Liège-ville                 | 19          | 1                |             |                  |             |                  | 20    |
| 533 Basse-Meuse                 | 29          | 5                |             | 1                |             |                  | 35    |
| 520 Hannut-Waremme              | 22          | 2                |             | 1                |             |                  | 23    |
| 521 Huy-Amay                    | 21          | 2                |             | 1                |             |                  | 24    |
| 550 Aywaille-Fléron             | 20          |                  |             |                  |             |                  | 20    |
| 551 Condroz-Sprimont            | 20          |                  |             |                  |             |                  | 20    |
| <b>Total des Secteurs</b>       | 154         | 11               |             | 3                |             |                  | 175   |

Au cours de l'année 2022, 175 personnes ont été sous contrat à la Croix Jaune et Blanche : 154 infirmiers, 14 aides-soignants (réparties sur les secteurs de Ans,

Basse-Meuse, Liège ville et Huy) ,7 infirmiers chefs.

Tout au long de l'année, des étudiants renforcent les équipes en travaillant essentiellement pendant les week-ends ou lors des périodes de congés scolaires.



## LE RECRUTEMENT

Le recrutement du personnel est toujours aussi compliqué malgré le fait que nous sortions doucement de la crise sanitaire. Nous devons recruter quasi toute l'année pour pallier les départs à la pension, les absences pour congés de maternité ou tout autre mouvement de personnel.

Il nous arrive d'avoir recours à des collègues infirmiers pensionnés qui se proposent pour renforcer nos équipes pendant les périodes de congé.

## LES FORMATIONS

Afin de garantir des soins de qualité et de s'adapter aux nouvelles techniques, les infirmiers bénéficient de formations continues.

C'est la première année depuis la crise sanitaire que nous avons pu organiser des formations sans être empêchés de les tenir, selon l'évolution de la pandémie.

Ainsi, tous nos infirmiers référents en certaines matières (relais soins de plaies, référents en soins palliatifs, soins aux patients diabétiques, formateur en prévention maux de dos, tuteurs et personnes de confiance) ont suivi la formation continue qui leur était proposée.

Ces formations continues s'inscrivent chaque année dans le programme de formation que la FASD propose aux ASD.

Au cours du premier semestre, nous avons également organisé la formation complémentaire de 150 heures pour les aides-soignants afin qu'ils puissent réaliser les nouvelles activités qui peuvent leur être déléguées. Cette formation s'est organisée en partenariat avec une Ecole et une autre ASD et à la fin du mois de mai, tous nos aides-soignants étaient formés et avaient réussi leur module avec fruit.

Nous avons également proposé une formation "déontologie dans les soins infirmiers" pour l'ensemble du personnel, ce module de formation s'étend sur plusieurs années.

Selon les besoins, nos infirmiers peuvent se former ou rafraichir leurs connaissances en matière de prélèvements sanguins, manipulations de pompes, ... Ces formations peuvent être organisées en partenariat avec les hôpitaux de la région liégeoise, et plus particulièrement avec le Groupe Santé du CHC.

La législation en soins de plaie a été modifiée et est entrée en vigueur le 01/12/2022. Nous avons donc formé l'ensemble de nos travailleurs, le logiciel patient a dû être adapté.

Ce sont nos infirmiers relais en soins de plaie qui ont constitué l'équipe de "trainers". Ensuite, chaque trainer a formé ses pairs, au sein de sa propre équipe. L'infirmier relais soins de plaie s'est vu confier de nouvelles missions depuis cette nouvelle législation. Il est donc important qu'il soit le référent pour son équipe également.



## 4. Service administratif

---

Le service administratif est composé de 10 personnes.

D'une part, on y retrouve la gestion administrative des ressources humaines avec le suivi et le contrôle des appointements à l'aide des applications Citrix et Connect (application de la législation sociale, rédaction et encodage des contrats, assurances groupe, accidents et maladies...), la gestion des dossiers de financement (Maribel, les réductions de fin de carrière, le congé éducation, Finss) et le soutien du suivi médical avec le Cesi.

D'autre part, la gestion des soins infirmiers qui consiste au suivi quotidien des nouvelles demandes ou messages de soin via les 3 canaux de communication suivants : Antalys, PSD et tablettes.

Les données de soins ainsi que les documents administratifs requis sont enregistrés et traités dans le logiciel Allsoft (depuis 06/2021) afin d'être à disposition des IC pour l'organisation des tournées et assurer une tarification correcte.

Le service assure également le suivi de la tarification de la collaboration avec le CHC dans la prise en charge à domicile des prélèvements sanguins et sur divers sites. En outre, la facturation de prestations de soins hors article 8 de la nomenclature sur base des conventions établies avec les maisons médicales sont en progression constante.

Les employées administratives sont en relation avec différents interlocuteurs tant internes qu'externes : les infirmiers(ères), le personnel d'encadrement, les organismes assureurs, le secrétariat social et les organismes sociaux (syndicats, Onem, Forem).

L'esprit d'équipe, l'adaptation aux systèmes (Allsoft, Acerta Connect, AG EB Online, INAMI, My Carenet) et aux changements de législation (sociale et INAMI) ainsi que la précision sont des critères importants afin d'assurer un suivi administratif optimal.



## 5. Financement

---

### INAMI

Indexation de la lettre W en 2022 : 0.79% et 2% supplémentaires à partir du 01/06/2023

L'essentiel des produits des soins infirmiers provient de la facturation des soins aux organismes assureurs des patients pris en en charge.

Les attestations de soins donnés sont transmises par voie électronique via MyCareNet. Tous les organismes assureurs fonctionnent de la même manière sauf les petites structures de mutuelle qui fonctionnent encore selon l'ancien système d'envoi d'attestation de soins. Mais, au fil des années, le nombre d'attestation de soins en format papier se réduit. A terme, elles disparaîtront.

La deuxième source de produit importante provient de la facturation adressée au patient : le ticket modérateur. Pour notre service, cela correspond à une rentrée de 48 000 €/mois en moyenne. Cela correspond à 7.7% de l'ensemble de la facturation annuelle.


