

Restitution du groupe de travail 1 CDCA de l'Indre, septembre 2022 Accompagnement à domicile

Participants au groupe de travail : Mme BRIALIX, Mme GAUMENDY, Mme FAUCHET, Mr ALTAZIN, MR LAMOUREUX, Mme FLORENTIN, Mme RENAUD INCLAN, Mme FOULATIER.

Excusés : Mme EBRAS, Mr HERMIER

Ce groupe de travail avait pour objectif de faire un état des lieux sur l'accompagnement à domicile des personnes âgées et/ou personnes en situation de handicap.

Nous avons abordé le sujet sous trois angles :

- Le point de vue des usagers
- Le point de vue des intervenant(e)s
- Le point de vue des responsables des services d'aide à domicile

Considérant qu'il est important de replacer autant que faire se peut la personne âgée/handicapée au centre de notre réflexion et de nos préoccupations, nous avons dans un premier temps entendu ces usagers.

Il fallait bien évidemment accueillir également les témoignages des professionnel(le)s de l'accompagnement qui interviennent à domicile. Cependant, il nous semblait indispensable d'entendre séparément les professionnel(le)s qui sont directement en lien avec la personne, pour l'aide dans les gestes du quotidien, et, les responsables de leurs services respectifs.

Nous ne sommes pas tout à fait exhaustifs puisque nous n'avons pas recueilli le témoignage des usagers particuliers employeurs. Pour autant, nous avons lors de nos différents échanges, abordé ce sujet qui fait parfois débat et nous ne pouvons donc pas l'ignorer, nous l'intégrons à notre réflexion.

Voici donc les grands axes de préoccupations qui sont ressortis de nos rencontres.

Point de vue des usagers : (attentes et difficultés)

- ✓ Respect du plan d'aide évalué
- ✓ Respect des choix de la personne
- ✓ Le proche aidant ne devrait pas faire partie de l'évaluation en termes de moyens
- ✓ L'environnement du foyer doit être mieux pris en compte (état des lieux et situation dans l'environnement, habitat isolé, transports)
- ✓ Respect des horaires
- ✓ Délai d'information en cas de modification de planning ou d'horaires, les services ne sont pas toujours joignables dans ces cas là et tout repose sur les proches...s'il y en a.
- ✓ Temps d'intervention octroyés souvent trop courts (plafond APA)
- ✓ Possibilité d'Intervention en doublon
- ✓ Difficultés à trouver des gardes de nuits
- ✓ Personnalisation de la formation (cognitive, autisme, aspirations endo trachéales...adéquation entre l'offre et la demande en formation

- ✓ Reste à charge importants (avenant 43 qui en bénéficie ? qui paie la différence ?) cela à une incidence sur le respect du plan d'aide et sur le choix de la personne (prestataire/emploi direct)
- ✓ Importance de la prise en charge par l'APA du ménage en GIR 1 à GIR 4 ou PCH

Point de vue des intervenants :

A noter que les personnes entendues disent avant toute chose, aimer leur métier et s'y donner au maximum pour apporter l'aide nécessaire aux personnes qui en ont besoin.

- ✓ Les coupures de temps de travail en cours de journée représentent un manque à gagner, plusieurs trajets (pas toujours indemnisés) et des « temps morts »
- ✓ Difficultés à obtenir un temps plein
- ✓ Manque de coordination entre services et autres intervenants
- ✓ Fort ressenti d'un manque de considération par les autres intervenants
- ✓ Importance d'un temps d'intégration
- ✓ Temps d'intervention parfois trop courts
- ✓ Les Interventions en doublon seraient parfois souhaitables (Habitat pas toujours adapté à l'utilisation d'aides techniques, pathologies douloureuses, troubles du comportements chez certains usagers...)
- ✓ Une plus grande collaboration avec les responsables de secteur serait appréciée, pouvoir apporter des suggestions d'organisation. Valoriser la connaissance du terrain.
- ✓ Contribuer à la demande de révision des prises en charge APA /PCH et être sollicitées lors de la mise en place du plan d'aide suivant la nature et l'autonomie constatée de la personne aidée
- ✓ Participer aux réunions gérontologiques et être intégrées aux coordinations SAMSAH (service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés)
- ✓ Constat d'un manque de communication
- ✓ Valorisation du métier
- ✓ Insatisfaction concernant la réforme sur les salaires de l'avenant 43, peu de retombées sur les salaires des AD
- ✓ Souhait de pouvoir bénéficier d'un véhicule de service

