

# Améliorer le soin de proximité

## Les services sociaux - un moteur pour le changement

### Note de synthèse

#### Qu'est-ce que le soin de proximité?

Le soin de proximité est défini comme toute forme d'aide et de soin fournis par la communauté locale permettant aux individus de surmonter toute maladie, handicap, difficultés de vie qu'ils ou elles pourraient rencontrer, en vivant parmi les membres de leur communauté, au lieu d'être dans des institutions séparées. Cela permet aux personnes bénéficiaires des soins d'être inclus dans la société et de reprendre le contrôle sur leur propre vie. C'est une alternative au modèle de soin en institut. La fermeture d'institutions en tant que seule option pour désinstitutionnaliser le soin n'est pas viable, une gamme de services de proximité doit être fournie à la place, pour assister les personnes ayant des besoins divers en soins de santé et sociaux directement chez elles et au sein de leur communauté.

#### Pourquoi le soin de proximité?

La transition vers le soin de proximité peut être justifiée par des arguments solides :

1. Le témoignage des personnes vivant ou ayant vécu en institutions.
2. Cadres, lignes directrices et principes internationaux en matière de droits internationaux humains des Nations unies et de l'UE.
3. Des arguments de santé publique basés sur les leçons tirées de la crise du Covid-19.
4. Le rapport coût-efficacité : plusieurs études ont démontré que le soin de proximité peut conduire à une meilleure qualité de vie avec les mêmes coûts.

#### Comment le soin de proximité peut être appliqué?

En 2011, l'ESN a proposé 3 critères clés pour aller vers un soin de proximité. Nourris par les discussions au séminaire 2023 et les sondages divers, ainsi que les événements et les activités menées par nos membres ces dernières années, nous avons identifiés 4 composants clés supplémentaires ou renforcés pour la prestation de services de proximité.

#### Composants clés (2011)

- 1) Le leadership
- 2) Un financement pour le rendre possible
- 3) La participation de toutes les parties prenantes

#### Composants renforcés (2023)

- 4) Un leadership engagé et de la main d'œuvre
- 5) Les atouts de prévention
- 6) Des communautés accessibles
- 7) Des services cocréés avec les usagers

#### Le développement de services de proximité - une checkliste

Afin d'aider les décideurs à mettre en place des services de proximité, nous avons créé la checklist suivante:

##### Leadership et personnel

- ✓ Le personnel est-il correctement formé et qualifié pour fournir les soins à leurs bénéficiaires?
- ✓ Le personnel reçoit-il une formation adéquate en accord avec les meilleurs guides de pratiques, fondés sur des preuves, pour fournir leurs services?
- ✓ Le personnel dispose-t-il des ressources

nécessaires pour fournir les services?

- ✓ Le personnel contient-il des membres avec de l'expérience dans le soin?
- ✓ Les programmes de formation incluent-ils des contributions d'autres professionnels et usagers?

##### Les atouts de la prévention

- ✓ Un système (y compris informatique) garantissant la collecte de données sur les besoins en matière d'aide sociale, les obstacles aux services, les ressources et les compétences au sein de la communauté ; est-il mis en place?
- ✓ Un système (y compris informatique) est-il mis en place pour garantir que les services prennent en compte les besoins d'aide sociale de la communauté?
- ✓ Un système (y compris informatique) est-il mis en place pour suivre l'utilisation du service, ses qualités et son impact?
- ✓ Les services disposent-ils des ressources adéquates selon les besoins locaux, pour garantir leurs succès?
- ✓ La technologie est-elle utilisée afin de permettre aux usagers de pouvoir rester vivre chez eux et dans leur communauté?
- ✓ Existe-t-il des protocoles développés afin de permettre aux usagers d'utiliser la technologie dont ils ont besoin pour pouvoir rester vivre chez eux et dans leur communauté?
- ✓ Le service fonctionne-t-il d'une manière intégrée avec les autres services dans la prestation d'aides?

##### Des communautés accessibles

- ✓ Les services sont-ils indiqués et promus de manière efficace au sein de la communauté?
- ✓ Les services sont facilement accessibles? Grâce à, par exemple :
  - des unités ou professionnels mobiles
  - de larges horaires d'ouverture
  - des espaces adaptés pour les enfants
  - un accès physique garanti pour les personnes à mobilité réduite
  - des services non discriminants envers tous les genres et orientations sexuelles

·la garantie de l'anonymat et la confidentialité

·la gratuité

·l'accès aux informations sur les services disponibles dans un langage clair et avec la possibilité de traductions en différentes langues, ou bien l'option d'un interprète pour aider à prendre des décisions en connaissance de cause

·l'adaptation aux besoins et caractéristiques sensibles telles que la sexualité, l'ethnicité, la religion, le genre, ou le handicap

##### Co-construire avec l'usager

- ✓ La prestation de services est-elle conforme aux lois internationales relatives aux droits humains?
- ✓ Existe-t-il un processus formel pour obtenir un retour d'informations par les usagers?
- ✓ Les membres de la communauté cible sont-ils impliqués dans la conception, la prestation et l'évaluation du service?

##### Governance

- ✓ Existe-t-il un cadre national juridique et un plan pour promouvoir le développement du soin au cœur de la communauté?
- ✓ L'administration publique responsable du plan est-elle identifiée et comment coopère-elle avec les autres administrations publiques?

Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle permet d'avoir une vision générale des éléments clés à prendre en compte dans la planification, la prestation et l'évaluation des services sociaux communautaires. Certains éléments de cette liste peuvent varier selon la nature et le champ d'application des services sociaux et les besoins spécifiques de la communauté. Il est essentiel d'adapter et mettre à jour cette liste selon les circonstances et les besoins.

Lisez le rapport complet [ici](#).