Notre collaboration avec le laboratoire du CHC s'est fortement développée sur les 3 dernières années pour atteindre un montant de 225 000 € en 2022. Cela veut dire qu'elle représente 3% de notre facturation (alors que nous n'étions qu'à 1.5% en 2020).

Le financement de 800 € pour l'exploitation d'un logiciel informatisé infirmier par prestataire est toujours octroyé chaque année mais les conditions de cet octroi ont été modifiées. L'infirmier doit avoir facturé au moins 7000 X la lettre W et avoir adhéré un an à la Convention ou avoir demandé son numéro INAMI l'année en cours. Le logiciel informatisé doit être homologué par l'INAMI.

Les critères de cette homologation sont en cours de discussion à l'INAMI depuis quelques temps mais 2021 n'aura pas vu la modification de ces critères. Nous nous réjouissons cependant de l'évolution des logiciels car nous pouvons seulement partager nos informations au sein de notre propre structure.

Depuis l'implémentation de la nouvelle législation en soins de plaie, de nouvelles dispositions de communication ont vu le jour. En effet, le prestataire en soins infirmiers à domicile ne doit plus requérir une prescription médicale pour initier un soin de plaie mais il doit informer le médecin généraliste de sa prise en charge et mettre certaines informations (photos de la plaie et rapports d'évaluation réguliers) à disposition. C'est le Réseau Santé Wallon qui a été choisi pour communiquer avec le médecin généraliste.

La prime formation pour tout infirmier qui se forme 5h/an dont minimum 2h sur l'Article 8 de la nomenclature des soins infirmiers est toujours d'application. Pour l'année 2021, il n'y aura pas d'adaptation de ces critères alors que la crise sanitaire a perduré tout au long de l'année.



Cette prime s'élève à 175€ par prestataire de soins. Les conditions complémentaires pour recevoir la prime sont les mêmes que celles pour la prime de 800 € pour l'exploitation d'un logiciel de gestion de dossiers de patients. La prime formation est attribuée par année civile.

En juin 2022, la suspension de l'obligation de lire la carte d'identité (à chaque visite pour chaque patient) a été levée, considérant que les risques de transmission de virus étaient moins présents.

Cependant, notre service avait repris la lecture des cartes d'identité en implémentant le nouveau logiciel de gestion des dossiers infirmiers dès juin 2021. Notre logiciel est notamment conçu pour faciliter l'usage du prestataire si celui-ci lit la carte d'identité de son patient.

Les échelles de Katz sont toujours soumises aux mêmes règles : validité de 3 mois et si un désorçage a lieu, celui-ci s'applique rétroactivement à la date de début de l'échelle en cours.


Toutes ces mesures de vérification ou de limite de validité de certains documents s'inscrivent dans le cadre de la lutte contre la fraude. En effet, le secteur des soins à domicile est souvent pointé du doigt pour des facturations non conformes à la législation INAMI en vigueur, voire pour des facturations de prestations qui n'ont pas été effectuées du tout.

## FINANCEMENT POUR LES COÛTS SPÉCIFIQUES

Depuis 2002, les services des soins infirmiers à domicile bénéficient d'un financement pour leurs coûts spécifiques. Cette intervention est soumise à des conditions d'encadrement de qualité, de formation, de réunion, de composition de service et de normes limitatives de la charge de travail. En effet, le service doit recenser un nombre minimum d'infirmiers chef par ETP infirmier ainsi qu'un seuil d'heures de formation (20 heures par équivalent temps plein) et d'heures de réunion (25h par ETP). L'INAMI ne propose pas d'aménagement de ces conditions pour l'année 2022.

## LA MUTUALITÉ CHRÉTIENNE DE LIÈGE

Les patients MC, en ordre d'assurance complémentaire, bénéficient d'un remboursement complet du ticket modérateur des prestations de soins infirmiers s'ils sont soignés par les infirmiers et aides-soignants de l'ASBL Croix Jaune et Blanche. La MC ne soutient plus le service via une recapitalisation depuis 2021. Auparavant, celle-ci était de 200 000 € et ensuite de 100 000 €.



Depuis 2021, la MC a modifié ses procédures quant au paiement du ticket modérateur. En effet, les patients ne doivent plus s'acquitter de celui-ci et ensuite se faire rembourser au guichet jusqu'au moment où ils atteignent le MAF.

Depuis 10 ans, notre service de soins preste également des soins non-remboursés par la nomenclature en soins infirmiers. Il s'agit par exemple de la mesure de la tension artérielle, l'administration d'un aérosol ... Les montants des tarifs de ces soins sont les mêmes pour toutes les ASD. Le patient reçoit une facture directement.

Depuis 2021, suite au changement de politique de gestion de la Mutualité Chrétienne Francophone et Germanophone, ces montants ne sont plus remboursés via l'assurance complémentaire. Le patient doit en assumer la charge mais peut toujours bénéficier de ces soins sur prescription médicale.

Il est à noter que les montants de ces soins ne sont pas pris en compte pour alimenter le compteur MAF puisqu'ils ne font pas partie de la nomenclature. Notre Fédération interpelle régulièrement l'INAMI pour intégrer certaines de ces prestations dans la nomenclature mais cela passe par des budgets disponibles et alloués pour ces nouvelles initiatives, ce qui n'est pas d'actualité pour le moment.

## LE LABORATOIRE DU CHC


Notre collaboration a débuté en 2013 en couvrant d'abord le territoire de Liège. Aujourd'hui, et ce depuis quelques années déjà, nous effectuons des prélèvements sanguins pour le compte du laboratoire du Groupe Santé CHC sur tout le territoire couvert par notre service.

Dans le cadre de cette collaboration, nous effectuons les prélèvements sanguins à domicile des patients oncologiques. Notre intervention permet au patient de bénéficier du prélèvement préalable à l'administration de sa chimiothérapie sans qu'il doive se déplacer jusqu'à l'hôpital.

