



**AIDE & SOINS
A DOMICILE**

Partenaire Mutualité chrétienne

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

2023



TABLE DES MATIÈRES

P.1 - ÉDITO

P.3 - VIE À LA FASD

P.4 - FOCUS SUR 3 PROJETS AYANT MARQUÉ 2023

- Chantiers missions de la FASD
- GAP vers l'avenir
- Action du 24 mai: assurer le futur des soins à domicile

P.17 - LES MISSIONS DE LA FASD EN 2023

P.16 - Ressources humaines

- ASD Académie: une nouvelle promotion pour les cadres
- Amélioration du recrutement dans les Écoles
- Honeypot : remettre le "faire équipe" au centre des ASD

P.19 - Innovation & projets

- Nos projets européens

P.21 - Communication

- Une refonte de notre stratégie de communication
- Un calendriers à l'attention de nos bénéficiaires
- Un nouveau stand pour la FASD et les ASD

P.24 - Informatique

- Vers une utilisation harmonisée d'Allsoft
- Et les marchés publics dans tout ça ?
- Microsoft 365: une boîte à outils de plus en plus utilisée

P.27 - Gestion & finances

- Budget INAMI: une bouffée d'air insuffisante
- Un nouvel outil pour soutenir les centres ASD

P.29 - Juridique & légal

- Une nouvelle législation pour les aidants qualifiés

P.31 - Représentation politique

- Une nouvelle organisation de la 1ère ligne d'aide et de soins
- Du neuf pour l'hospitalisation à domicile
- Notre mémorandum

ÉDITO

La fédération assure un triple rôle au service des ASD : la coordination de la dynamique entre les ASD, la mobilisation des expertises utiles à la réalisation, aujourd’hui et demain, des missions de terrain ainsi que la représentation des services d'aide et de soins à domicile que ce soit vers les politiques, les administrations, les autres acteurs du secteur ou encore les syndicats. Ces missions de fédération ne cessent de se complexifier, non seulement car la pression exercée sur les services par le sous-financement et/ou le manque d'investissement des pouvoirs publics ne facilite pas l'engagement dans des projets communs mais également car les besoins des citoyens, les attentes des pouvoirs publics mais également les pratiques et solutions technologiques évoluent de plus en plus vite et s'imposent bien souvent à nous.

En 2023, certaines actions ayant plus particulièrement mobilisé l'équipe de la FASD et l'ensemble des ASD ont ainsi été fortement en lien avec ces défis face auxquels nous faisons face.

Avant tout, nous avons invité les décideurs et le grand public à se demander s'il était acceptable qu'un infirmier ne dispose que de 35 secondes pour réaliser une injection intra-musculaire !

C'est en partant de cet exemple très parlant que nous avons mené une action de sensibilisation des décideurs et du grand public sur l'importance du financement adéquat des soins infirmiers, mettant ainsi en lumière de manière plus large les défis financiers auxquels notre secteur est confronté.





Le second projet, qui porte sur l'évolution des outils de gestion, nous occupait déjà en 2021 et 2022 mais a vécu un coup d'accélérateur en 2023. En effet, sur moins de 12 mois, un nouvel ERP (GAP), accompagné d'un nouvel outil de gestion des horaires en AVJ (GAPàDom), a été implanté dans l'ensemble des ASD. Ce projet phare est une étape dans notre stratégie d'harmonisation et de modernisation des outils de gestion au sein des ASD. L'objectif étant de pouvoir se doter d'outils plus en adéquation avec les besoins actuels mais surtout futurs des services. Cette année 2023 a été consacrée à la migration des services AVJ au sein de ce nouvel outil avant que les autres métiers ne les suivent dès 2024.

Enfin, dans la continuité des constats posés en 2022 à la suite de nombreux départs au sein de l'équipe et du constat de l'évolution des attentes des services, la fédération et ses membres sont entrés en 2023, à l'initiative du conseil d'administration, dans une phase de réflexion identitaire et organisationnelle. Ce chantier doit permettre de redéfinir et renforcer le projet commun qui nous porte tout en clarifiant les rôles et responsabilités entre les services et la fédération, entre le terrain et le support au terrain, entre la réactivité du quotidien et l'anticipation de demain.

Vous pourrez retrouver ces 3 projets plus en détails en parcourant les pages de ce rapport d'activités. Mais au-delà de ces focus plus spécifiques, nous vous y proposons également une illustration par divers dossiers et concrétisations des principales missions assurées au quotidien par l'équipe de la fédération : représentation politique et sectorielle, travail sur l'évolution des métiers, valorisation des services et des professionnels de l'aide et des soins, support technique et opérationnel au terrain, etc.

Les enjeux sont multiples, les défis sont majeurs et les projets sont nombreux ! Aucun de ceux-ci ne pourrait, et ne pourra, être relevé sans une adhésion et une mobilisation de toutes et tous ceux qui font la fédération.

Ce rapport d'activités est ainsi l'occasion de saluer l'engagement et le dynamisme des membres de l'équipe de la FASD, de remercier le Président, la Vice-Présidente mais aussi l'ensemble des membres du conseil d'administration de la fédération pour leur soutien, de souligner l'importance et la richesse des collaborations avec et entre ASD, et surtout de féliciter les 4.500 professionnels de terrain sans qui ce pour quoi nous agissons, nous nous mobilisons, nous nous battons au quotidien n'aurait aucun sens.

Gaël Verzele
Directeur Général de la FASD



VIE À LA FASD

Double départ à la pension

Ce retour sur l'année 2023 de la FASD est l'occasion de mettre à l'honneur deux collègues nous ont quitté pour profiter d'une pension bien méritée : Fathia et Mohammed.

Mohammed était connu de bon nombre des collaborateurs en ASD et des externes s'adressant à la FASD car il était depuis 16 ans notre première ligne d'accueil. Première voix que vous pouviez entendre lorsque vous appeliez la FASD, Mohammed Aboukhair était également aux petits soins avec toute personne qui se rendait à nos bureaux.

Fathia Ahraoui assurait l'entretien des bureaux de la FASD. Elle était probablement moins en contact avec les ASD mais assurant le bien-être au sein de nos bureaux depuis presque 25 ans elle était une personne de référence de l'équipe.

Nous les remercions pour investissement au sein de la FASD durant ces nombreuses années et leur souhaitons beaucoup de bonheur dans ce nouveau chapitre de leur vie.

Autres mouvements au sein de l'équipe

Au-delà des deux pensionnés, deux autres départs ont été actés dans les fonctions de conseiller en communication et responsable des marchés publics. Pour la communication, Simon Mewissen assurait déjà depuis près de deux ans la fonction, tandis qu'Audrey Deltour a été recrutée fin de l'année pour reprendre, à mi-temps, la gestion des marchés publics. Par ailleurs, en août 2023 nous avons également accueilli Soraya Michaux en qualité de chargée de projets AVJ, fonction qui restait vacante depuis fin 2022.

Simon Mewissen



Responsable communication

Soraya Michaux



Chargée de projet AVJ

Audrey Deltour



Responsable marchés publics et achats

FOCUS SUR 3 PROJETS AYANT MARQUÉ 2023



CHANTIER MISSIONS DE LA FASD

Tel que nous l'évoquions dans le rapport d'activités précédent, le début d'année 2022 avait été marqué par de nombreux départs au sein de l'équipe de la FASD. Les entretiens réalisés à l'époque, aussi bien auprès des collaborateurs en place que de ceux quittant la structure, ont permis de mettre en évidence une certaine démotivation et un épuisement de l'équipe trouvant sa source essentiellement dans un manque de vision cohérente, stable et à long de terme de ce qui est attendu de la FASD par les ASD. Ce constat, corrélé aux défis financiers, RH et sociétaux face auxquels nous devons nous adapter et nous mobiliser ainsi qu'à une insatisfaction répétée des ASD quant à la gestion de plusieurs dossiers et au fonctionnement inter-ASD, le conseil d'administration de la FASD a initié un chantier de clarification et de reconsolidation des missions et de la dynamique de fédération.



Accompagnement externe

Afin de mener à bien ce chantier majeur, un appel à candidature a été lancé pour se faire accompagner par une structure externe spécialisée en gestion des organisations et accompagnement du changement. Le plan de projet indiquait un triple résultat attendu :

1. Clarification et mise à jour collectives de ce qui est attendu de la fédération
2. Mise en œuvre de processus décisionnels clairs pour tout le monde
3. Définition d'un plan stratégique fixant le cadre d'actions pluriannuel de la FASD

L'atteinte de ces objectifs devant nous permettre par la suite de :

■ Ajuster/consolider

- les missions confiées à la FASD
- les ressources FASD et ASD (personnes, compétences, outils, moyens, ...) en conséquence
- les lieux de coordination et décision ASD/FASD ainsi que l'articulation entre eux

■ Faciliter une vision budgétaire pluriannuelle

■ Constituer une feuille de route collective (plan stratégique) et outiller le conseil d'administration dans son rôle d'organe de gestion de l'ASBL

C'est la structure « ComSensE » qui a été désignée par le conseil d'administration pour la réalisation de cet accompagnement.

