

Périodique du C.P.A.S de Liège

Dossier : Les soins infirmiers à domicile



**Le journal de «Coup d'Envoi»
3^{ème} numéro en annexe**

SOMMAIRE

Edito.....	2
Dossier : le service des soins infirmiers à domicile Témoignages de Daniel Mulders et Coraline Ramaekers, infirmiers et de Laurence Crisner, secrétaire.....	3
Tout ce que vous devez savoir sur le service.....	9
Partenaires : L'actualité de l'asbl «Article 27 Liège».....	10
Agenda.....	12

EDITO

Fabienne Simon,

Directrice des services du Maintien à domicile



Le 24 septembre 1926, la Commission de l'Administration de l'Assistance publique acceptait, à titre d'essai, que des soins soient donnés par le Service de placement des infirmières et des gardes-malades de la Province de Liège. Ces soins étaient donnés gratuitement aux indigents. L'essai fut concluant car il répondait à un besoin.

En 1935, ce service offert aux indigents fait partie des assistances à domicile.

Pendant la deuxième guerre mondiale, les soins sont assurés sans interruption. A partir de 1957, suite à une recrudescence de cas de tuberculose, l'Assistance publique engage une infirmière en hygiène sociale.

En 1961, le service s'étend aux personnes âgées et handicapées.

En 1966, les soins ne sont plus exclusivement réservés aux indigents, même si aucun ticket modérateur n'est prélevé.

En 1970, l'Assistance publique engage une deuxième infirmière, graduée sociale. Ce nombre sera porté à 3 en 1974.

A partir de 1980, les soins peuvent être assurés entièrement par le service et sont répartis en 5 secteurs. Un dispensaire de soins est annexé au service, place Saint Jacques, conformément à la législation.

En 1993, le service compte 8 prestataires de soins dont 1 mi-temps. Il s'est ouvert aux infirmières brevetées.

La part des démarches sociales est restée importante et un certain nombre de prestations ne sont toujours pas remboursées par l'INAMI.

Le service a, depuis longtemps, perdu son label de service de soins pour «assistés» et la qualité des interventions a été maintenue en dépit des contingences économiques.

Demeurer un service public ouvert à toute personne résidant sur le territoire de Liège, quels que soient son âge et ses revenus, mettre l'accent sur la qualité des soins, réaliser des actes techniques et assurer une prise en charge psychosociale du patient, cela reste des objectifs prioritaires. C'est dans cet état d'esprit que le service effectuera à partir du mois d'octobre les prélèvements sanguins.

Le service des soins infirmiers à domicile

Le service des soins infirmiers à domicile, à l'instar des autres services de Maintien à domicile de notre CPAS, contribue de manière importante à favoriser la santé et le bien-être de nos concitoyens. Le but visé étant de maintenir le plus longtemps possible la personne concernée à son domicile. En effet, il est établi que l'hospitalisation est toujours plus coûteuse pour la société sans compter que le maintien à domicile répond à la profonde aspiration de nombreux malades et personnes âgées.

Depuis plusieurs années, le service des soins infirmiers à domicile met la priorité sur la qualité des soins, leur continuité et leur globalité. Ainsi et par delà les actes techniques posés par les infirmiers, ceux-ci assurent une prise en charge psychosociale des patients et de leurs familles. Les prestations incluent également la prévention et l'éducation sanitaire dans le respect de la personne et de ses possibilités.

Dans les pages qui suivent, des travailleurs de ce service apportent un éclairage supplémentaire sur les missions et l'organisation de leur travail.



Daniel Mulders,

infirmier social au service des soins à domicile depuis 1986

- Cellule Communication : Comment se déroule une journée de travail type ?

- Daniel Mulders : Notre travail est assez varié. Nous commençons habituellement nos tournées par les patients diabétiques (insuline, tests de glycémie) chez lesquels nous assurons un suivi et une éducation à la santé. Ensuite, nous effectuons les autres soins : pansements, injections intramusculaires et sous-cutanées et les soins d'hygiène. Lors de ces différents soins et selon les besoins de nos patients, nous informons ceux-ci au sujet de leurs pathologies ou des différents services que le CPAS ou d'autres institutions peuvent leur fournir. Par ailleurs, nous jouons un rôle important en matière d'accompagnement de fin de vie ou de soins palliatifs auprès des patients concernés et de leurs familles.

- Quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?

- Une de celles-ci réside dans nos horaires de travail. Nous devons assurer le travail 7 jours sur 7, de tôt le matin à tard le soir, y compris les week-ends et les jours fériés. Une autre difficulté est de s'adapter aux différents « types » de patients et de pathologies. Néanmoins, cela présente aussi un avantage, car ainsi nous avons tous les jours le plaisir

« nous avons tous les jours le plaisir de la nouveauté tout en développant des relations privilégiées avec des patients que l'on apprend à bien connaître dans leur milieu de vie. »

de la nouveauté tout en développant des relations privilégiées avec des patients que l'on apprend à bien connaître, en les



accompagnant parfois longtemps dans leur milieu de vie. Ceci est bien évidemment très différent du type de contact qui s'établit avec les patients séjournant à l'hôpital. Mais cette proximité peut aussi engendrer une certaine difficulté à assumer le contact permanent avec la souffrance et parfois avec le décès de nos patients.

- Comment s'organise votre travail ?

- Notre secrétariat situé Place St-Jacques reçoit et gère les demandes qui lui sont adressées par téléphone. L'origine de ces appels peut être un hôpital, un médecin traitant, le patient lui-même, ses voisins ou encore sa famille. Nous effectuons par la suite une petite enquête sociale qui vise l'identification de la personne et de ses besoins paramédicaux, avant de procéder à la prise en charge de ceux-ci. En outre, nous ne négligeons jamais d'orienter nos patients vers d'autres services sociaux si nécessaire.

- Qu'est-ce qui vous différencie des autres services de soins à domicile présents sur Liège ?

- Au départ, notre service était composé d'infirmiers gradués sociaux et nous avons déjà une approche très sociale nécessitant de consacrer beaucoup de temps auprès des patients et ce, afin de les aider à régler un certain nombre de problèmes sociaux, parallèlement aux problèmes médicaux et paramédicaux. Par la suite et petit à petit, nous nous sommes adjoint de nouvelles infirmières brevetées qui ont continué à travailler dans cette même ligne et avec cette même attention particulière accordée au suivi social. Nous restons une petite équipe qui travaille dans un cadre « familial » et qui développe une grande connaissance de ses patients. En effet, l'avantage principal d'une petite équipe est que toutes les informations transitent facilement dans le groupe. Ces informations sont traitées régulièrement et les patients se sentent très rassurés par cette équipe qui communique bien et qui les connaît parfaite-

ment.

- Quelles vos perspectives ?

- Ce que je trouve très important à signaler ici est le fait que nous sommes réellement en

« Les patients se sentent très rassurés par cette équipe qui communique bien et qui les connaît parfaitement. »

formation permanente, par exemple au niveau de l'accompagnement des personnes en fin de vie. Récemment, plusieurs de nos collègues ont achevé des formations relatives à la diabétologie, à la démence, au traitement des plaies ou encore à la sécurité du personnel. Bref, toute l'équipe suit régulièrement des formations de durées variables afin d'approfondir leurs connaissances dans des matières très diverses. Tous ces efforts consacrés à la formation continue de notre personnel visent à assurer la qualité de notre service qui se trouve, année après année, confronté au vieillissement de la population et à l'accroissement des besoins de soins qui deviennent eux aussi de plus en plus spécifiques. Nous sommes également en contact - via des commissions au GLS* - avec les institutions hospitalières afin d'optimiser le transfert d'information visant à aboutir à une meilleure prise en charge des patients à la fin d'une hospitalisation. Une autre objectif important consiste à approfondir la coordination entre l'ensemble des services de notre Centre de coordination des soins à domicile et d'autres services du CPAS, comme le Relais Santé.

Propos recueillis par S.K.