Outre les prélèvements effectués aux domiciles des patients, nous assurons également une activité sur les sites d'Amercoeur, Bernalmont, Santé 98, ainsi qu'à Aywaille. Dans ce cadre, nous prenons également en charge des tests dynamiques sur rendez-vous. Nous avons développé notre activité sur site en étant présents sur le tout nouveau plateau des Prémontrés et en reprenant l'activité du centre Polymedic. En revanche, dans l'optique de notre déménagement, nous avons arrêté les activités sur nos propres sites (Amercoeur et Aywaille).

Notre activité pour le compte du laboratoire est en constante progression. Sur l'année 2022, nous avons effectué quelques 1900 prélèvements sanguins en moyenne par mois (contre 1150 en 2021).

Les prélèvements à domicile se concentrent surtout sur la ville de Liège et ses alentours mais ils se développent également sur tout le territoire, ce qui explique notamment la forte progression sur un an.



Ce développement s'est fortement accentué lors de la pandémie au Covid-19. En effet, les soins à domicile ont pallié le fait que les hôpitaux aient dû gérer l'afflux de patients atteints du Coronavirus et ainsi déplacer les autres actes qui pouvaient être effectués ailleurs. En outre, le déménagement des sites de Montegnée, Saint Joseph, Rocourt vers le nouveau site du Montlégia ont accentué le phénomène et nous nous voyons confier de plus en plus de prélèvements sanguins de la part du groupe Santé CHC. En outre, notre patientèle habituelle a également recours à nos services dans ce cadre.

## COLLABORATION AVEC LE CHC

Depuis 2016, notre collaboration avec le CHC dans la prise en charge à domicile des prélèvements sanguins concerne tout le territoire et s'adresse à tous types de patients qui nécessitent un prélèvement sanguin.

La veille du prélèvement, le CHC nous envoie un tableau récapitulatif des patients à prélever le lendemain. Cette liste se complète des appels qui arrivent directement au service infirmier. Nous constatons que ces derniers augmentent de manière significative.

Le laboratoire assure la collecte des prélèvements effectués en organisant un ramassage dans les lieux de dépôt convenus (bureaux des mutuelles, pharmacies, maisons de repos). Les résultats des analyses sont communiqués au patient et au médecin le jour même.


Cette collaboration est bénéfique tant pour le patient que pour le médecin qui dispose des résultats de la prise de sang au moment de la consultation le jour même ou dès le lendemain si nécessaire.

En 2022, nous avons fait une campagne de communication auprès des médecins avec lesquels nous collaborons afin de les informer du service de l'ASD (à domicile et dans les différents sites de prélèvement) et de la collaboration avec le laboratoire du groupe santé CHC.

Dans le cadre de notre collaboration, l'ensemble du personnel de l'ASD (soins infirmiers et aide à la vie journalière) peut être pris en charge par le service d'urgences du CHC en cas d'accident avec exposition sanguine. Nous disposons d'une procédure interne. Cette dernière offre la possibilité de se rendre sur tous les sites et d'être pris en charge rapidement en cas d'accident.

## NOUVELLES COLLABORATIONS

Les projets INAMI antibiothérapie et thérapie à pression négative à domicile se sont tous deux terminés en 2020. Cela ne nous a pas empêché de continuer les prises en charge de ce type de patient grâce aux collaborations établies avec les différents hôpitaux de la région liégeoise, tels que le CHR Liège, le CHU Liège, le CHBAH et le Groupe Santé CHC, notamment. Il était prévu que l'INAMI organise de manière structurelle les



antibiothérapies et traitement anticancéreux à domicile mais les textes ne sont pas encore aboutis et aucune avancée n'a pu être faite sur 2022.

Le Cercle Infirmier à Domicile de Liège a continué à se réunir pour travailler ensemble sur la représentation de notre métier de première ligne.

En septembre 2022 nous avons lancé une activité de liaison hôpital-domicile. Deux infirmiers de notre service disposent chacun de 3 après-midi par semaine pour prendre contact avec les services hospitaliers, rendre visite à nos patients hospitalisés afin de maintenir le lien entre eux et notre service pendant l'hospitalisation de ces derniers. L'objectif est de maintenir le contact avec les patients pour reprendre les soins dans les meilleures conditions lors de leur retour à domicile mais aussi de présenter et représenter notre service auprès des hôpitaux de notre région.

## PARTENARIAT AVEC QUALIAS

Les magasins Qualias nous fournissent le matériel nécessaire à l'exécution des soins. Ils veillent à nous approvisionner avec du matériel de qualité pour que les soins soient réalisés dans les meilleures conditions.

Dans ce cadre, nous avons équipé l'ensemble de notre personnel d'oxymètres. Ce matériel supplémentaire doit nous permettre d'améliorer la qualité de notre prise en charge, notamment dans la détection rapide d'une détresse respiratoire.

En outre, nos patients affiliés MC ou non, bénéficient de réductions lorsqu'ils commandent des langes ou tout autre matériel.


Parallèlement, Qualias location propose à nos patients du matériel à louer tel que lit électrique, lève- personne, chaise percée, etc...

## AUTRES SOURCES DE FINANCEMENT

Pour toutes les facturations de prestations de soins hors article 8 de la nomenclature, nous travaillons sur base de conventions qui proposent, dans la plupart des cas des montants forfaitaires en fonction du temps presté. Nous avons établi des conventions avec

- Une maison pour personnes handicapées
- Un centre d'hébergement pour mineurs non accompagnés
- Des services hospitaliers pour les dialyses à domicile et pour les antibiothérapies
- Des maisons médicales





Nous travaillons pour le compte de certaines maisons médicales de manière très systématique ; nous effectuons par exemple tout ou partie d'une tournée certains jours. Pour d'autres, nous effectuons des soins de manière plus ponctuelle, lorsqu'ils ont besoin d'un renfort.

Aujourd'hui, nous comptons 12 conventions de collaborations avec des maisons médicales réparties sur tout notre territoire. La tarification est un forfait de 10€ pour tout quart d'heure entamé.