Co-construction d'un nouveau modèle

La méthode proposée par ComSensE s'est articulée en 2023 autour de cinq phases de travail :

■ Phase de cadrage

Cette phase, préalable, au lancement réel des travaux, a permis de clarifier les enjeux du projet, traduire les délivrables identifiés dans le cahier des charges en objectifs concrets et en résultats attendus, ainsi que constituer la structure de l'équipe projet et de son organisation.

■ Phase d'analyse

Au travers d'une prise de connaissance de la documentation interne et d'interviews de membres du CA, de personnes ressources au sein de l'équipe de la FASD mais également des directions générales des ASD, ComSensE s'est assuré de bien comprendre le contexte interne et externe de la FASD. Les différents entretiens réalisés ont permis de faire connaissance avec les parties prenantes mais également d'entendre leurs attentes, identifier les éventuels écarts de perception ou résistances. En conclusion de cette étape, la méthodologie de travail a ainsi pu être ajusté afin de renforcer l'approche de co-construction.

■ Phase de co-construction de la vision et des missions

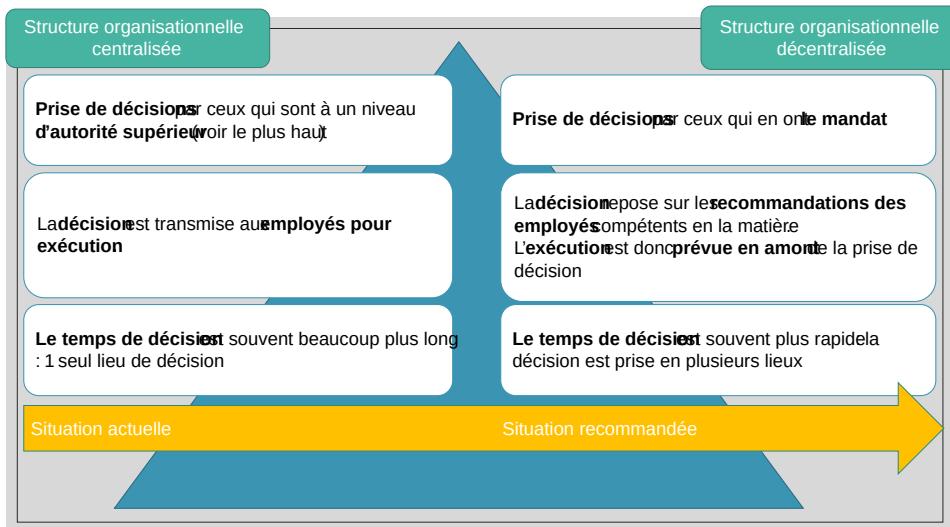
Une grande partie de cette phase a été menée lors d'un séminaire des directions générales des ASD. Au cours de celui-ci, ces derniers ont dans un premier temps été invités à identifier les défis actuels et futurs face auxquels les ASD se trouvent et les dangers face auxquels nous nous exposons si nous ne nous préparions pas à les relever. De cette analyse des enjeux a pu être défini une vision commune.

Le travail a ensuite permis d'identifier les missions actuelles et futures devant être assumées pour pouvoir relever ces nombreux défis, assurer le fonctionnement quotidien des ASD aujourd'hui mais surtout demain, et tendre vers cette vision commune. Une des clarifications majeures que devra pouvoir apporter le nouveau modèle de fonctionnement est la manière dont chacun des missions devra être opérationnaliser : localement ou collectivement ? Par la FASD, en ASD, via une ressource externe ?

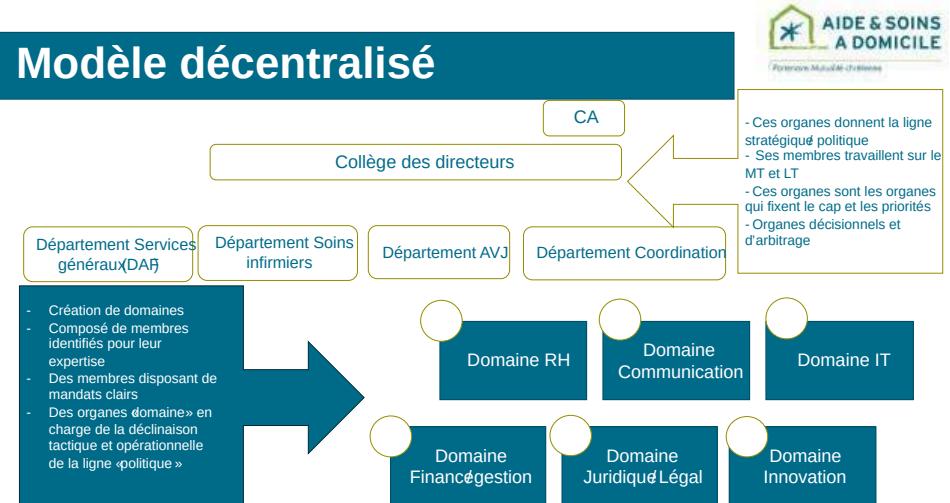
Validation des principales missions liées aux différents domaines						
Missions liées au domaine RH	Missions liées au domaine Communication	Missions liées au domaine Informatique	Missions liées au domaine Juridique/Défiscal	Missions liées au domaine Financé/gestion	Missions Transverses aux différents domaines	
Support BOPC	Stratégie de marque	Architecture Datas	Veille juridique	Rapports et tableaux de bord	Innovation/ Recherche et développement	
Bureau de concertation sociale	Plan de communication	Helpdesk	Législation sociale	Suivi du volet finance des différents domaines	Gestion de projets	
Secrétariat social	Veille «concurrence»	Suivi de développement IT	Suivi sectoriel	Achats et marchés publics	Innovation/ Recherche et développement	
Service du personnel	Charte graphique (paiement)	Reporting				
Formations	Gestion des Réseaux Sociaux	BI: indicateurs veille compétiteurs				Liste non exhaustive: mission de représentation (mandats politiques) : lobbying défense
SAV(employé)	Gestion des relations presse					
Marque employeur						

Phase de co-construction des processus décisionnels

Lors de cette phase, ComSensE a challengé l'ensemble des CODIR ASD sur les processus de décisions mais aussi d'opérationnalisations de celles-ci. Sur base de ce travail, ComSensE a proposé de faire basculer notre mode de fonctionnement inter-ASD d'une logique de décision centralisée (le collège des directeurs) vers un processus de décision responsabilisant les groupes de personnes ressources/spécialisés thématiques (groupes de directions et groupes d'experts techniques appelés domaine dans le modèle proposé). Cette évolution sera à modéliser et opérationnaliser lors de la phase de test d'implémentation des orientations sur lesquelles le travail mené en 2023 a débouché.



Modèle décentralisé



Phase d'implémentation

Pour clôturer cette mission, ComSensE a rédigé une synthèse de l'ensemble des travaux ainsi qu'une proposition de feuille de route permettant de mener à bien l'implémentation des décisions.

L'ensemble de ce travail et de ses conclusions a été validé par le conseil d'administration qui a également acté la poursuite de ce chantier en 2024. Année au cours de laquelle le modèle théorique proposé sera affiné et outillé pour ensuite être testé au sein de deux domaines de missions.



GAP VERS L'AVENIR

Bienvenue aux 9

Cette année 2023 a vu se terminer le gros du chantier GAP : la formation de toutes les ASD.

Ce sont désormais les 9 centres qui utilisent l'outil de gestion GAP pour programmer l'agenda quotidien, gérer les contrats des travailleurs et gérer la paie et la facturation.

En plus de GAP sur ordinateur, la version mobile utilisée par les travailleurs de terrain, appelée ASD mobile, est déjà utilisée dans 5 des 9 ASD. Cette application permet d'améliorer les échanges entre le personnel de bureau et le personnel de terrain pour se focaliser sur l'essentiel. En tout, ce sont 426 travailleurs qui se sont formés à cet outil. Ces formations ont eu lieu grâce au travail de cellules projets locales où chaque métier était représenté. Main dans la main avec la FASD – notamment avec Sarah Giacommazi, la Cheffe de projet, Hugues Bertrand, le Responsable informatique et Damien Léonard, le Facilitateur en transition digitale – les cellules projets ont géré le changement d'outil grâce à leur anticipation, leurs efforts et leur encadrement humain. Les périodes de transition amènent toujours avec elles un déséquilibre et l'accent a été systématiquement mis sur le côté humain, l'entraide et l'accompagnement par les collègues.

L'ambition de 2023 était de former à l'utilisation de GAP et effectuer la transition vers les nouveaux outils dans 7 ASD différentes. Nous y sommes parvenus grâce aux personnes qui se sont portées volontaires pour contribuer à l'avenir de leur ASD. Rejoindre une cellule projet et se préparer à être en première ligne lors d'un effort à l'échelle de toute une ASBL est une démarche audacieuse.

