

COMMENT S'Y RETROUVER DANS LE SECTEUR DES AIDES ET SOINS A DOMICILE ?

I. Le secteur de l'aide et des soins à domicile

Le secteur de l'aide et des soins à domicile s'est beaucoup développé ces dernières années répondant aux souhaits et aux besoins croissants de :

- Recevoir de l'aide en cas de situation sociale, psychologique ou familiale difficile ;
- Vivre le plus longtemps chez soi si on est une personne âgée ;
- Réintégrer son domicile le plus rapidement possible après une intervention chirurgicale ou une hospitalisation ;
- Bénéficier d'aides et de soins pour les personnes en situation de handicap ;
- Finir ses jours dans son environnement familial et y bénéficier des soins palliatifs ;
- ...

Toute personne, quel que soit son âge, son état de santé ou son handicap peut faire appel à un service d'aide et/ou de soins à domicile

L'offre de services d'aides et de soins à domicile est très diversifiée : distribution de repas, services de garde, aide logistique, soins psychiatriques, soins palliatifs, soins infirmiers à domicile, ...

Et les fonctions liées à ce secteur sont variées :

Secteur de l'aide : Aide-familiale, garde d'enfants malades, aide-ménagère (nettoyage), assistante sociale, ouvrier polyvalent, garde à domicile, ...

Secteur des soins : aide-soignante, médecin, infirmière, kinésithérapeute, logopède, pharmacien, ...

A qui faire appel lorsqu'une personne a besoin d'aide et/ou de soins à domicile ? Comment s'y retrouver dans le secteur ?

C'est à ces questions que cet article se propose de répondre.

II. A qui s'adresser ?

Le plus simple est de contacter le service social de votre commune et/ou de votre mutuelle qui pourront vous conseiller et vous orienter vers les services adéquats. ?

Vous pouvez aussi contacter au choix :

- Un centre de coordination de l'aide et de soins à domicile (voir ci-dessous).
- Le service social du CPAS ou de l'hôpital.
- Les services d'aide aux familles et aux aînés (SAFA).
- Les professionnels des soins (infirmiers indépendants, etc.).

Par ailleurs, votre médecin traitant est également bien placé pour juger si des aides et/ou des soins à domicile sont souhaitables et pour aider dans les démarches en vue d'obtenir ces aides et soins.

III. Comment sont structurés les services à domicile ?

Remarques préliminaires :

- a) Cette note est consacrée aux aides et soins à domicile sans approfondir les soins palliatifs à domicile. Pour ce secteur, nous vous renvoyons vers les plates-formes de soins palliatifs : <http://www.soinspalliatifs.be/plates-formes-de-soins-palliatifs.html>
- b) Il convient de distinguer le secteur de l'aide à domicile **et** le secteur des soins à domicile. Certains organismes s'occupent des deux secteurs mais d'autres ne s'occupent que de l'un ou que de l'autre.
- c) La présente note s'attache à décrire le paysage wallon des organismes **agrés** par les services de la Région Wallonne (l'AViQ, Agence pour une Vie de Qualité). Il existe de nombreuses associations marchandes qui proposent ces mêmes services mais sans appliquer de barèmes en fonction des revenus de la personne (Oh Granny, Cura, Golden Age, ...), sans être contrôlées par l'AViQ et sans recevoir de subventions.

A. Les aides et soins à domicile

- 1) Plusieurs **mutuelles** ont créé, en lien avec leurs services sociaux, des centres de coordination d'aides et de soins à domicile.

Ces coordinations, pour la plupart, travaillent avec leurs services d'aides (aides familiales, aides ménagères, gardes malades, ...) et de soins (aides-soignantes, infirmières, kinés, ...) mais elles peuvent également faire appel à des prestataires de services extérieurs (à d'autres centres de coordination par exemple ou encore à des indépendants).

Leur objectif est de permettre le soutien à domicile des personnes en perte d'autonomie en proposant une structure d'aide et/ou de soins adaptée et respectueuse du **choix** de la personne.

Ainsi les coordinations chapeautent l'ensemble des intervenants dans l'organisation des prestations.

En pratique, les coordinatrices des centres de coordination se rendent au domicile des personnes afin de répondre à la demande d'aide et/ou de soins des personnes. Elles se rendent compte du contexte qui est parfois bien complexe, évaluent, avec la personne, avec son entourage et avec le médecin traitant, les aides nécessaires à un soutien à domicile. Ces coordinatrices ont une excellente connaissance du réseau et cela facilite la mise en place de l'accompagnement des personnes.

Elles travaillent en étroite partenariat avec le médecin traitant, les infirmières, les services d'aides familiales, le kinésithérapeute, le service de télé-assistance, de prêt ou vente de matériel sanitaire, les associations de volontaires, les CPAS, les hôpitaux, les mutualités et leurs travailleurs sociaux...

Une convention est alors signée et le dispositif est mis en place : aide-ménagère, infirmières, repas, ...
Ce dispositif peut toujours être revu.

Il faut savoir que les réunions de coordination sont gratuites pour les personnes. Les prestations des aides et soins sont, elles, barémisées en fonction des revenus du ménage.