## 6. Perspectives

---

En 2023, l'INAMI prévoit une augmentation de 8.14 % de la lettre W, par rapport au début de l'année 2022. Malgré une revalorisation significative de la lettre W, celle-ci ne couvrira pas l'augmentation de l'ancienneté des travailleurs, les coûts de fonctionnement et certainement pas les indexations de salaire survenues l'année dernière. En effet, nous avons connu 6 indexations successives sur l'année 2022.

Cette situation, récurrente depuis des années, creuse encore l'écart entre le financement reçu pour prester des soins et les coûts engendrés pour les prester.

Maintenir l'équilibre financier reste malgré tout un objectif pour la Croix Jaune et Blanche Liège Huy Waremme. Cet objectif est une de nos priorités indispensables pour offrir des soins de qualité à tous nos patients sur tout le territoire couvert par notre service. Cette année, plus encore que les autres, il sera essentiel de rester créatif et innovant pour que notre modèle de soins infirmiers à domicile continue à fonctionner malgré les difficultés de financement.

Dans ce cadre, nous continuerons à veiller à une adéquation très précise des besoins en personnel pour effectuer les soins, ceci dans le but de maîtriser les dépenses liées à ce personnel. Pour ce faire, nous travaillerons sur une réorganisation des secteurs géographiques afin d'optimiser les déplacements et supprimer les temps "morts". Cela devrait nous permettre d'ajuster les besoins en personnel pour réaliser le même travail auprès des patients.

Pour offrir un service de qualité, il est nécessaire non seulement de bien travailler avec tous les intervenants du domicile mais aussi d'assurer la qualité des soins en développant des programmes de formation qui permettent aux infirmières de développer des compétences concernant les nouvelles techniques de soins, mais aussi assurer une bonne connaissance de la législation de leur secteur.

La Croix jaune et Blanche continue à inscrire son personnel aux formations tant dans les domaines des soins palliatifs que des soins de plaies, à l'éducation à l'autonomie du patient diabétique ou aux techniques de prélèvements sanguins adultes et pédiatriques, en fonction des besoins de notre service. Un module de formation à la législation INAMI

spécifique aux soins à domicile est proposée à chaque nouvel engagé et une formation annuelle de recyclage est organisée pour l'ensemble du personnel.

Nous continuerons d'organiser les formations sur la déontologie et le respect du secret professionnel destinée au personnel de soins afin de proposer ce module à l'ensemble du personnel. Un module de formation à la manutention des personnes et plus spécifiquement à l'usage du palan sera organisé pour toutes les équipes.



Une de nos priorités reste de créer des liens plus étroits et plus réguliers avec nos prescripteurs, les médecins traitants et hospitaliers, afin d'être un interlocuteur de choix dans les soins infirmiers à domicile.


Les conclusions des équipes scientifiques concernant les projets Hospitalisation A Domicile (HAD) et pansements de plaie à thérapie négative (TPN) sont positives quant au fait de pouvoir prester ce type de soins au domicile des patients plutôt qu'en milieu hospitalier, lorsque certaines conditions sont rencontrées.

L'INAMI doit finaliser cette année l'organisation et le financement des antibiothérapies et des traitements anticancéreux. Il s'agira d'une convention entre les mutuelles et les hôpitaux pour que ces derniers confient ces soins techniques à la première ligne dans de bonnes conditions tant sur le plan de la qualité que d'un financement approprié pour le personnel de soins.

Les développements en e-santé progressent. Le partage des informations entre les hôpitaux et les soins à domicile devront se faire de manière sécurisée pour la prise en charge des antibiothérapies et traitements anticancéreux. Nous attendons également avec impatience les développements tels que la prescription électronique pour les soins infirmiers.

Les projets Chronicare doivent se réorganiser et proposer des actions plus « méso » qui rassemblent les acteurs autour de la table tout en leur laissant leur activité propre à leur bassin de soins. En 2023, certains projets ne pourront pas poursuivre leur activité et un des projets de notre région « Relian » est concerné. Seul le projet Chronicopôle pourra continuer à travailler.

Nous continuerons à nous investir au sein du Cercle Infirmier à Domicile Liégeois. Ce dernier a pour mission de promouvoir les soins infirmiers à domicile, de rassembler les structures salariées, infirmiers indépendants et maisons médicales afin d'être un interlocuteur pour les pouvoirs publics mais aussi dans les partenariats avec les hôpitaux. C'est avec les membres du CIDL que nous proposons aux cercles de médecins généralistes de les rencontrer pour les informer de la nouvelle législation en soins de plaie. Nous souhaitons représenter la première ligne de soins infirmiers de manière concertée.

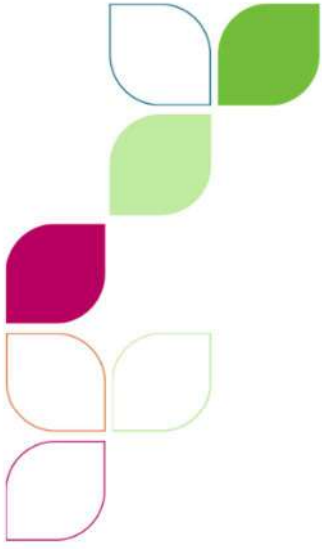


Ce sera en 2023 que notre siège social déménagera vers le tout nouveau site à Bierset. Cela signifie que les infirmiers chef seront rassemblés, répartis dans deux bureaux. Cette proximité devrait nous permettre de collaborer plus étroitement encore entre les différentes équipes et de mutualiser nos efforts. C'est d'autant plus important et nécessaire dans le contexte économique actuel.

Avec la Fédération Aide et Soins à Domicile (FASD), nous militons auprès de l'INAMI pour proposer de nouvelles initiatives dans les soins à domicile, de financer des actes hors nomenclature nécessaires à une prise en charge de qualité.

Plus largement, nous voulons défendre un refinancement complet du secteur des soins infirmiers à domicile afin que celui-ci réponde mieux aux besoins actuels et permette d'assurer une activité pérenne.





# LE CENTRE DE COORDINATION





# Préambule

---

Au terme de l'année 2022, au sortir de trois années traversées « hors du temps », nous constatons que le nombre de demandes et de dossiers ouverts ont été maintenus. Nous avons connu des changements dans l'équipe : le départ d'un ETP en mai (donc durant les 7 derniers mois) et l'arrivée à mi-temps d'une nouvelle collègue (écolage à partir de juin) ainsi que la diminution de 7h/semaine de notre administrative.