Nous tenons également à souligner l'accueil, la sympathie, les échanges, et la bonne humeur partagée lors des passages dans les différentes ASD. Plus que le résultat atteint, c'est également la façon dont les choses se déroulent qui laisse une trace positive dans le cadre d'un projet de grande ampleur.

L'IMPLÉMENTATION DE GAP EN 2023



- 9 ASD
- 9 équipes projets
- 97 super-users
- 426 personnes formées
- Plus de 150 formations => près de 600h de formation + l'accompagnement qui en découle
- Plus de 180 réunions de suivi (pour le chef de projet) + l'accompagnement qui en découle
- Plus de 200 accompagnements techniques et spécifiques par Hugues et son équipe

Le travail des membres de la cellule informatique en lien avec GAP (Vincent Bockstael, Olivier Baldelli, Ziad Al Khalidi, Isabelle Gérard, Pauline Ayinkamyie) vaut également la peine d'être souligné. Ce sont eux qui créent la structure solide sur laquelle viennent s'appuyer les possibilités techniques. Ce sont les voix qui aident au téléphone, les emails qui apportent les solutions et les acteurs derrière les liens entre tous les logiciels et donc le quotidien de nos travailleurs. Ce travail, appuyé par les cellules informatiques locales, est quelques fois réalisé en coulisse, en amont, loin des changements opérationnels immédiats, pourtant il est indispensable et ô combien précieux pour que chacune et chacun puisse travailler via des solutions informatiques.

Cette transition digitale est un pas de plus dans la bonne direction, celle de la réduction de la fracture numérique. Équiper nos travailleurs et les former à utiliser la technologie d'aujourd'hui s'inscrit dans une dimension qui dépasse le projet GAP, celle de la digitalisation de la société et, a fortiori, des collègues et homologues de chacune des régions.



La dynamique de projet éprouvée et approuvée

Le projet GAP sert aussi de tremplin à une nouvelle façon de mener à bien des projets. Les notions de cellules projets où chaque profil est consulté, des téléphonistes aux AS en passant par les RH et les directions, ainsi que la dynamique de formation de formateurs, pour laquelle un groupe restreint prendra en charge l'apprentissage au niveau local, porte ses fruits et est désormais appliquée dans d'autres projets. L'étendue des outils d'accompagnement, un manuel, des tutoriels, des foires aux questions, et surtout des visages humains qui épaulent et forment, toutes ces dimensions permettent de respecter et de maintenir nos valeurs dans des moments de transition parfois complexes.

Cette dynamique est désormais utilisée dans d'autres projets et chaque élément mis en avant est revu et amélioré pour continuer à renforcer l'accompagnement vers de nouvelles réalités demandées par les travailleurs et les bénéficiaires.

Un éventail digital face aux progrès numériques

Chaque profil utilise jour après jour un panel d'outils propres à sa fonction en plus d'outils utilisés pour communiquer efficacement, stocker les informations au bon endroit et optimiser les échanges.

La FASD veille à la mise en place de nouveaux outils qui permettront de collaborer, de communiquer et d'échanger plus efficacement. Ce panel d'outils de la suite Microsoft 365 vient accompagner la mise en place de GAP. Le personnel de bureau peut désormais être autonome s'il le souhaite et accéder à la documentation créée pour les aider. Les cadres, directeurs, mais également le personnel de terrain sont équipés de smartphone de société et d'un véritable couteau suisse d'outils technologiques.

Maintenir les travailleurs et travailleuses des différentes ASD à jour en les aidant à surfer la vague digitale est un des enjeux les plus importants de demain, qui se fait sentir aujourd'hui.

La technologie est en marche et nous veillons à toujours replacer la personne au centre des développements digitaux. Cette approche se voit dans chaque minute prise pour aider les collègues, dans chaque explication donnée pour aider les bénéficiaires et dans chaque note et chaque prise de parole pour marteler que même si le changement est là, nous veillons à préserver nos valeurs de professionnalisme (donc d'apprentissage d'un métier qui évolue), d'humanisme (du visage et de l'humain présent pour aider), de solidarité et d'équité (les équipes projets épaulent tous les travailleurs et sont composées de tous les profils).

GAP vers un avenir stratégique et opérationnel : Power BI

Les données contenues dans GAP, rassemblées par le personnel de terrain et les cadres, mettront prochainement en lumière des notions stratégiques. Elles permettront aussi d'obtenir un suivi du terrain plus précis, une dimension précieuse pour les AS et les cadres.

En effet, la FASD et les ASD travaillent au développement d'outils appelés de Business Intelligence (de visualisation et de regroupement de données analysées) dans l'objectif d'acquérir une vision d'ensemble efficace afin d'aider au mieux le personnel de bureau comme le personnel de terrain. Ces données, transformées en statistiques seront combinées dans des tableaux de bord.

Ces tableaux pourront être compilés afin d'obtenir un tableau de bord qui permet d'obtenir une vision d'ensemble, comme ceci :

Ces tableaux de bord, alimentés pour certains en temps réel, pourront aider à objectiver des données et se placer efficacement pour prendre les bonnes décisions : au plus près du terrain pour réagir rapidement et avec du recul pour observer les tendances et anticiper les changements à venir.

La mise en place de tableaux de statistiques et d'indicateurs est une démarche complexe. L'accompagnement de chaque ASD via de nouveaux outils digitaux est un des défis quotidiens de la FASD.



À quoi ressemblera demain ?

L'avenir du projet GAP est donc tout tracé. Les ASD vont, chacune à leur rythme, rejoindre l'aventure "ASD mobile". Les graphiques et tableaux de bord vont être peaufinés. L'utilisation du papier va être réduite à son plus strict minimum. Les heures passées à vérifier et à réencoder vont être allégées au maximum. Les projets vont être menés à bien grâce à des outils digitaux performants et de nouvelles formations auront lieu pour renforcer les acquis et pour aider celles et ceux qui nous rejoignent à continuer à offrir une aide de qualité à tous nos bénéficiaires.

ACTION DU 24 MAI : ASSURER LE FUTUR DES SOINS À DOMICILE

Étant donné la situation difficile que traverse notre secteur, la FASD et les centres ASD ont pris l'initiative d'organiser une action le 24 mai 2023 pour sensibiliser le monde politique et la société aux défis auxquels nous faisons face dans le domaine des soins infirmiers. Ceci dans le but d'obtenir un refinancement du secteur, une trajectoire budgétaire en phase avec le coût de la vie et un financement permettant d'innover dans nos pratiques à travers de nouveaux projets.

Cette action s'est organisée en plusieurs phases dans lesquelles la FASD a joué un rôle d'organisateur, de coordinateur entre les centres et de représentation :

Phase préparatoire

Organiser une action de sensibilisation à grande échelle ne s'improvise pas. Nous nous sommes donc attelés tôt à l'élaboration d'un communiqué de presse reprenant la situation actuelle et les priorités à mettre en œuvre ainsi que de nombreux cas pratiques permettant d'attester des difficultés que nous traversons. Parmi ceux-ci, le calcul du financement par acte de soins était particulièrement pertinent et a été repris par la majorité des médias lors de leurs couvertures. Par exemple, le fait de disposer de 35 secondes financées pour réaliser une injection intramusculaire. Ce communiqué de presse a été envoyé quelques jours avant l'action afin de permettre aux médias de s'imprégner du sujet et de prévoir une couverture optimale de l'événement.

Dans le même temps, nous avons fait connaître nos priorités à travers plusieurs posts répartis dans le temps sur les réseaux sociaux. Plusieurs contenus graphiques et vidéos de témoignage ont été réalisés pour l'occasion.

La FASD a également fait réaliser un dessin pour l'occasion à utiliser dans le communiqué de presse, sur ses réseaux sociaux et à imprimer sur de nombreux dispositifs utilisés sur le terrain lors de l'action. Pour cela, nous avons fait appel à un dessinateur de presse, Oli, qui a dessiné une infirmière tiraillée par le fait de bien faire son métier tout en essayant de satisfaire les normes de financement imposées.



De plus, nous avons coordonné les différents centres ASD dans la répartition à adopter le jour J afin que l'action se déroule dans les meilleures conditions :

- Désignation des gares à cibler
- Organisation des équipes locales de distribution et livraison du matériel
- Affectation des personnes ressources dans les centres :
 - Coordination des équipes dans chaque gare
 - Contacts locaux pertinents pour les interviews
- Organisation d'une manifestation à Bruxelles à 12h en collaboration avec les forces de police et navettes pour permettre à chacun de s'y rendre
- Organisation d'une rencontre avec le Cabinet du Ministre Vandenbroucke

Action dans les gares francophones

Tôt le matin, des équipes de 5 à 10 professionnels ASD se sont rendues devant les 16 plus grandes gares francophones du pays pour distribuer des stylos en forme de seringue et des flyers résumant nos priorités afin de faire connaître notre combat au plus grand nombre. À cette heure de grande affluence, nous avons distribué 14.000 stylos et 14.000 flyers, permettant ainsi aux navetteurs de lire notre message durant leur trajet en train. Après quelques interviews, les professionnels se sont ensuite rendus à Bruxelles en train ou en voiture ASD.