Vous trouverez ci-dessous les noms des centres de coordination propres à chaque mutuelle :

- Mutualité Chrétienne → **ASD** (Aide et soins à Domicile) dont la fédération est la **FASD**
<https://www.aideetsoinsadomicile.be/fr>
- Mutualités Socialiste (Solidaris) → **CSD** (Centrale de services à domicile) dont la fédération est la **FCSD**
<http://www.fcscd.be/Pages/default.aspx>
- Mutualité libérale → **COSEDI** (Centre de Coordination de Soins et Services à Domicile Indépendant) dont la fédération est la **FeCosedi**
<http://www.cosedi.be/wordpress/>
- Mutualités libres |Omnimut (coordinations en son sein), Partenamut (Liens avec des coordinations décentralisées, par exemple VAD -Vivre à Domicile- fédérée au sein de ACCOORD – voir ci-après |
- Mutualité neutre : Cette mutualité ne possède pas de service de coordination. Elle renvoie les personnes vers des coordinations locales (exemple : VAD Namur)

2) Il existe également des centres de coordination **non reliés aux mutuelles** = centres de coordination fédérés au sein de l'association **ACCOORD** : Association des centres de coordination de soins et services à domicile situés en Communauté Française
<http://federation-accoord.be/>

Ces centres de coordination travaillent de la même façon que les centres de coordination qui dépendent des mutuelles (voir ci-dessus).

Références légales :

Articles 434 à 491 du Code Wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS)

Articles 1567 à 1609 du Code réglementaire Wallon de l'action sociale et de la santé (CRWASS) et annexes 125 à 128.

B. L'aide à domicile

Un service **d'aide à domicile** est « un service qui octroie de l'aide à des personnes qui ont des difficultés à vivre à leur domicile pour des raisons sociales, de santé, de handicap ou de vieillissement ».

En Wallonie, le gouvernement agrée ces services sous l'appellation **SAFA** (Services d'aides aux familles et aux aînés). Cet agrément permet aux services de recevoir des subventions leur permettant d'octroyer de l'aide aux ménages les plus précarisés et les plus démunis. Ces services doivent accorder une priorité aux besoins socio-sanitaires de la population wallonne et ils sont tenus d'organiser l'aide en tenant compte d'un barème de contribution des bénéficiaires progressif et calculé sur la base des revenus des ménages.

Vous trouverez sur le site de l'AViQ la liste des services agréés d'aides aux familles et aux aînés : <http://sante.wallonie.be/sites/default/files/Service%20d%20aides%20aux%20familles%20et%20aux%20ainss%20-%20Liste%20sectorielle%20du%2010%2009%2019.pdf>

Nous vous invitons à consulter cette liste afin de trouver le service le plus proche de chez vous.

Pointons notamment les ADMR : antennes régionales d'Aide à Domicile en Milieu Rural (<http://www.admr.be/fr/qui-sommes-nous>)

Par ailleurs, de nombreux **CPAS**, dans le cadre de leurs missions d'aide sociale, ont créé leurs propres services d'aide qui sont généralement agréés par l'AViQ : aides familiales, aides ménagères, repas chauds, transports médicaux, ... Ceux-ci sont repris dans la liste de l'AViQ : <http://sante.wallonie.be/sites/default/files/Service%20d%20aides%20aux%20familles%20et%20aux%20ainss%20-%20Liste%20sectorielle%20du%2010%2009%2019.pdf>

La **FEDOM** est la fédération wallonne des services d'aide à domicile. Elle regroupe des centres agréés en tant que SAFA : <http://www.fedom.be/>

Et pour compléter l'information, il faut savoir qu'il existe une ASBL, l'**AsSAF** (Association des Services d'aide aux familles et aux aînés), qui rassemble l'ensemble des services publics et privés du secteur autour des thèmes transversaux de l'aide à domicile. <http://aidesadomicile.be/metier/accueil/>

Références légales :

Article 219 à 260 du Code Wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS)

Article 12 et 320 à 364 du Code Réglementaire Wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CRWASS) et annexes 37, 38, 39 et 42

C) Services intégrés de soins à domicile (SISD)

Il s'agit de plates-formes d'information, de soutien, de concertation ainsi que d'échanges entre les différents acteurs de soins et de l'aide du secteur ambulatoire. Le SISD veille à développer une collaboration plus efficace entre les différentes lignes de soins.

Ces services de troisième ligne organisent la concertation entre les différents prestataires de soins au niveau de leur zone de soins (zones fixées par la Wallonie, zones souvent provinciales), permettant notamment à ces prestataires de bénéficier d'un honoraire de concertation.

Les plates-formes rassemblent des représentants des médecins généralistes, infirmier(ères), kinésithérapeutes, pharmaciens, centres de coordinations d'aide et de soins à domicile, services sociaux des mutualités, CPAS, services d'aide aux familles.

Ces services sont agréés et subsidiés par la Région Wallonne (AViQ). [https://wikiwiph.aviq.be/Pages/Service-int%C3%A9gr%C3%A9-de-soins-%C3%A0-domicile-\(SISD\).aspx?ID=266](https://wikiwiph.aviq.be/Pages/Service-int%C3%A9gr%C3%A9-de-soins-%C3%A0-domicile-(SISD).aspx?ID=266)