

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Impulsions pour une bonne prise en charge au troisième âge

**Réflexions sur un modèle pour la clarification et
la définition des besoins en matière de prise en
charge**

Document d'impulsion n° 2 – juin 2022

La fondation Paul Schiller s'engage pour une bonne prise en charge au troisième âge. Outre des études de base, elle publie depuis 2021, en ordre dispersé, des «documents d'impulsion» contenant des connaissances et des pistes de réflexion issues de l'évaluation de la littérature spécialisée, de l'observation des évolutions et de l'échange permanent avec des experts techniques et pratiques du domaine de la prise en charge.

Le nom annonce la couleur: ces publications ne fournissent pas de réponses définitives, mais se veulent une impulsion pour la poursuite du dialogue au niveau politique et professionnel. En effet, une bonne prise en charge au troisième âge en Suisse doit continuer à être discutée et débattue, afin qu'il soit possible pour tous les habitants de la Suisse de vieillir dans la dignité.

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Contenu

Introduction	3
Préoccupation et objectif	4
Quand une clarification est-elle effectuée?	7
Qui est responsable de quoi?	9
Comment se déroule une clarification?	11
Qui est éligible et qui décide?	15
Qui sont les prestataires de services?	16
Comment le financement est-il assuré?	18
Modèle pour la clarification des besoins en matière de prise en charge	19
Pour en savoir plus	21
Annexe:	
Aperçu des champs d'action d'une bonne prise en charge au troisième âge	23

Le document d'impulsion a été rédigé par Maja Nagel (Fondation Paul Schiller) et Eusebius Spescha.

Avec la participation de Herbert Bühl (Fondation Paul Schiller), Carlo Knöpfel et Riccardo Pardini (Haute École Spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse FHNW), Miriam Wetter (Stabsstelle Gute Betreuung im Alter), Gaby Wyser (Weissgrund)

Restez informé(e) grâce à la **newsletter sur une bonne prise en charge au troisième âge**:
www.bienvieillir.ch/newsletter

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Introduction

Comme pour l'aide et les soins, ce sont les cantons et les communes qui sont responsables d'une offre de prise en charge adaptée aux besoins des personnes âgées. Il en résulte que l'offre de logement à domicile, intermédiaire ou stationnaire est conçue et développée de manière assez différente selon les régions. On soupçonne des lacunes considérables dans l'offre, en particulier dans le domaine de la prise en charge. Face à cela, l'individualisation de la société renforce le désir d'autonomie et d'indépendance. Le besoin de vivre aussi longtemps que possible dans l'environnement connu s'accroît encore plus du fait de la phase de vie prolongée au troisième âge. L'environnement familial et le réseau au sein de la société civile ne sont plus en mesure d'assurer la prise en charge à eux seuls. En bref: la demande de services de prise en charge augmente.

Actuellement, lorsqu'une personne recherche une prise en charge, la majorité des offres sollicitées procèdent à une évaluation et décident si elles fournissent ou peuvent fournir une prestation. Selon le résultat et en fonction de l'intégration organisationnelle, des prestataires de services supplémentaires sont éventuellement impliqués, les services sont coordonnés et souvent les interfaces avec l'aide ménagère et les soins sont également réglées. Le degré de détail et d'exhaustivité de la clarification dépend des directives internes de l'organisation sollicitée et est probablement très variable.

Afin de maintenir et de promouvoir la qualité de vie des personnes concernées, la prise en charge doit être proposée sur l'ensemble du territoire suisse. Il convient donc de repenser et de développer le système d'évaluation et de définition de la prise en charge. L'article suivant montre à quoi pourrait ressembler un tel processus à l'avenir. L'accent est mis sur la clarification des besoins en matière de prise en charge. Il serait souhaitable que, dans la suite du développement, une coordination soit également recherchée avec les clarifications dans les domaines de l'aide et des soins.

Nous remercions chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à affiner et à préciser les déclarations et les idées lors de la consultation de ce document d'impulsion. Ce modèle doit ainsi contribuer à un nouveau type d'évaluation. L'objectif devrait être, à notre avis, que la clarification des mesures nécessaires à une bonne prise en charge soit effectuée de manière uniforme pour toutes les personnes âgées dans toute la Suisse.

Nous vous souhaitons une agréable lecture et attendons avec impatience vos réactions à nos réflexions.