Manifestation à Bruxelles

Vers 12h, 150 membres des centres ASD, FCSD, de la CNE et du SETCa se sont rassemblés au carrefour entre la rue de la Loi et le boulevard du Régent avec des banderoles et des mégaphones pour manifester jusqu'à 13h30. Une voiture ASD avait été placée stratégiquement sur un emplacement de parking à côté de nous pour améliorer notre visibilité, et des banderoles de 2 mètres de long avaient été accrochées au-dessus du tunnel dans les deux sens pour informer les automobilistes de l'action en cours. Enfin, deux banderoles étaient à la disposition des manifestants pour aller à la rencontre des conducteurs pendant les feux rouges et faire connaître notre message.

De nombreux journalistes étaient également présents pour des interviews, et un duplex de la RTBF a notamment eu lieu en direct. Tant les actions devant les gares que la manifestation à Bruxelles ont également été partagées sur les réseaux sociaux pour informer nos abonnés de la suite des événements.

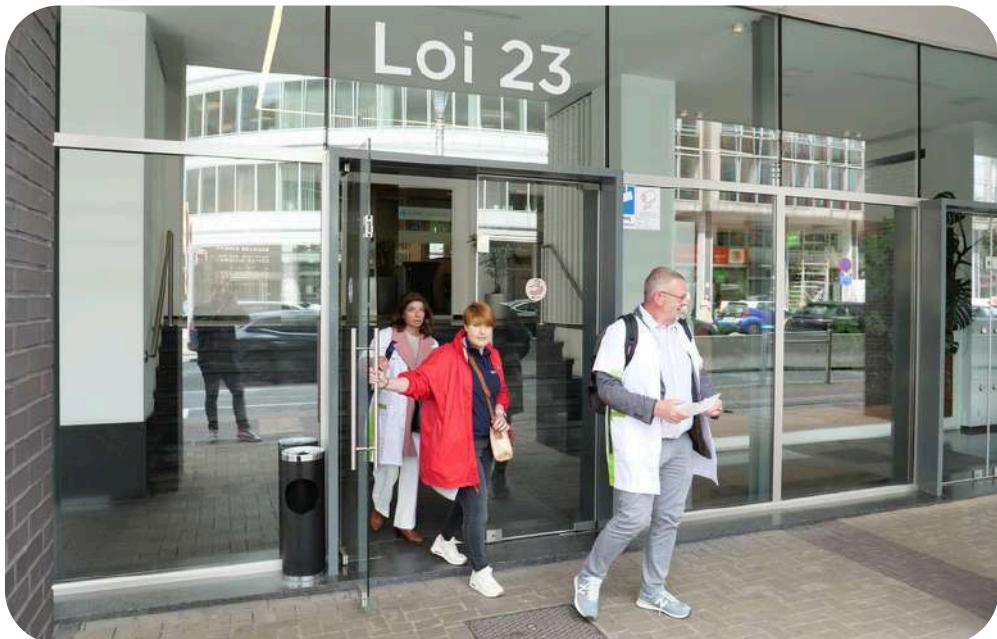


Rencontre avec le Cabinet du Ministre Vandenbroucke

Vers 13h30, une délégation de 5 personnes a été reçue par le chef du Cabinet du Ministre Vandenbroucke. La rencontre a permis de présenter la situation actuelle, les difficultés rencontrées ainsi que les priorités à mettre en œuvre.

Le chef de Cabinet a pris conscience et a reconnu les difficultés du secteur des soins infirmiers à domicile ainsi que son sous-financement structurel. Il a été convenu d'une nouvelle rencontre afin de présenter des éléments concrets d'un projet d'un nouveau modèle de financement qu'il soutiendra dans le cadre de l'élaboration du budget de l'INAMI 2024.

Le Cabinet Vandenbroucke a respecté ses engagements et la mise en œuvre d'un projet d'un nouveau modèle de financement a été inscrit dans le budget de l'INAMI pour 2024. La concrétisation de l'élaboration de ce projet a effectivement débuté en 2024. A suivre donc ...



Suivi et retombées

Notre action a été couverte par la majorité des médias francophones à travers des articles de fond, des dépêches de l'agence Belga ainsi que des sujets et interviews radio et télévisés pour un total de 20 contenus différenciés. Nous étions donc présents sur LN24, L'Echo, La Libre, La DH, L'Avenir, Le Soir, Sudinfo, Bouké, BX1, Télé MB, TVCOM et Arabel dès le matin de cette importante journée. Les radios Bel RTL et La Première ont quant à elles ouvert leur journal parlé par une interview d'un professionnel ASD, ce qui est révélateur de l'importance de l'action à leurs yeux.

Notre campagne a également permis de toucher un certain public à travers nos pages Facebook et LinkedIn :

- Sur Facebook, nos posts ont touché 19.000 personnes et acquis 40 nouveaux abonnés de plus qu'habituellement durant la semaine de l'action tout en augmentant significativement les likes, les partages et les commentaires sur nos posts avec le hashtag #SoinsADomicileEnDanger.
- Sur LinkedIn, nos posts ont touché 3.000 personnes et acquis 17 nouveaux followers de plus qu'habituellement durant la semaine de l'action tout en augmentant significativement les likes, les partages et les commentaires sur nos posts avec le hashtag #SoinsADomicileEnDanger.

Enfin, la page du site internet dédiée à l'action a reçu la visite de 129 utilisateurs uniques, se classant à la 4e place des pages les plus visitées sur notre site internet.



LES MISSIONS DE LA FASD EN 2023



ASD ACADEMIE : UNE NOUVELLE PROMOTION POUR LES CADRES



L'ASD Académie, composée des relais formations des ASD et du service formation de la FASD, a œuvré main dans la main pour proposer une offre de formation qualitative, innovante et diversifiée en vue de répondre aux enjeux actuels et futurs des professionnels de nos organisations.

De la collecte des besoins en formation initiée début d'année 2022 jusqu'à la réflexion collective d'une charte visuelle porteuse de sens, notre collaboration a permis de créer un catalogue formations reprenant un peu plus de 60 thématiques différentes. Au total, pas moins de 82 formations ont été organisées par la FASD, qui ont permis à 1000 professionnels de développer leurs compétences et enrichir leur pratique.



Comme il est de coutume maintenant chaque année, la FASD a ouvert une nouvelle promotion pour la formation en Gestion des Ressources Humaines et Management, à destination des cadres et cadres intermédiaires des ASD. Durant une année et demie, les encadrants se forment au management et acquièrent des outils de gestion d'équipe. L'année 2023 aura vu trois cycles évolués en parallèle pour accompagner 45 responsables d'équipe, des ASD mais aussi des membres de la Petite Maison.



AMÉLIORATION DU RECRUTEMENT DANS LES ÉCOLES



En 2023, le GT - Partenariat École, composé de représentants des ASD et de la FASD, a intensifié ses efforts pour améliorer le recrutement des étudiants en soins infirmiers et aides-soignants. Leurs actions ont porté sur plusieurs thématiques clés visant à renforcer les liens entre les ASD et les établissements d'enseignement.