Point de vue des responsables des services d'aide à domicile :

- ✓ Manque d'infos à la sortie de l'hôpital lors du retour à domicile
- ✓ difficultés à recruter, à tenir un planning
- ✓ Collaboration avec les autres intervenants (Infirmiers, SSIAD) parfois compliquée
- ✓ Insuffisance des lits en SSIAD
- ✓ Pouvoir mettre en place des Interventions en doublon
- ✓ Temps attribués parfois trop courts 1/2 heure pour la toilette s'apparente pour certains membres à de la maltraitance.
- ✓ Impossibilité quelquefois, de respecter le droit du travail pour pouvoir répondre à la demande
- ✓ Difficultés dans la gestion du transport
- ✓ La Gestion du crédit d'impôts est contraignante

- ✓ Planification compliquée pour les programmes de formation ce qui limite leur mise en place.
- ✓ Difficultés grandissantes pour les usagers à faire face au reste à charge qui entraînent la non utilisation d'une partie des heures allouées ce qui conduit à constater des plans d'aides non saturés.

Points de conclusion :

- Malgré le travail d'amélioration mené par les services d'aide à domicile, des difficultés importantes demeurent pour les usagers. La mise en place des plans d'aide pour les personnes âgées/handicapées n'est pas toujours à la hauteur de leurs attentes, de leurs besoins et de leurs choix. Certaines réponses mal adaptées peuvent parfois remettre en question leur maintien à domicile ou les mettre en danger si elles n'ont pas de proches à leurs côtés.
- Malgré le fait qu'elles soient très attachées à leur métier qu'elles disent aimer, Les professionnel(l)es de l'aide à domicile qui interviennent auprès des personnes âgées/handicapées sont actuellement dans une situation inconfortable et démotivante. Manque de reconnaissance et de valorisation du métier, difficultés à en vivre sans compléter par une autre activité, pénibilité et besoin de plus d'implication dans la vie du service.
- Malgré une recherche permanente pour améliorer la qualité de prise en charge des personnes mais aussi le bien être au travail des salariées, les services d'aide à domicile font actuellement face à une crise qui perdure. Difficultés pour les services à recruter et donc à planifier les prestations, difficultés à organiser et à financer les formations, liées au calendrier aux financements et à l'impact de l'insuffisance d'effectifs... Malgré une aide substantielle du CD dans le cadre réglementaire, et l'avenant 43 ,des facteurs tels que le manque d'attractivité du métier et le peu de candidats à l'exercer nuisent au bon fonctionnement des services.
- Beaucoup de départs en retraite vont intervenir dans les prochaines années. Les conditions de travail tout autant que les rémunérations n'incitent pas à s'engager dans ces métiers trop longtemps non considérés. L'approche du monde du travail est appréhendée très différemment par les nouvelles générations. Il va falloir considérer cette évolution sociétale.

PROPOSITIONS :

- Vigilance du CD sur la faisabilité de la mise en place des plans d'aide pour les personnes âgées/handicapées vulnérables isolées et en situations de grande dépendance. Peuvent-elles choisir leurs types d'intervenants ? ont-elles sur le département une offre qui correspond à leur besoin ? qu'en est-il des restes à charge ?
- Vigilance du CD sur la prise en charge des personnes vulnérables isolée et /ou en situation de grande dépendance (on ne peut pas les laisser à la merci des intervenants) . Identifier les cas via ALMA Allo maltraitance ? que fait le CD suite à un signalement

- Adéquation entre l'offre et la demande, personnalisation de la formation (facteur de motivation si un impact intervient sur les conditions de travail et de rémunération)
- Mise en place d'un catalogue des prestataires : que fera t-il que ne fera t-il pas. (tenir compte des difficultés de mises à jour)
- Améliorer la cohérence des durées et modalités d'interventions
- Élaborer avec les divers intervenants une procédure de coordination
- Le Département met l'accent sur le maintien à domicile. Comment appréhender le risque de cessation d'activité d'une association ou d'une entreprise gestionnaire ?