Mettre l'accent sur la coordination

Autor(en): **Zentgraf, Amelie / Bischofberger, Iren**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): **- (2018)**

Heft 5

PDF erstellt am: **29.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-852841

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Mettre l'accent sur la coordination

Photo: iStock / mathisworks

Pour éviter les complications, les services d'Aide et soins à domicile donnent davantage de place à la coordination des prestations. Depuis 2012, l'Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS) prévoit la facturation de ces prestations dans des situations complexes et instables. Mais il faut que cela se sache. C'est là où le bât blesse, comme le montre une recherche de la Fondation Careum analysant des sites internet: de nombreuses organisations locales d'Aide et soins à domicile négligent d'expliquer le pourquoi et comment de leurs prestations de coordination.

Les progrès de la médecine suivent un rythme rapide: de plus en plus de gens, atteints de maladies diverses et de longue durée, ont besoin de certains médicaments, de thérapies et de soins différenciés. Il est donc fréquent que de nombreux prestataires de service soient chargés des soins pour le même patient. Par conséquent, les efforts en temps et en organisation pour coordonner tous les acteurs impliqués sont élevés. L'entourage du patient doit pouvoir compter sur cette décharge apportée par une coordination des soins. C'est l'avis d'Elsbeth Fischer-Doetzkies, enseignante dans le domaine des soins infirmiers et proche aidante pendant de nombreuses années: «Les familles dépendent d'une coordination proactive des soins pour leurs malades. Il faut que les produits nécessaires aux soins ou les médicaments soient disponibles et payés au bon moment et au bon endroit, et qu'ils soient correctement utilisés. Il est également important de coordonner les visites médicales, les examens de contrôle et les traitements.»

La coordination, partie intégrante de l'OFSP

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) reconnait l'importance de la coordination. Il est à l'origine de l'élargissement de l'Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS) en incluant «la coordination» dans l'art. 7, al. 2. Cette prestation est donc – s'il s'agit de situations complexes et instables et pour éviter des complications – couverte par l'assurance de base depuis 2012. En outre, l'OFSP a lancé, dans le cadre des «Priorités Santé2020» du Conseil fédéral, le projet «Soins coordonnés». L'objectif est d'adapter les offres ambulatoires et hospitalières aux développements actuels afin de promouvoir des soins de santé modernes.

Esther Bättig, experte en soins MSc et membre de la direction d'Aide et soins à domicile (ASD) Suisse, confirme l'importance de la coordination dans le cadre des soins de santé. Elle souligne que la coordination entre prestataires impliqués n'appartenant pas à une seule et même organisation est de plus en plus nécessaire, puisque le conseil aux clients et aux proches aidants est une activité distincte des services d'ASD. «Une tâche exigeante», dit-elle, qui demande une expertise clinique approfondie dans le domaine du risque de complications, une vision globale des offres disponibles ainsi que des compétences en communication dans les rapports avec les personnes les plus diverses. Les prestations de coordination fournies démontrent qu'au sein des services d'Aide et de soins à domicile, l'intensité des soins donnés augmente. C'est un facteur important pour mesurer l'évolution des tâches qui incombent aux soins à domicile et le besoin y relatif de personnel qualifié.

Mieux exploiter le potentiel

Cette année, l'OFSP a défini les «soins coordonnés» comme «l'ensemble des procédures qui servent à améliorer la qualité des traitements des patients tout au long de la chaîne thérapeutique.» Lea Wartburg de l'OFSP ajoute que les soins coordonnés doivent être améliorés, notamment pour les groupes de patients qui demandent de nombreuses prestations fournies par des prestataires différents. Car c'est là où le gain en efficacité d'une meilleure coordination est le plus visible. On vise à éviter les doublons et les hospitalisations de trop, ce qui réduit les coûts. Il faut renforcer la collaboration interprofessionnelle et interinstitutionnelle. Lea Wartburg dit aussi que dans ce contexte, les soins ont un rôle important à jouer – leur potentiel peut être mieux exploité.