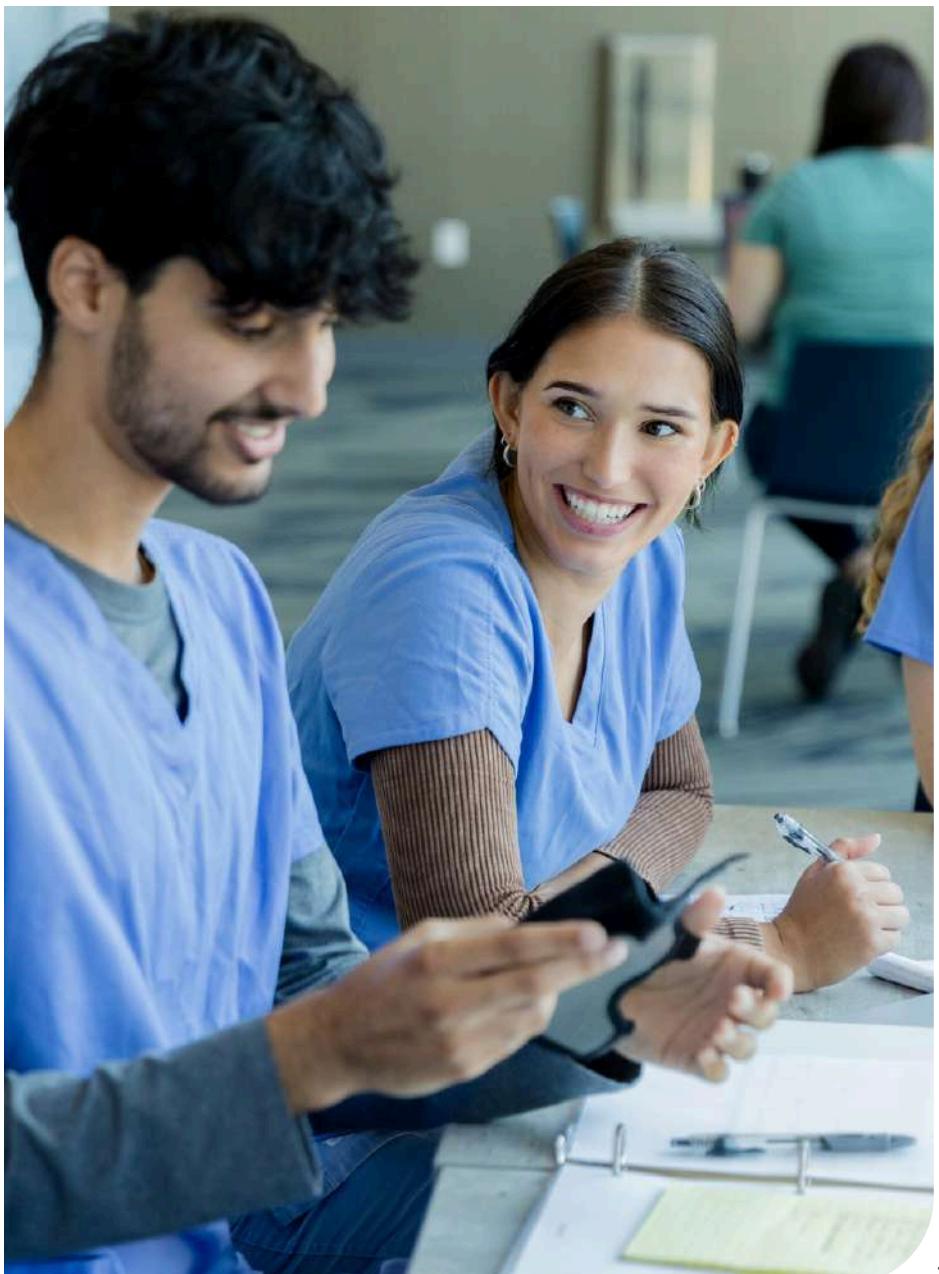
Parmi les initiatives phares :

- **Des contacts ont été établis avec les écoles** des régions respectives par le biais d'un mail de présentation, visant à créer un lien solide et à se faire connaître auprès des écoles.
- **Le Groupe de Travail a élaboré un guide de l'étudiant** pour présenter le fonctionnement des ASD et faciliter l'accueil des étudiants durant leurs stages. Ce guide constitue une ressource précieuse pour les étudiants, leur offrant une compréhension claire de l'ASD et de son fonctionnement durant leurs stages.

Pour soutenir ces efforts, le GT a conçu une affiche pour les étudiants destinée aux écoles. Cette affiche a pour objectif de promouvoir les avantages du travail des soins à domicile dans les ASD en vue de recruter les futurs professionnels. Dans le même esprit, un PowerPoint détaillant les soins à domicile a été développé pour les interventions dans les écoles. Ce support pédagogique permet de présenter de manière claire et engageante les différents aspects des soins à domicile, incitant les étudiants à envisager une carrière dans ce secteur.

Le GT Partenariat École a également participé au forum ACN de l'étudiant en février 2023, une occasion riche en échanges et en partages avec les étudiants, renforçant ainsi la visibilité et l'attractivité des métiers du soin à domicile.

Pour l'année 2024, les rencontres du GT se dérouleront 2 fois par an : en début d'année pour faire le point sur les étudiants, et en juin pour préparer la rentrée académique. Ces réunions permettront de continuer à affiner les stratégies de recrutement et à répondre aux besoins des étudiants et des ASD de manière concertée et proactive.



HONEY POT : REMETTRE LE “FAIRE ÉQUIPE” AU CENTRE DES ASD



Le projet HoneyPot, instauré à la demande conjointe de la Fédération des Aides et Soins à Domicile et du syndicat Centrale Nationale des Employés, a franchi une étape significative en 2021 avec la finalisation de l'enquête et l'émergence de 10 recommandations visant à améliorer le bien-être au travail et à réduire le turnover au sein des équipes des ASD. En réponse à ces recommandations, la Fédération et la CNE ont entrepris de développer un Plan d'Action. La stratégie adoptée repose sur la création d'un espace de réflexion et d'innovation, inspiré par la méthode des cercles de qualité et appliqué aux questions de qualité de vie au travail.

L'objectif du plan d'action est de « *Mettre en capacité les équipes d'ASD à faire équipe malgré la nature solitaire du travail* ». Faire équipe est défini comme « résoudre collectivement les enjeux professionnels ».

En novembre 2023, un groupe de travail a été constitué, composé de représentants syndicaux, de conseillers en prévention, ainsi que de responsables des soins infirmiers des ASD et de la FASD afin de poursuivre son engagement en travaillant à la finalisation du Plan d'Action du pôle « *Faire équipe malgré la nature solitaire du travail* ». L'objectif à court terme est de fournir des résultats tangibles.

L'année 2024 marquera une phase active dans la concrétisation des recommandations de l'enquête HoneyPot. Grâce à une approche stratégique et collaborative, le projet progresse vers son objectif ultime d'améliorer le bien-être au travail au sein des équipes des ASD, avec l'engagement de toutes les parties prenantes pour transformer les recommandations en actions concrètes et durables.



NOS PROJETS EUROPÉENS



Le projet "Vie en autonomie"

En partenariat avec l'AVIQ, la FCSD, des CSD, la FASD et l'ASD de Verviers ont rentré le projet « Vie en autonomie » auprès du Fonds Social Européen (FSE). Ce projet se concentre sur le bien-être à domicile et la participation sociale des bénéficiaires des services d'aide aux familles et aux aînés (SAFA). Il cherche à renforcer l'autonomie des personnes fragilisées en adaptant les services existants et en explorant de nouvelles façons d'étendre les missions des aides à domicile. Ce projet répond à plusieurs besoins non couverts des bénéficiaires SAFA, tels que le maintien à domicile, l'innovation dans les services d'accompagnement, et la création de réponses adaptées à de nouveaux besoins. Il vise également à améliorer la perception des métiers de l'aide à domicile et à renforcer leur attractivité.

Les actions principales comprennent des prises en charge de la sortie des établissements de santé jusqu'au retour à domicile, des sorties sociales, des accompagnements dans des projets de réinsertion sociale ou professionnelle, entre autres.

Le public cible comprend les personnes en perte d'autonomie de tout âge et avec diverses pathologies, dont les besoins ne sont pas pleinement satisfaits par le cadre réglementaire actuel.

Les objectifs finaux du projet sont d'une part de répondre à des demandes essentielles non couvertes, d'améliorer la qualité de vie des personnes fragilisées, et d'autre part de valoriser les métiers de l'aide à domicile, de renforcer les équipes et d'améliorer l'attractivité du secteur. L'objectif ultime est de pérenniser le projet et de formuler des recommandations pour les futures réglementations dans le secteur de l'aide à domicile.

En partenariat avec



**Cofinancé par
l'Union européenne**


Wallonie
familles santé handicap
AVIQ
Avec le soutien de la Wallonie


FCSD



SIAH : Le projet de Centre d'excellence professionnel (CoVE)

Dans le cadre du programme européen Erasmus+ destiné à soutenir l'éducation, la formation, la jeunesse et le sport en Europe, la FASD en partenariat avec le Secrétariat Général de l'Enseignement Catholique (SeGEC) et la Haute Ecole de Namur-Liège-Luxembourg (Henallux) participe à l'élaboration du projet SIAH (Supportive and innovative approach to home care).

Ce projet, porté par les MFR (Maisons familiales rurales) de Bourgogne Franche Comte, a pour objectifs :

- de favoriser l'excellence dans la formation professionnelle : adapter les compétences à l'évolution des besoins économiques et sociaux
- de proposer, mettre en œuvre et réajuster l'offre de formation et de professionnalisation de proximité avec les acteurs locaux des différents pays partenaires, les professionnels et les usagers
- de développer des plateformes pour rassembler des centres d'excellence professionnelle

Nous sommes en collaboration avec 4 pays européens : France, Espagne, Estonie et Serbie.

Pour la FASD l'intérêt de ce projet est de :

- répondre aux défis liés à la formation initiale et continue
- augmenter l'attractivité des métiers
- favoriser l'interdisciplinarité dans la formation des métiers de la première ligne de Soins et d'Aide à domicile
- utiliser des pédagogies innovantes comme la simulation qui s'inscrit dans le développement de la collaboration interprofessionnelle et qui vise tant les aspects techniques que les soft skills

Le projet a été déposé le 7 mai 2024.