*GLS : Groupement pluraliste Liégeois des services et Soins à domicile : service intégré de soins à domicile agréé par la RW et l'INAMI. Son objectif est d'assurer la continuité des soins (Hôpital - domicile - Maison de repos) et la synergie entre différents prestataires de soins et d'aides, dans l'intérêt du patient et en collaboration avec le médecin généraliste.

Coraline Ramaekers,

infirmière au service des soins à domicile depuis 2002



- Cellule Communication : Quelles sont les difficultés du métier ?

- Nous travaillons seuls. C'est peut-être là que réside la difficulté principale, même si l'on peut également considérer cette condition

« Même si notre service dépend du CPAS de Liège, nos patients ne sont pas forcément bénéficiaires de l'aide du CPAS. »

particulière comme un avantage. Mais il est vrai que lorsque nous sommes chez un patient et que nous sommes confrontés à une difficulté, nous devons gérer celle-ci seuls, même si nous avons toujours la possibilité de téléphoner à nos collègues. Une autre petite difficulté, c'est l'angoisse que nous éprouvons lorsque nous nous rendons pour la première fois chez un patient que l'on ne connaît pas. Mais il faut dire qu'en général, nous sommes très bien accueillis et donc tout se passe finalement très bien.

- Qui sont les bénéficiaires du service ?

- C'est « monsieur et madame tout le monde ». Même si notre service dépend du CPAS de Liège, nos patients ne sont pas forcément bénéficiaires de l'aide du CPAS. Ils appartiennent

à des « catégories » sociales très différentes. Néanmoins, nous soignons beaucoup de personnes âgées, car ce sont généralement elles qui ont besoin d'une aide, par exemple pour leur toilette ou pour des piqûres d'insuline.

- Par delà l'acte technique, quel rôle jouez-vous ?

- Nous jouons clairement un rôle social important. Pour beaucoup de nos patients, nous sommes leurs seuls visiteurs de la journée. Ils en profitent donc naturellement pour nous parler de leur quotidien, de leurs difficultés ou des moments de bonheur qu'ils vivent. Nous assumons avec beaucoup de plaisir cette partie de notre travail. Nous dialoguons avec

« Nous dialoguons avec nos patients et nous essayons de faire en sorte de réduire l'isolement de certains d'entre eux. »

nos patients et nous essayons de faire en sorte de réduire l'isolement de certains d'entre eux. Ce contact privilégié est très agréable pour nous. Nous nous invitons chez eux, nous entrons vraiment dans leur vie, nous nous habituons mutuellement à nous voir tous les jours et cela crée indéniablement des liens forts.

- Continuez-vous à suivre des formations ?

- Bien sûr. Nous en avons besoin parce que le secteur des soins de santé est en continue évolution. Nous devons être au courant des nouvelles techniques sans compter le fait que nous avons de plus en plus de patients à qui nous devons prodiguer des soins de plus en plus spécifiques.

- Comment s'organise le travail dans votre service ?

- Nous sommes organisés en quatre tournées couvrant quatre secteurs différents de la ville de Liège. Concrètement, quatre infirmiers travaillent en matinée pour chaque secteur. Un

« Nous avons besoin de formations parce que le secteur des soins de santé est en continue évolution. »

autre effectue en soirée une tournée qui couvre tout le territoire du Grand Liège. Quant aux week-ends, trois infirmiers travaillent le matin et deux autres en soirée. Notre travail s'effectue donc 7 jours sur 7.

Propos recueillis par S.K.



**Madame
Deschesne,
Patiente**



«Je me suis d'abord adressée au service des soins à domicile du CPAS pour soigner mon mari. Après le décès de celui-ci, j'ai moi-même commencé à rencontrer des problèmes de santé et comme j'étais complètement satisfaite du travail des infirmiers, j'ai décidé de rester avec eux. Par delà les soins, j'ai toujours été étonnée par la gentillesse de tous. Ca fait déjà cinq ans que cela dure et il est clair que je ne voudrais personne d'autre pour s'occuper de ma santé.»