En 2022, l'activité a connu un rythme soutenu et les besoins d'aide et/ou de soins sont bien présents. Nous avons pris conscience d'un nombre croissant de situations problématiques au niveau de la santé mentale, ce qui nous a permis de renouer avec le réseau et ses projets innovants tant pour les enfants que pour les adultes.

Nous rencontrons des couples plus isolés ainsi que des fratries qui vieillissent ensemble avec des difficultés diverses et peu d'entourage familial proche.

Les séjours hospitaliers de plus en plus courts, le manque de places dans les centres de revalidation et les conditions de plus en plus strictes des entreprises en titres-services compliquent notre action.

Toutefois, nos réunions d'équipe dorénavant en présentiel ont permis aux coordinatrices de se retrouver et d'avancer qualitativement dans ses prises en charges compliquées.

## 1. Contexte global et missions

---

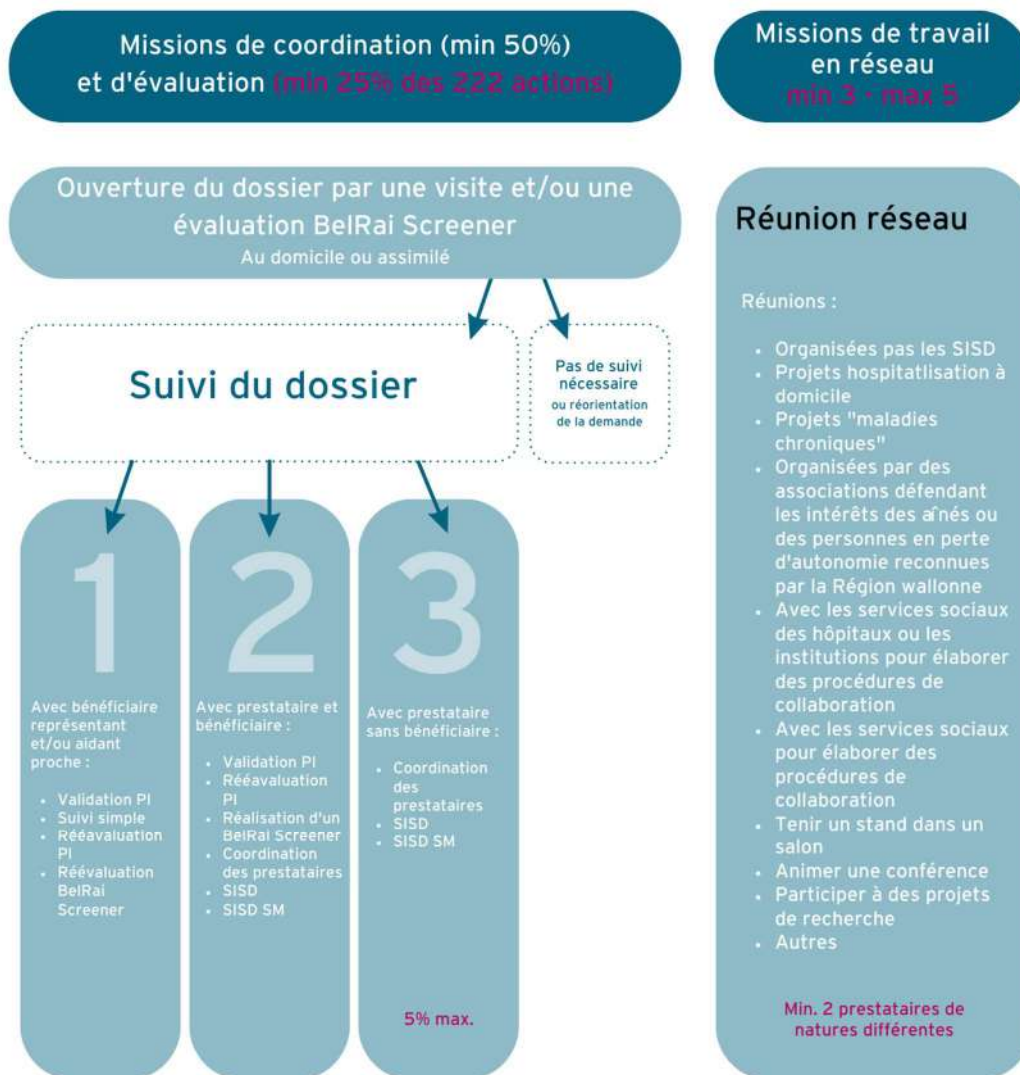
Nous sommes agréés pour couvrir les 55 communes qui constituent les trois arrondissements de Liège, Huy et Waremme et ce, depuis le 1er janvier 2016 (et à durée indéterminée).

La coordinatrice répond à toute demande de coordination de services de soins et d'aide à domicile. Elle réalise la coordination selon des règles de consensus et de médiation dans l'intérêt du bénéficiaire et veille à stimuler la réflexion pluridisciplinaire. Ses prestations sont gratuites. Le patient et sa famille ne supportent donc aucune charge financière supplémentaire liée à cette activité.

Le Centre de Coordination est tenu de respecter le libre choix du bénéficiaire ou de son représentant. Il doit également apporter une plus-value dans l'encadrement de la personne. Il garantit la continuité et la qualité de la coordination de la prise en charge, en termes de moyens mis en œuvre, au lieu de vie et lors de tout transfert de prise en charge. Pour ce faire, il assure une permanence téléphonique 24h /24.

Les Centres de Coordination ont pour mission globale d'assister tout bénéficiaire souhaitant rester dans son lieu de vie ou réintégrer celui-ci, avec pour objectifs la continuité et la qualité du maintien au sein du lieu de vie.