En partenariat avec



UNE REFONTE DE NOTRE STRATÉGIE DE COMMUNICATION



En septembre 2022, la FASD et le Groupe Image (groupe rassemblant les chargés de communication de chaque centre ASD et de la FASD) se sont lancés dans un travail de refonte de la stratégie de communication inter-ASD avec un expert externe. L'objectif était de redéfinir une communication plus efficace et centralisée, répondant aux besoins des différents centres ASD et de la FASD, tout en l'harmonisant. Ce projet a consisté en près d'une dizaine de sessions de travail d'une matinée, avec les chargés de communication des centres ASD et le spécialiste, jusqu'en mai 2023.

Ces séances ont structuré le travail comme suit :

- Introduction, présentation des acteurs et analyse des attentes
- Objectifs de communication et KPI
- Cibles de communication et personas
- Messages et contenu
- Mix de communication et mix média
- Collaboration et répartition des rôles
- Inspiration à travers des cas réels

Le projet s'est clôturé par la remise d'un document de recommandations soumis au collège des directeurs, portant sur la future stratégie de communication à mettre en place et sur la manière de collaborer entre centres ASD et FASD. Source d'inspiration, ces recommandations pourront être prises en compte prochainement dans le cadre de la réorganisation de notre collaboration amorcée avec ComSensE.





UN CALENDRIERS À L'ATTENTION DE NOS BÉNÉFICIAIRES

Depuis 2022, notre fédération et les centres ASD réalisent un calendrier à l'attention de nos patients et bénéficiaires. Distribué par les professionnels de terrain, il rencontre un grand succès et représente un cadeau à l'approche des fêtes de fin d'année. Il permet d'accompagner nos adhérents tout au long de l'année et d'informer sur nos nombreux services.



L'année passée, le calendrier représentait nos professionnels sur le terrain et présentait nos services. En 2023, nous avons diversifié son contenu avec des recettes, des propositions de lecture, des témoignages et des jeux adaptés aux saisons, tout en gardant comme fil rouge le secteur de l'aide et des soins à domicile et le quotidien des personnes chez elles.

Cette année, 18.300 calendriers ont été commandés par les centres ASD de Verviers, du Brabant wallon, de Bruxelles, de Liège Huy Waremme, du Hainaut oriental, d'Eupen et par la FASD, et ont été distribués au mois de décembre.



UN NOUVEAU STAND POUR LA FASD ET LES ASD

L'un des rôles de notre fédération est de représenter nos centres. De ce fait, nous leur avons proposé d'investir dans un nouveau stand d'exposition pour mettre en avant nos structures, nos services et nos professionnels dans le cadre d'événements. Le travail de conception graphique des dispositifs et le choix du matériel à acheter a été mené conjointement avec le Groupe Image afin que le stand réponde aux attentes des différents centres.

Le choix final s'est porté sur un mur légèrement courbé muni de lampes, 2 roll-up, un comptoir central, un présentoir à flyers, 2 mange-debout avec des housses imprimées avec notre logo, ainsi que 2 chaises hautes. Depuis lors, le stand est régulièrement réservé par des ASD qui souhaitent l'utiliser lors de Job Days et d'événements du secteur. Se logeant facilement à l'arrière d'une voiture, son déploiement requiert un peu de doigté, mais crée un véritable espace dédié aux ASD et à leur mise en valeur.



VERS UNE UTILISATION HARMONISÉE D'ALLSOFT



En 2023, le Groupe de travail a poursuivi ses efforts pour améliorer le logiciel AllSoft, intégré en 2021, en effectuant un tri des demandes d'amélioration, mettant en évidence cinq priorités à réaliser pour l'année 2024, en fonction du budget alloué au secteur des soins infirmiers.

Depuis sa création en février 2022, le GT SI HA se réunit chaque mois. Ces réunions régulières permettent aux représentants des ASD/FASD de discuter des améliorations d'AllSoft et d'échanger sur les pratiques d'utilisation du logiciel, enrichissant ainsi la dynamique du groupe. Ce travail collaboratif vise à optimiser l'efficacité et l'utilisation du logiciel par le personnel infirmier.



L'objectif final du GT est de rédiger un guide des pratiques harmonisées inter ASD. Ce guide recensera toutes les méthodes et pratiques développées par chaque infirmier, en collaboration avec les métiers du secteur administratif, dans son utilisation d'AllSoft, offrant une référence commune et harmonisée.

Cet objectif a été présenté lors de la première édition de la formation continue des trainers AllSoft, qui s'est déroulée en novembre 2023. Pendant quatre journées intensives, anciens et nouveaux trainers se sont réunis pour redécouvrir AllSoft, partager leurs pratiques et contribuer à la création du guide. Cette formation a permis de recueillir un large éventail de pratiques, qui serviront de base pour construire le guide des pratiques harmonisées inter ASD, prévu pour 2024.

ET LES MARCHÉS PUBLICS DANS TOUT ÇA ?

L'année 2023 a été une année pleine de réflexions et de changements en ce qui concerne les marchés publics également. En effet, la gestion d'une centrale d'achat telle que celle de la FASD n'est pas gravée dans le marbre et est donc en perpétuelle évolution.

L'année 2023 a par exemple permis la rédaction et le lancement et l'attribution du marché public relatif à l'achat de tablettes pour les ASD et la FASD. La technique de l'accord-cadre pluri attributaire et une remise en concurrence lorsque les besoins des ASD en tablettes seraient connus, au fil des quatre années de ce marché, a été prévue. Les 2 premières remises en concurrence ont permis aux ASD de bénéficier de prix concurrentiels pour l'achat de telles fournitures en Belgique, espérons que les suivantes seront encore plus intéressantes !

En outre, un travail de prospection a été mené pour le lancement d'autres marchés importants tels que le fournisseur d'envois postaux, le leasing ou l'achat de véhicules, ...

L'année 2023 s'est clôturée par l'engagement d'une nouvelle responsable achats et marchés publics pour la FASD, l'année 2024 sera donc une année bien remplie également !



MICROSOFT 365: UNE BOÎTE À OUTILS DE PLUS EN PLUS UTILISÉE



En réponse à la demande croissante des référents IT des ASD pour un accès accru à l'environnement Microsoft 365 de la FASD, nous avons entrepris des efforts considérables. Notre objectif était de permettre aux référents IT d'accéder à l'unité administrative, leur permettant ainsi de gérer les mots de passe et les licences des travailleurs de manière contrôlée, en fonction de leurs besoins spécifiques.

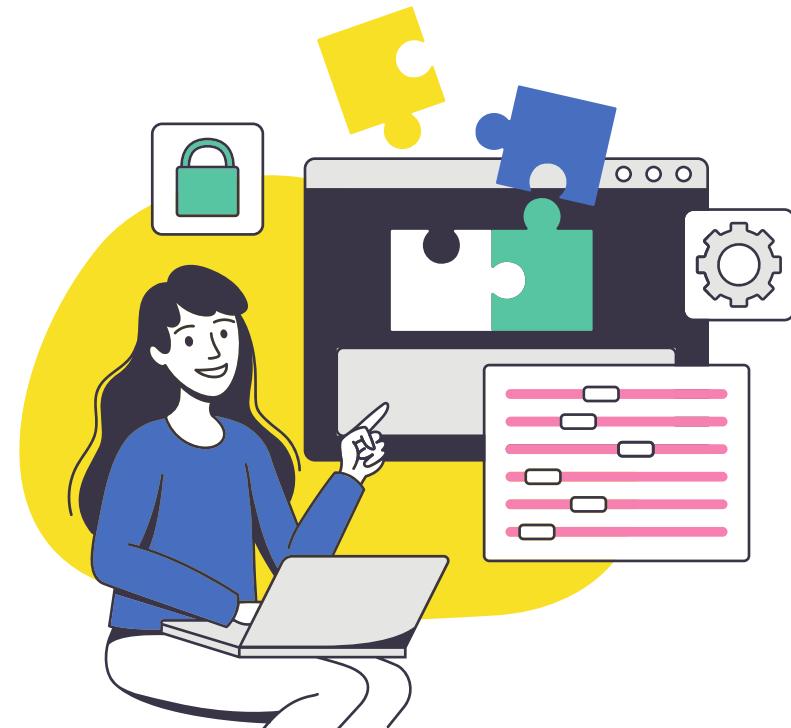
Parallèlement, nous avons migré le parc de GSM et de tablettes vers le logiciel Intune, qui offre une gestion à distance des applications et des paramètres. Cette transition nous a permis de abandonner Mobicontrol. À la fin de 2023, environ 1 850 appareils sur 3 000 avaient été basculés vers Intune. Nous avons également déployé l'application "ASD Mobil" sur les GSM des travailleurs de terrain de plusieurs ASD, dont BW, Verviers, Luxembourg, Eupen et Namur.