**Madame
Nicolas,
patiente**



«Nécessitant des soins quotidiens pour mon problème de diabète, ma fille qui est aide familiale m'a suggéré de m'adresser au service des soins à domicile du CPAS de Liège. Avant, je faisais moi-même mes piqûres d'insuline jusqu'au jour où j'ai eu une grave inflammation à la jambe. J'ai eu tellement peur suite à cet incident que j'ai décidé d'arrêter de me soigner moi-même. Je suis maintenant soignée quotidiennement par leurs infirmiers depuis plus de six ans. Je connais toute l'équipe, je me sens en confiance avec eux et je suis totalement habituée à leur passage quotidien ».

Laurence Crisner, secrétaire au service de soins à domicile



- **Cellule Communication** : En quoi consiste votre travail ?

- **Laurence Crisner** : Afin d'assurer le bon fonctionnement du service, nous devons encoder tous les soins qui sont prestés par notre équipe d'infirmiers. Après cet encodage, nous procédons à la facturation des prestations effectuées aux mutuelles. Je gère également les appels que nous recevons et je communique régulièrement avec notre équipe d'infirmiers pour mettre à jour leur planning des soins. Enfin, je m'occupe de l'administration générale du service : gestion du budget, du crédit, etc.

« Avant toute chose, je pense que les personnes s'adressent à nous pour la qualité des soins et des services que nous prodiguons. »

- **Pouvez-vous chiffrer les prestations que vous effectuez ?**

- Le service se compose de 8 travailleurs à temps plein et 1 travailleur à mi-temps. Nos infirmiers effectuent environ 40.000 prestations annuellement ce qui équivaut à 25 prestations par jour et par infirmier. Ces prestations sont réparties sur 4 tournées le matin et une tournée le soir.

- **Pourquoi s'adresse-t-on au service de soins à domicile du CPAS plutôt qu'à un autre ?**

- Avant toute chose, je pense que les personnes s'adressent à nous pour la qualité des soins et des services que nous prodiguons. Aujourd'hui, je viens encore une fois de recevoir des remerciements de la part d'un de nos patients. Il est vrai qu'au départ, les personnes sont quelque peu réfractaires et hésitent à s'adresser à un service qui dépend d'un CPAS. Mais finalement, ils s'aperçoivent que nous travaillons aussi bien, si ce n'est pas mieux, que d'autres services parce que nous sommes clairement à l'écoute de nos patients.

« Nos infirmiers effectuent environ 40.000 prestations annuellement, ce qui équivaut à 25 prestations par jour et par infirmier. »

- **Comment vous organisez-vous pour être disponible et pour répondre aux besoins de la population ?**

- Toute personne qui réside sur le territoire de Liège peut faire appel à nous. Par ailleurs, certaines mutuelles ont recours à nos services et nous appellent parce qu'elles ne dis-

DOSSIER

posent pas de leurs propres structures de soins à domicile. Nous recevons également des appels des centres hospitaliers. Nous parvenons à répondre à toutes ces demandes, en général dès le lendemain si ce n'est le jour même. Quant à la gestion des appels, nous disposons d'un système de permanence

« **Nous travaillons aussi bien, si ce n'est pas mieux, que d'autres services parce que nous sommes clairement à l'écoute de nos patients.** »

téléphonique qui fonctionne 24h/24h. A partir de 16h30, quand une personne appelle le 04-223.16.21, cet appel est dévié vers un secrétariat médical du nom de CAPTEL et la communication est immédiatement dirigée vers l'infirmier de garde. Quand cela n'est pas possible, nous recevons un rapport dès le lendemain en matinée, ce qui nous permet de répondre très rapidement à la demande du patient.

Propos recueillis par S.K.



**Madame
Kohn,
patiente**

« Etant diabétique, j'ai besoin de faire des piqûres d'insuline quotidiennement. Avec l'âge, je ne peux plus faire ces piqûres moi-même, c'est pour cela que j'ai fait appel au service. De plus, mes enfants qui habitent loin de chez moi, se sentent plus rassurés si j'ai la visite d'un infirmier tous les jours, au cas où un autre problème surviendrait. Bref, ça fait maintenant trois ans que je bénéficie des soins des infirmiers et infirmières du CPAS et cela se passe très bien. Et puis rien que leur présence quotidienne et leur gentillesse me font beaucoup de bien ».