Pour ce faire, ils ont 3 missions particulières : une mission de coordination, une mission d'évaluation (avec l'outil BelRai Screener), et une mission de travail en réseau. Le déroulement des trois missions est schématisé ci-dessous, chaque bulle grise du schéma compte pour une action :



## LES MISSIONS DE COORDINATION ET D'ÉVALUATION

Toute demande arrivant au Centre de Coordination est enregistrée et traitée. La réponse à la demande nécessite soit de l'information, soit une orientation vers un tiers, soit une ouverture de dossier coordonné accompagnée d'un BelRai Screener si nécessaire.

L'ouverture d'un dossier de coordination et son suivi nécessitent la rencontre avec le bénéficiaire ou son représentant légal et judiciaire. Il reprend le « diagnostic » relatif à la situation du bénéficiaire, la proposition de plan d'intervention met en avant les besoins couverts et non couverts de celui-ci afin d'établir la nécessité d'un suivi par plus d'un service ou prestataire.

L'évaluation du dossier se fait avec l'outil « Belrai Screener ». Cette échelle de mesure de la dépendance/autonomie de la personne donne une "photo" de la situation au début de l'aide. Si l'état de santé le nécessite, une réévaluation sera faite afin de suivre de façon objective l'évolution du bénéficiaire.

## LA MISSION DE TRAVAIL EN RÉSEAU

La mission de travail en réseau se caractérise par des rapports de coopération horizontale entre le coordinateur et au moins deux prestataires externes issus du réseau et de natures différentes. Cette mission nécessite un partage d'information pertinente dans un partenariat entre les parties qui s'appuie sur des relations de solidarité et de confiance.

# 1. Activité

---

**OBJECTIF : 222 ACTIONS / ETP / AN**







## CONVENTIONS DE COLLABORATION

354 conventions de collaboration sont signées et répertoriées au 31/12/2022.

Notre base de données comprend une liste de prestataires et/ou services de 7554 références pour 41 types de services différents.

350 nouveaux prestataires ont été encodés en 2022.

## RÉUNIONS

En plus des réunions propres au suivi des dossiers en cours d'année, les coordinatrices ont repris l'animation des réunions hebdomadaires de gestion pluridisciplinaire à l'ASD

Objectifs de ces réunions :

Garantir la transversalité dans le traitement des dossiers en cours par un échange d'informations pertinentes entre les différents professionnels.

Garantir la réponse la plus intégrée et la plus adéquate aux demandes d'interventions introduites aux différents services.

Dans le réseau, elles sont actives au niveau local (maisons médicales, Plan de Cohésion Sociale, Associations diverses, CPAS, GLS, ...) ou provincial (CCCA).

Les coordinatrices représentent l'ASD à des événements aux côtés de la MC ainsi que lors de colloques sur des thèmes en lien avec leur fonction.

## FORMATION CONTINUE DU PERSONNEL SUR DES THÈMES DIVERS

Cette année, 101 heures de formation ont été reçues par l'ensemble de l'équipe sur différentes thématiques :

- « Outil d'aide à la décision éthique »,
- « Journée bien-être en mouvement »,
- « Outil d'évaluation : Eladeb », ou encore
- « Accompagner le patient dans son parcours de soins ».

Comme pour l'ensemble des travailleurs, les formations ont été progressivement réorganisées en présentiel ce qui a fait beaucoup de bien aux équipes.



## PERMANENCE

Elle représente 4h/jour X 5 jours/sem. = 20h/sem., + de 1000 heures sur l'année ou l'équivalent de 26 semaines de 38h.

C'est notre collègue administrative qui assure cette tâche depuis le 6 avril 2020, elle encode également une partie des dossiers, les échelles d'évaluation BelRai ; elle prépare les documents administratifs, nous aide pour l'archivage ainsi qu'un million de petites choses qui nous permettent de nous concentrer sur les bénéficiaires.

## LES TÂCHES LIÉES À LA PERMANENCE

Informier, orienter et analyser l'urgence de la demande

Proposer une visite en accord avec le bénéficiaire et évaluer avec l'équipe qui prend le relais si la collègue du secteur est absente

Gestion de la boîte mail : mise en place pour permettre aux services sociaux des hôpitaux et aux partenaires de nous envoyer leurs demandes directement par mail : [coordination@asdliege.be](mailto:coordination@asdliege.be).

Ce qui facilite le contact quotidien pour les prises en charge en pluridisciplinarité.

## OBJECTIFS

Assurer la continuité des services pour un retour à domicile de qualité dans un délai le plus court possible

Absorber, en équipe, la charge de travail sur l'ensemble des secteurs, se remplacer efficacement pendant les congés et harmoniser les pratiques pour une prise en charge cohérente sur l'ensemble du territoire

Veiller à une répartition équitable du travail en fonction de la disponibilité des coordinatrices



## BÉNÉFICIAIRES

|  | 2022 | 2021 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Nombre de dossiers ouverts pendant l'année   | 542  | 562  | 515  |
| Nombre de dossiers fermés durant l'année     | 534  | 444  | 495  |
| Nombre de réunions de coordination + visites | 321  | 426  | 93   |
| Total des bénéficiaires                      | 726  | 697  | 641  |
| Hommes                                       | 281  | 278  | 245  |
| Femmes                                       | 445  | 419  | 396  |