La préparation du helpdesk a été initiée par Laurent Delmarche à l'aide d'un formulaire Microsoft Forms, permettant aux utilisateurs de signaler leurs problèmes liés à divers programmes, notamment 365, GAP, Allsoft et les problèmes informatiques généraux. Les utilisateurs peuvent également joindre des captures d'écran pour faciliter la résolution des problèmes par l'équipe IT.

Un outil est en cours de développement pour permettre aux référents IT de créer les comptes Office des travailleurs de terrain, avec une finalisation prévue dans le courant de 2024.

En ce qui concerne les projets liés à Office 365 :

- 3 ASD (Liège, Eupen et Bruxelles) ont commencé à utiliser Sharepoint comme serveur de fichiers en remplacement de leur intranet local.
- La plupart des ASD ont progressé dans l'utilisation de Teams pour la création d'équipes, l'ajout de membres et la communication interne.
- En 2023, une étude, une analyse et une formation ont été réalisées sur l'application Microsoft Defender en vue de son déploiement sur les tablettes et les GSM en tant qu'antivirus et filtrage web.
- Des formations sur 365 (Teams et Sharepoint) ont été dispensées aux cadres administratifs des ASD (DG, DAF, DSI, DAVJ, etc.) tout au long de l'année.



BUDGET INAMI: UNE BOUFFÉE D'AIR INSUFFISANTE



Le sous-financement structurel des soins infirmiers à domicile a été accentué en 2022 à la suite de l'inflation et de l'écart de plus en plus marqué entre l'indexation des salaires et l'indexation des honoraires de la nomenclature associés à l'augmentation des coûts du carburant et du matériel pour les soins (sets à pansement, seringues, aiguilles...). Le budget INAMI 2023 a permis une bouffée d'air « financière » à travers plusieurs mesures :

- **L'indexation de 8,14 % du budget 2022** (155,863 millions) : le Conseil général de l'INAMI avait encouragé chaque Commission de conventions à affecter une partie de leur masse d'index à de nouvelles politiques (indexation sélective/différenciée) dans le but de promouvoir le taux de conventionnement.
- **Une compensation complémentaire** pour l'augmentation des coûts du secteur des soins infirmiers à domicile (5 millions) : La compensation s'est traduite par une augmentation du montant (trimestriel) de l'intervention forfaitaire des services de soins à domicile (coût spécifique) de 19,30 € à partir du 1er trimestre 2023.
- **Une prime de conventionnement** (26,439 millions) : Ce montant a pour objectif d'aider les dispensateurs de soins qui respectent les tarifs de l'assurance soins de santé à faire face à l'augmentation des coûts pour leurs pratiques (personnel, énergie, carburant, ...). Et de ce fait, éviter que cette hausse des coûts ne se répercute sur la facture des bénéficiaires, et ainsi ne vienne augmenter leurs frais de santé.

Ce budget ne sera pas suffisant pour sauvegarder les soins infirmiers à domicile. Le travail de la Fédération se poursuivra donc en 2024 avec de nouvelles pistes d'action.

UN NOUVEL OUTIL POUR SOUTENIR LES CENTRES ASD

Ce projet a été conçu pour répondre aux besoins spécifiques des ASD en termes d'analyse et de visualisation des données. L'objectif principal était de créer des indicateurs pertinents pour aider les ASD à prendre des décisions stratégiques basées sur des données fiables et actualisées.

Au cours de l'année 2023, l'équipe IT s'est concentré sur plusieurs phases clés, comprenant :

■ **Analyse des Besoins**

Une étude approfondie des besoins des ASD a été menée pour comprendre les exigences spécifiques en termes d'indicateurs et de visualisations. Cette phase a impliqué des réunions avec les représentants des ASD et des analyses approfondies des données disponibles.

■ **Conception**

Sur la base des résultats de l'analyse des besoins, une conception détaillée des tableaux de bord et des indicateurs a été élaborée. Cette phase a nécessité une collaboration étroite avec les utilisateurs finaux pour s'assurer que les solutions proposées répondaient adéquatement à leurs attentes.

■ **Développement**

L'équipe IT a ensuite procédé au développement des tableaux de bord à l'aide de PowerBI. Cette étape a inclus l'intégration des différentes sources de données et la création des visualisations interactives.

■ **Déploiement**

Une fois les tests et les validations terminés avec succès, les tableaux de bord ont été déployés dans l'environnement des ASD. Des formations vont également être dispensées aux utilisateurs pour les familiariser avec les fonctionnalités de PowerBI.



Power BI

UNE NOUVELLE LÉGISLATION POUR LES AIDANTS QUALIFIÉS

La Réforme sur l'Aidant Qualifié provient de nombreux travaux antérieurs, notamment menés par les ASD et la FASD.

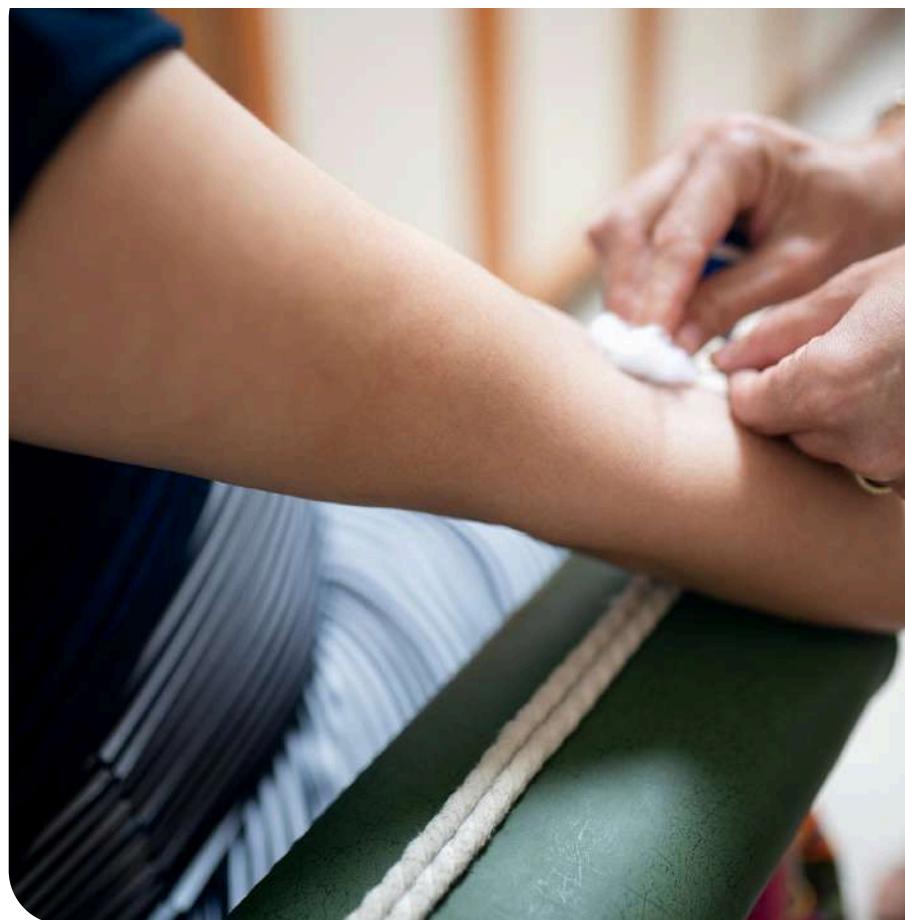
En 2009, le projet de « Collaboration Interprofessionnelle » est développé par les ASD et leur Fédération en vue de penser l'approche intégrée d'aide et de soins. L'objectif est de définir les actes infirmiers pouvant être transférés vers le secteur de l'Aide à la Vie Journalière et le cadre de qualité s'y référant. Ce concept apporte un service de qualité aux bénéficiaires en veillant à ce que chaque professionnel déploie au mieux les compétences pour lesquelles il est formé. Ce projet est concrétisé dans certaines ASD en 2015, par la possibilité pour des personnes qualifiées mais ne disposant pas forcément des compétences d'un personnel de soin, à prodiguer des toilettes d'hygiène.

Depuis 2009, les réflexions progressent pour aboutir à un cadre légal. En 2017, le projet de loi sur la coopération entre les personnes issues de l'environnement du patient et les professionnels des soins de santé en dehors d'un établissement du patient est refusé car il n'offre pas de garantie qualitative et sécuritaire pour le secteur de l'aide comme pour le secteur des soins.

C'est le 1er juin 2023 que le Parlement fédéral approuvera le projet de la loi relatif à l'aidant qualifié.



Mais qu'est-ce qu'un Aidant Qualifié ? C'est la personne qui, dans le cadre d'une profession ou d'une activité bénévole, est amenée à prendre en charge un patient et qui, selon une procédure ou un plan de soins établi par un médecin, un infirmier responsable de soins généraux ou un assistant en soins infirmiers, reçoit l'autorisation de ce dernier d'effectuer auprès de ce patient, une ou plusieurs prestations techniques infirmières. Celui-ci peut poser un ou plusieurs actes infirmiers bien définis, ils sont au nombre de 17. En fonction des actes, l'aidant qualifié recevra une instruction et/ou devra suivre une formation. L'aidant qualifié peut également effectuer un acte infirmier selon des circonstances temporaire et/ou exceptionnelles, pour un temps limité. Les professionnels du secteur des soins donnent au préalable leur autorisation, désignent un plan de soins selon la situation du bénéficiaire et déterminent exactement ce que l'aidant qualifié peut réaliser à quel moment.