La coordination est étroitement liée à la gestion des dossiers. Christine Rex, directrice des soins des services d'ASD du district de Knonau dans le canton de Zurich et présidente du réseau Case Management Suisse, rappelle la définition élaborée en 2014 par son réseau: Case Management (gestion des dossiers) est un plan d'action visant la création structurée, coordonnée et continue de processus de soutien et de conseil, particulièrement quand plusieurs instances sont impliquées ou doivent en plus être intégrées. Cette structure peut être réalisée par plusieurs groupes professionnels. Selon l'OFSP, seules les prestations fournies par le personnel infirmier sont remboursées. C'est donc aux infirmiers et infirmières qu'en incombe la responsabilité tout entière.

> «Il faut des informations facilement compréhensibles de ce qu'on peut attendre de ces prestations.»
> Elsbeth Fischer-Doetzkies

Analyse des sites Web de l'ASD en Suisse

A ce propos et dans le cadre d'un projet concernant les proches aidants, Careum Recherche a analysé au printemps 2018 les sites Web disponibles des organisations locales d'ASD (519 sur un total de 584 organisations locales selon une statistique interne). Les deux questions clefs de l'analyse étaient: a) La coordination est-elle mentionnée sur les sites Web? Et b), si oui: Comment sont décrit les prestations fournies aux proches aidants?

Il en ressort que 23 % des sites Web mentionnent explicitement le terme «coordination» (y compris le terme «case management», généralement en combinaison avec les autres prestations de base, l'évaluation et le conseil. Sur ces 23 %, seulement 9 % expliquent spécifiquement quel genre de prestations le terme «coordination» recouvre. Quelques menus détails décrivent les termes comme «coordination» et «communication» au cas par cas des services fournis par différents prestataires du domaine des soins. Rares sont les sites Web qui donnent des informations détaillées sur l'offre de coordination pour des proches aidants, destinée à reconnaître des lacunes et à y remédier, tout en offrant de fréquentes évaluations. Sporadiquement, on trouve l'offre d'une «coordinatrice client» dans le but de planifier les besoins effectifs d'une situation individuelle de prise en charge.

Coordination invisible

Les conclusions de l'analyse? Dans l'ensemble, la coordination en tant que prestation fournie aux proches aidants et aux clients ainsi que pour d'autres prestataires de services reste quasiment invisible sur les sites inernet des services d'Aide et de soins à domicile à but non lucratif. Il faut donc agir, surtout en raison de la vague d'interventions ambulatoires qui semble se profiler à l'horizon. La coordination est très pertinente pour un nombre croissant de patients atteints de maladies chroniques, particulièrement en combinaison avec l'information, le conseil et l'autogestion. Il ne faut pas craindre d'investir dans l'actualisation des sites Web, car la chose devient urgente. Il faut investir dans des collaborateurs qualifiés pour donner des renseignements concernant la coordination qui informeront systématiquement tout au long de la chaîne de traitement.

C'est ce que souligne également Elsbeth Fischer-Doetzkies, enseignante dans le domaine des soins infirmiers: «Pour les proches aidants, le fait que la coordination comme prestation offerte par les services d'Aide et de soins à domicile soit reprise par l'ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS) peut s'avérer très utile, car les prestations fournies par des collaborateurs qualifiés sont remboursées. Il est donc important que les sites Web des services d'Aide et de soins à domicile les en informent. Il faut des informations facilement compréhensibles de ce qu'on peut attendre de ces prestations.»

Amelie Zentgraf, collaboratrice scientifique Careum Recherche, et professeur Iren Bischofberger, directrice des programmes work & care Careum Recherche et prorectrice HES Kalaidos santé

* *Haslbeck, J., Klein, M., Bischofberger, I. & Sottas, B. (2015). Leben mit chronischer Krankheit (Vivre avec une maladie chronique). Les perspectives de patients et de proches aidants (dossier Obsan 46) Neuchâtel Observatoire suisse de la santé*