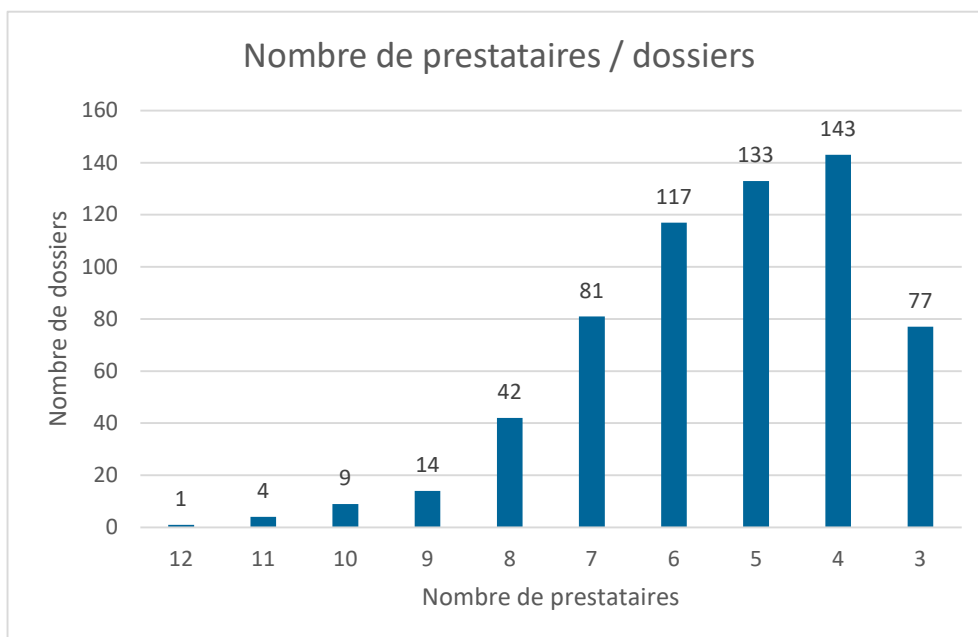
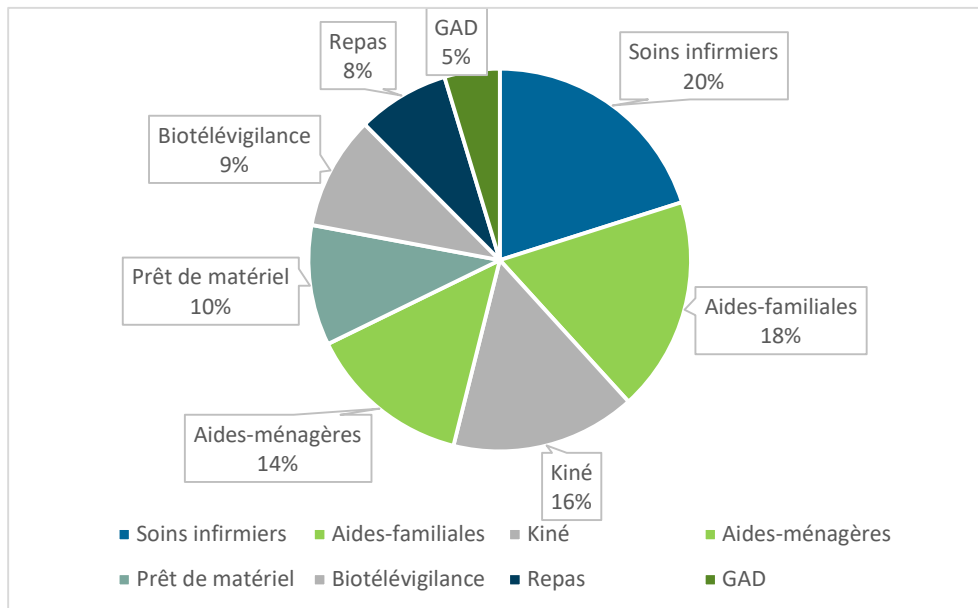
Sur les 542 dossiers ouverts, 465 demandes ont été introduites dans les départements AVJ et /ou Soins infirmiers.

- 194 aux AF dont 59 acceptées
- 51 aux AM dont 9 acceptées
- 67 aux GAD dont 9 acceptées
- 153 aux SI (pour ce service il faut tenir compte du fait que la téléphonie fait directement la demande d'un soin même si c'est une demande de coordination vu que les soins sont souvent urgents)

Pour illustrer la collaboration transversale entre nos services, notons également que 135 demandes de coordination ont été faites, directement, par les encadrants AVJ et SI.

672 dossiers étaient actifs durant l'année (certains sont ouverts depuis plusieurs années), le graphique ci-dessous représente les types de métier les plus fréquemment rencontrés au domicile des personnes tout au long de l'année.

## PRESTATAIRES OU SERVICES PRÉSENTS DANS LES 672 DOSSIERS ACTIFS EN 2022



Au-delà des services d'aide et de soins à domicile, nous travaillons avec des services de logement, des administrateurs de biens, des CPAS ou encore des équipes mobiles plus spécialisées dans le domaine de la santé mentale, afin de proposer aux personnes des solutions sur mesure, durables et efficaces.



En 2022, 1186 nouvelles demandes nous ont été adressées pour 1204 en 2021 et 1152 en 2020 ce qui montre le maintien de l'activité malgré le contexte sanitaire.

Sur les 1186 demandes reçues, 542 demandes ont fait l'objet d'une ouverture de dossier et donc pour chacun, au minimum une rencontre avec la personne.

## OÙ SONT LES PERSONNES LORSQU'ILS NOUS CONTACTENT ?

- 49% des demandeurs sont chez eux
- 35% sont hospitalisés
- 12% sortent de Nivezé (convalescence)
- 4% sont hébergés en MRS ou chez un aidant proche



L'ASD ... Un circuit court !

Qui fait appel à qui ou l'intérêt de travailler dans un centre intégré d'aide et de soins à domicile, le circuit court facilite le travail et augmente la qualité.

Nos atouts pour la prise en charge des bénéficiaires

RÉACTIVITÉ

VALEURS COMMUNES

OBJECTIFS PARTAGÉS

COMMUNICATION ET CONTACTS FACILITÉS PAR :

- Les rencontres informelles
- Le partage des locaux
- Les lignes téléphoniques directes
- Le partage des dossiers avec un logiciel commun

Également une ouverture vers les partenaires externes...



## TRAVAIL EN RÉSEAU (EXTERNE)

### COLLABORATION AVEC LES HÔPITAUX ET STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

Avec le service social de chaque hôpital du territoire, nous veillons à améliorer le retour des patients chez eux dans les meilleures conditions de sécurité et de confort.

Cette année, 194 patients (35 %) nous ont été confiés par les services sociaux des hôpitaux pour des prises en charge complexes et urgentes.

Anticiper la sortie de l'hôpital est un enjeu majeur dans la coordination des prestataires du domicile. Afin d'éviter la « fracture » entre le milieu hospitalier et le domicile, nous mettons tout en œuvre pour organiser le plus rapidement possible la mise en place des services ainsi que la rencontre avec les bénéficiaires et leur entourage.