En résumé :

Tout ce que vous devez savoir si vous souhaitez bénéficier de soins à domicile

QUI CONTACTER ?

Le service des soins à domicile du CPAS de Liège.

Pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00), il vous suffit de prendre contact avec madame Laurence Crisner au 04-220.58.60.

En dehors de ces heures, un numéro est à votre disposition : 04-223.16.21

Vous pouvez également introduire une demande :

- par courrier (Laurence Crisner, CPAS de Liège - 13, place St-Jacques - 4000 Liège)
- par fax : 04-220.58.51
- par E-mail (fabienne.simon@publilink.be)

QUI PEUT BENEFCIER DE CE SERVICE ?

Toute personne qui réside sur le territoire de Liège, quels que soient ses revenus.

Notre service couvre 4 secteurs territoriaux :

- Outremeuse et Bressoux,
- Centre-Ville, Thier-à-Liège, Nord et Ste-Walburge,
- Droixhe, Jupille, Wandre et Grivegnée,
- Angleur, Laveu, Guillemins, Sclessin et Chênée.

Afin que votre demande soit prise en charge par notre service, il est indispensable que vous disposiez d'une prescription médicale afin de bénéficier des actes infirmiers.

Pour les soins d'hygiène, aucune prescription n'est nécessaire.

Nouveauté : dès le 1er octobre, nos infirmiers pourront désormais vous faire des prises de sang.

EN PRATIQUE ?

Dès réception de votre demande, nous procédons à une petite enquête sociale à votre domicile qui permettra de vous identifier et de préciser vos besoins.

Une équipe d'infirmier(e)s prodigue des soins 7 jours sur 7. Les tournées commencent dès 7h00 et se terminent aux environs de 22h00.

Les appels des samedis, dimanches et jours fériés peuvent être pris en charge par l'infirmier(e) de garde.

A QUEL PRIX ?

Le prix pratiqué se réfère à la nomenclature INAMI.



Exposition "Œuvres Collectives : Regards sur la Culture", au Motorium de Herstal, du 19 octobre au 2 novembre.

Vernissage le 19 octobre à 18 heures.

Lieu : Rue Saint-Lambert 84 à 4040 Herstal.

Entrée gratuite.

32 œuvres réalisées par 10 services partenaires Article 27 dans le cadre du projet "Œuvres Collectives".

En collaboration avec l'Association Interrégionale de Guidance et de Santé, l'ASBL Article 27-Liège et les Ateliers d'Art Contemporain.

Informations : Julien ETIENNE, ASBL Article 27 – Liège / place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège.
Tél : 04 220 58 29 - Fax : 04 223 61 23 - Courriel : julien.etienne@article27.be

Nouveau : la Newsletter Article 27

Afin de mieux vous tenir au courant de toutes les activités culturelles que nous proposons à nos bénéficiaires au prix de 1,25 EUR, nous vous ferons parvenir hebdomadairement une newsletter qui vous présentera notre offre d'activités de manière claire, structurée et concise.

En outre, les associations et les institutions qui nous soutiennent pourront, si elles le souhaitent, contribuer à mieux faire connaître notre action : pour chacune de nos activités, la newsletter proposera une affichette en format PDF qui pourra être téléchargée puis facilement imprimée.

Pour vous inscrire (ou vous désinscrire) à cette newsletter, faites-nous parvenir un E-mail avec vos coordonnées à l'adresse suivante : marc.deckers@article27.be



Nouveau projet ARTICLE 27 :

UN ATELIER DE PHOTOGRAPHIE

Les 10, 11, 12, 15 et 16 octobre 2007

Au Programme :

- Création d'un sténopé (appareil photo simplifié)
- Prises de vues sur le thème du TERRITOIRE
- Développement des photos
- Atelier d'écriture autour des photos
- Rencontres d'artistes, visites d'expos
- Résultats exposés en février 2008 à l'église Saint-André dans le cadre de la Biennale de la Photographie

Pour qui ?