L'objectif de cette réforme est de créer une véritable communauté de soins soudée dans une logique inter-département avec des procédures transversales afin de favoriser une prise en charge optimale du bénéficiaire.

En juin 2023, les dispositions légales ont été présentées à l'ensemble des Directions métiers Soins Infirmiers et Aide à la vie Journalière des ASD en guise de première information.

Afin de préparer au mieux la mise en œuvre de la loi au sein des ASD, un groupe de travail stratégique intersectoriel a été mis en place avec les Directions en Soins Infirmiers, les Direction de l'Aide à la Vie Journalière, les Directions et chargés de projet des secteurs respectifs de la FASD. L'objectif est la participation collective des métiers au processus décisionnel en vue d'améliorer l'accompagnement du bénéficiaire en répondant à ses besoins et attentes. Différentes thématiques ont été abordées comme ; le dispositif légal, les prestataires qui appliqueront la subsidiarité des actes, les actes prévus, l'aspect du volontariat, la continuité des soins, l'évaluation du processus aux différents niveaux, la communication etc. Dans le courant du premier trimestre 2024, plusieurs séances du groupe de travail opérationnel seront mises en place visant la mise en œuvre pratique du cadre au sein des ASD.

UNE NOUVELLE ORGANISATION DE LA 1ÈRE LIGNE D'AIDE ET DE SOINS



Que ce soit au niveau fédéral, de la Région wallonne ou de la Région bruxelloise, un dossier est au cœur des préoccupations des ministres de l'action sociale et de la santé, des administrations ainsi que des acteurs de terrain : l'organisation de la 1ère ligne d'aide et de soins. L'objectif transversal de ces initiatives est de réfléchir à la nouvelle organisation de l'accompagnement et des soins, notamment par une approche de territorialisation de la coordination entre acteurs de terrain des politiques de santé.



La FASD a essentiellement été sollicitée dans le cadre des travaux relatifs à Proxisanté. Après avoir contribué aux "Assises de la première ligne", phase d'analyse de l'existant tel qu'évoqué dans le rapport d'activités 2022, la FASD a suivi de prêt les travaux devant permettre d'opérationnaliser les intentions : identification des spécificités devant relever des niveaux micro, méso et macro, définition des organes locaux-régionaux de santé qui deviendront les espaces de coordination territoriale, place de la coordination dans l'approche multidisciplinaire au niveau micro donc au plus proche du citoyen, etc. Ce travail de suivi, analyse des textes, croisement avec les réalités de terrain, proposition et rédaction, ... a été réalisé en étroite collaboration avec le département politique de la Mutualité Chrétienne. Cette collaboration a permis de croiser nos expertises respectives mais également de faire du lien entre les différents chantiers qu'ils soient au niveau fédéral ou dans les entités fédérées.

La FASD a pu se mobiliser dans les différents groupes de travail diligenté par l'AVIQ que ce soit dans les processus de corédaction du projet de décret Proxisanté que dans ceux portant sur les projets arrêtés d'exécution. Nous avons pu contribuer par nos apports à intégrer une démarche d'interdisciplinarité et de transversalité dans la prise en charge des patients et des bénéficiaires.

DU NEUF POUR L'HOSPITALISATION À DOMICILE



Depuis le 1er juillet 2023, l'hospitalisation à domicile (HAD) a été définie au sein de l'INAMI comme étant « *les situations dans lesquelles les soins peuvent être administrés dans le cadre de vie du titulaire de droits dans le respect de la réglementation applicable et des critères de qualité et de sécurité, et qui, si ces critères ne peuvent être appliqués, doivent être administrés dans le cadre d'une hospitalisation classique ou d'une hospitalisation de jour* ».



Actuellement, deux traitements sont proposés dans le cadre de l'HAD :

- **L'administration de médicaments par voie intraveineuse** dans le cadre d'un traitement antibiotique pour lequel aucune alternative par voie orale n'existe ou n'est disponible, d'une durée minimum de 5 jours ;
- **L'administration parentérale de médicaments** dans le cadre d'un traitement anticancéreux de minimum 3 jours dans le milieu de vie du bénéficiaire.

L'ambition est d'évoluer dans les années à venir vers d'autres traitements à intégrer dans l'HAD.

De nouveaux honoraires forfaitaires ont été mis en œuvre afin de compléter les honoraires de la nomenclature des soins infirmiers domicile : un forfait de mise en route de l'HAD, un forfait de coordination des soins par l'infirmier à domicile et un forfait supplémentaire pour l'administration de médicaments anticancéreux par voie intramusculaire, sous-cutanée ou hypodermique.

Afin d'aider les ASD dans l'organisation des prises en charge et lors des rencontres avec les établissements hospitaliers pour les discussions de la mise en œuvre des HAD, un groupe de travail a été mis en place avec la création de deux documents :

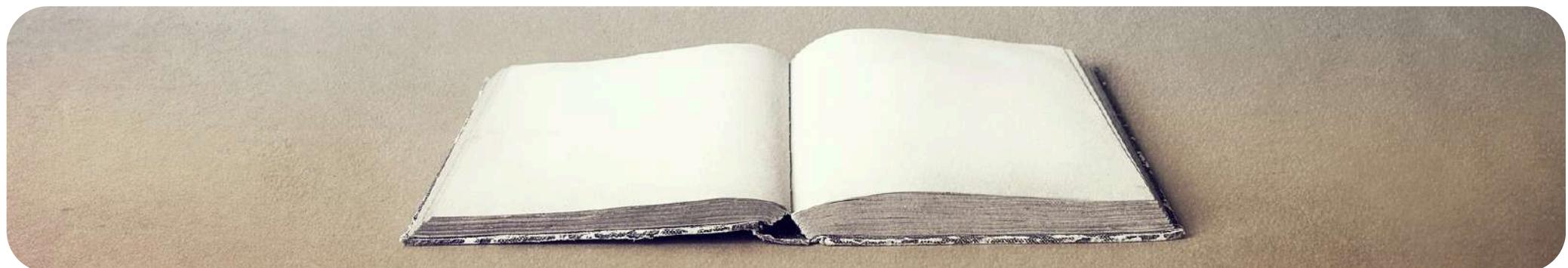
- **Une procédure de gestion HAD** – couloir de nage qui reprend la liste des différents acteurs et leurs actions dans le processus de l'HAD
- **Un flyer** synthétisant la réglementation spécifique à l'HAD



NOTRE MÉMORANDUM

Méthodologie de rédaction et validation

Comme à l'approche de chaque nouvelle échéance électorale, l'année 2023 a été marquée par la préparation du memorandum politique destiné aux élections régionales et fédérales du 9 juin 2024. Désireux de pouvoir diffuser ce document rappelant notre vision, nos priorités pour le futur et nos propositions concrètes vers les partis avant la rédaction de leurs programmes respectifs, un travail de rédaction a été initié dès février 2023. Un projet de memorandum a ainsi été rédigé par l'équipe de la FASD sur base des dossiers et enjeux face auxquels se trouvent les ASD. En mars et avril, ce texte a été soumis aux directions des ASD et membres du conseil d'administration de la FASD afin d'être amendé et complété. La version finale a été validée en conseil d'administration le 17 mai 2023, ce qui nous a permis de le diffuser vers les différents partis politiques avant l'échéance.



Contenu

Notre memorandum se compose de trois parties :

1. **4 priorités** en lien avec l'urgence face à laquelle les services d'aide et de soins à domicile se trouvent
 - Un financement plus adapté et pérenne de l'ensemble des métiers de l'aide et des soins à domicile.
 - Une accessibilité aux services d'aide et de soins équitables pour tous les citoyens.
 - Une disponibilité sur le marché de l'emploi de professionnels qualifiés en suffisance aussi bien pour les métiers de l'aide que ceux des soins de santé.
 - Une transversalité entre les secteurs du domicile (service d'aide aux familles et aux ainés, soins infirmiers, télévigilance, aménagement du domicile, ...) mais également entre la première ligne et d'autres secteurs de la deuxième ligne (MR – MRS, revalidation, hôpitaux, ...).
2. **Notre vision** pour une politique de santé et du bien-être à domicile respectueuse du choix et des besoins de chacun tout au long de son parcours de vie.
3. **46 actions politiques** à entreprendre dans le cadre de cette vision identifiées par enjeux et par niveau de pouvoir.

Vous pouvez retrouver son contenu sur notre site Internet : <https://federation.aideetsoinsadomicile.be/fr/memorandum-2024>