L'utilisation d'un formulaire envoyé dans la boîte mail Coordination est proposé aux services sociaux des hôpitaux, au service social de Séjour et Santé à Nivezé (12% de nos demandes) et au service Autonomie & Domicile de la MC (4%) afin d'introduire directement les demandes vers la permanence. Cette procédure permet aux services un lien direct avec les coordinatrices et l'utilisation d'un outil plus complet pour introduire les demandes souvent complexes qui nécessitent notre intervention (gain de temps et informations plus complètes).

La fonction de coordinateur s'appuie sur les intervenants. C'est un service apporté aux personnes isolées, précarisées et en perte d'autonomie qui est méconnu du grand public. C'est normal puisqu'il vient avant tout en relai des services sociaux (hôpitaux, CPAS, communes, mutuelles, etc..).

En conséquence, le bénéficiaire ne demande que très rarement l'intervention de la coordination de son propre chef, il est informé par un service social ou un prestataire des avantages et de l'intérêt que cette fonction peut lui apporter.

Le rôle de « signaleur » des travailleurs de 1ère ligne, est essentiel et permet d'activer la coordination dans les situations plus complexes. Il est important que les professionnels de l'aide et de la santé disposent d'une information précise sur notre fonction et qu'ils sachent à quel moment nous interpeller.



## 2. Personnel

---

L'équipe se compose de 7 personnes pour 4.8 ETP :

- 5 coordinatrices réparties sur les 3 arrondissements (3.6 ETP) moyenne sur l'année.
- 1 poste d'employé administratif (0.5 ETP)
- 1 responsable d'équipe en charge de la représentation dans différents groupes de travail locaux et à la FASD, suivi des conventions et des formations (0.3 ETP) et également sur le terrain (0.7ETP)

## 3. Perspectives

---

L'accroissement des demandes est une réalité criante. Chaque année, un plus grand nombre de dossiers est confié à notre équipe.

Malheureusement, et nous le regrettons depuis 2019, le système de subventionnement des activités des Centres de Coordination ne permet pas d'atteindre l'équilibre financier.

**Or, les subventions sont le seul moyen de financement de ces prestations totalement gratuites !**

Si nous ne désespérons pas d'être entendus et de voir le système actuel réformé, nous devons cette année encore faire preuve de créativité pour renforcer l'équipe qui fait face à cet accroissement de demandes. Sans certitude d'y parvenir, nous concentrerons nos efforts sur cet objectif qui, nous en sommes persuadés, permettrait d'augmenter quantitativement mais aussi - et surtout - qualitativement nos prises en charge.

Toujours pour mieux aider nos bénéficiaires, en 2023, nous voudrions mettre à jour notre base de données avec un système digital afin de réactiver les collaborations avec les prestataires et services partenaires.





# CHARTRE QUALITÉ

Elaborée par les travailleurs d'Aide & Soins à Domicile interrogés par la Commission Qualité (sur mandat du Conseil d'Administration de la FASD), cette Charte s'inscrit dans une démarche d'attention permanente à la qualité de nos services.

## Nos valeurs

Professionalisme, humanisme, pluridisciplinarité, transversalité, solidarité d'équipe, créativité, accessibilité et équité envers les bénéficiaires et les travailleurs sont des valeurs à cultiver sans relâche.

En priorité et selon les ressources disponibles, nous plaçons les bénéficiaires au centre de nos préoccupations, dans le respect réciproque, tout en gardant le sens d'une certaine rentabilité.

Les temps changent, notre entreprise grandit.

Évaluons régulièrement les points suivants pour adapter nos pratiques : possibilités et limites de nos interventions, juste flexibilité, efficacité, reconnaissance du travail et des personnes, respect des règles contractuelles, disponibilité de la hiérarchie et solidarité au sein de nos équipes.

Réactivons ce qui nous a incité à travailler au sein d'AIDE & SOINS A DOMICILE : l'autonomie dans le travail, l'humanité, les relations individuelles, le non-jugement, le soutien de la hiérarchie, la possibilité de s'épanouir professionnellement, les avantages matériels et financiers et la flexibilité des horaires.

## Ce qui fait notre différence

AIDE & SOINS A DOMICILE valorise tout particulièrement la confiance, la continuité de service, la disponibilité des services, l'expérience, les formations continuées, l'organisation, la proximité, la qualification et l'investissement des personnes, la qualité d'encadrement, la qualité du matériel utilisé, le sérieux, la stabilité du personnel et le suivi régulier.

## La qualité

La qualité de nos prestations doit faire l'objet d'une préoccupation permanente. La formation continue, dès l'engagement, et le tutorat constituent des leviers importants.

La qualité, c'est aussi une culture d'entreprise, une image claire, un langage commun. C'est un travail d'équipe autour du bénéficiaire, avec des professionnels qui connaissent les différents métiers.

Nous devons perfectionner le suivi des demandes, la rapidité des réponses et du recontact, le respect des engagements mutuels et la gestion des plaintes.

Pour répondre au mieux à toutes les demandes urgentes, il convient de les analyser de près tout en garantissant la continuité des soins.

Les responsables doivent apprécier la qualité du travail, manifester leur soutien positif et leur reconnaissance.

## L'avenir

Pour un avenir de qualité, soignons la communication pluridisciplinaire, transversale ; parlons un langage commun ; réfléchissons à la notion d'urgence et aux limites professionnelles du maintien à domicile ; développons des projets innovants ; apprenons à ouvrir et clôturer un dossier en assurant le suivi ; mettons l'accent sur la responsabilité du travailleur et privilégions la sécurité du bénéficiaire et du travailleur.





Nous remercions chaque  
travailleur d'AIDE & SOINS à  
DOMICILE  
Liège-Huy-Waremme sans  
qui nos missions  
quotidiennes ne pourraient  
être réalisées, nos  
partenaires pour leur  
collaboration dans les prises  
en charge ainsi que tous les  
bénéficiaires qui nous font  
confiance et nous ouvrent  
leur porte chaque jour.