- Toute personne aidée par le CPAS de Liège

Prix ?

Entièrement gratuit.

Attention !!! Le groupe se compose de 12 personnes.
Seuls les plus rapides et les plus motivés seront repris.

inscription auprès de Julien :

(n'oubliez pas de laisser vos coordonnées)

Par téléphone : 04 220 58 29

Par courriel : julien.etienne@article27.be

Par courrier : Article 27 - Liège Place Saint-Jacques 13 4000 Liège

Par fax : 04 223 61 23

Editeur responsable : C. EMONTS place Saint-Jacques 13 4000 Liège

Encore plus d'ateliers et d'activités à la Maison de la Citoyenneté...

La Maison de la Citoyenneté du CPAS vient de lancer de tout nouveaux ateliers, toujours dans la même optique qui consiste à favoriser les rencontres et les échanges, à développer les talents personnels et à impliquer les personnes dans la vie sociale de notre ville.

Pour rappel, toutes les activités proposées sont destinées aux 18-64 ans bénéficiaires du Revenu d'intégration (RI, anciennement appelé Minimex).

Autre nouveauté de taille : la Maison de la Citoyenneté propose d'accueillir les jeunes enfants de nos bénéficiaires (0-3 ans) pendant le déroulement des ateliers.

L'alphabétisation :

Cours de français. Apprendre à lire, à écrire, à calculer...

Quand ? Les lundis, mardis et vendredis de 9h15 à 11h30 (de septembre à juin)

Renseignements : Jacqueline Bresmal 04/224.41.64

Atelier de gymnastique douce :

Pour dynamiser votre corps en douceur.

En partenariat avec le club André Baillon.

Quand ? Le lundi de 13h30 à 14h30

Atelier de relaxation :

Pour prendre conscience des tensions et des angoisses qui perturbent l'unité corporelle et pour y remédier. A l'aide d'exercices physiques et respiratoires, rétablissez une relation agréable avec votre propre corps.

En partenariat avec le club André Baillon.

Quand ? Le mardi de 10h30 à 11h30

Atelier Informatique :

Formation «à la carte» (Word, Excel, Internet, E-mailing,...)

Quand ? Les mardis, mercredis, vendredis de 9h00 à 11h00 (+ libre accès les mercredis et vendredis de 15h00 à 17h00)

Atelier «Créativité» :

Laissez libre cours à votre imagination et réaliser vos propres objets de décoration.

En collaboration avec le CEC de Sainte-Marguerite.

Quand ? Les jeudis de 9h30 à 11h30

« Paroles de parents » :

Vous vous posez des questions sur l'éducation de vos enfants ? Venez en discuter avec nos invités.

11/10 : plaisir de manger et santé : quelle alimentation pour ma famille?

25/10 : prévention des maladies cardiovasculaires et de l'obésité

08/11 : prévention des accidents domestiques

22/11 : fêtes de fin d'année : quels jeux pour mon enfant ?

06/12 : Comment dire «non» à mon enfant ?

22/12 : Spécial fêtes : réalisation d'un montage floral + dîner convivial

Atelier de dessin et de peinture : (Nouveau !)

Gouache, pigments, acrylique, aquarelle, dessin,...

Le matériel de base vous est fourni. Une participation de 0,75 € par séance vous sera demandée.

Quand ? Les lundis de 9h00 à 11h30

Atelier d'expression théâtrale : (Nouveau !)

Si vous avez envie de jouer, de bouger et de vous amuser, découvrez cet atelier qui se déroulera au Restaurant communautaire.

Quand ? Les mercredis de 9h00 à 12h00

Renseignements et inscriptions :

Maison de la Citoyenneté du CPAS de Liège / Rue Général Bertrand 35 – 4000 Liège
04/224.41.63 maisondelacitoyennete@skynet.be