Pour la fondation Paul Schiller

Maja Nagel Dettling
Conseillère de fondation

Eusebius Spescha
Lic. phil.

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

Préoccupation et objectif

La préoccupation majeure est la **qualité de vie** pour tous. Celle-ci se base sur une compréhension telle que celle utilisée par l'Office fédéral de la statistique, par exemple: «Le concept de qualité de vie est utilisé ici pour mesurer le bien-être de la population dans ses différentes dimensions. Le bien-être dépend des conditions de vie matérielles, mais aussi de la perception subjective de la qualité de la vie. Le *revenu*, le *travail* et le *logement* relèvent des conditions de vie matérielles. La *santé* et la *formation* font partie des dimensions immatérielles de la qualité de vie, de même que la *qualité de l'environnement*, la *sécurité personnelle*, l'*engagement civique* et l'*équilibre vie professionnelle-vie privée*.»¹

Le **point de départ** est l'attitude selon laquelle le soutien dans les domaines de l'aide (au ménage), de la prise en charge et des soins est fourni lorsqu'il est jugé nécessaire pour une qualité de vie satisfaisante par une évaluation fondée (voir les dimensions de la qualité de vie mentionnées ci-dessus). La clarification se situe donc en amont de la fourniture de la prestation.

Formes de soutien aux personnes âgées



L'**objectif** de l'évaluation dans le domaine de la prise en charge est de définir les mesures qui permettront aux personnes concernées de conserver une qualité de vie aussi élevée que possible. La base du contenu pour la compréhension de la prise en charge est le guide pour une bonne prise en charge²:

La prise en charge au troisième âge permet aux personnes âgées d'organiser leur vie quotidienne de manière largement autonome et de participer à la vie sociale

¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/themes-transversaux/city-statistics/indicateurs-qualite-vie.html>; consulté le 29 juillet 2020, 10h00.

² Fondation Paul Schiller en coopération avec d'autres fondations: Guide pour une bonne prise en charge au troisième âge. Brochure, 2020

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

lorsqu'elles ne peuvent plus le faire en raison de leur situation de vie et de leur handicap physique, psychique et/ou cognitif.

Une bonne prise en charge est systématiquement axée sur les besoins des personnes âgées, et plus précisément sur leur bien-être physique, mais aussi psychosocial.

Les trois niveaux essentiels d'une bonne prise en charge au troisième âge sont les suivants:

- Niveau relationnel: une bonne prise en charge est toujours une relation prévenante.
- Niveau d'action: une bonne prise en charge se conçoit comme une action de soutien et d'encouragement au quotidien, centrée sur la personne.
- Niveau d'activité: une bonne prise en charge se traduit par des activités concrètes.

La prise en charge au troisième âge comprend toute une variété de types de soutien axés sur la personne et le renforcement des capacités. Ceux-ci peuvent être regroupés en six champs d'action: autonomie personnelle, organisation de la vie quotidienne, participation à la vie sociale et communautaire, gestion commune du ménage, conseils et coordination de la vie quotidienne, prise en charge en situation de soins (voir annexe).

La manière dont la prise en charge est apportée ou mise en œuvre est essentielle: le «comment» est tout aussi important que le «quoi». Enfin, une bonne prise en charge nécessite du temps.³

Les réflexions suivantes décrivent comment la clarification pourrait être effectuée. Elles représentent sous forme de modèle la manière dont le processus de clarification d'une détermination des besoins individuelle et orientée sur les ressources pourrait être organisé. L'intérêt réside dans une procédure transparente, efficace, généralisée et qualifiée. Il faut retenir qu'il s'agit ici exclusivement de la prise en charge de personnes âgées. Une adaptation pour d'autres groupes de personnes, par exemple des personnes en situation de handicap (avant l'âge de la retraite), serait possible.

³ Fondation Paul Schiller, «Coûts et financement d'une bonne prise en charge au troisième âge en Suisse»; 2021; basé sur: Fondation Paul Schiller en coopération avec d'autres fondations: Guide pour une bonne prise en charge au troisième âge. Brochure, 2020 et sur des études de Knöpfel et al.: Une bonne prise en charge au troisième âge: état des lieux. Seismo, Zurich, 2018.

Une bonne prise en charge au troisième âge

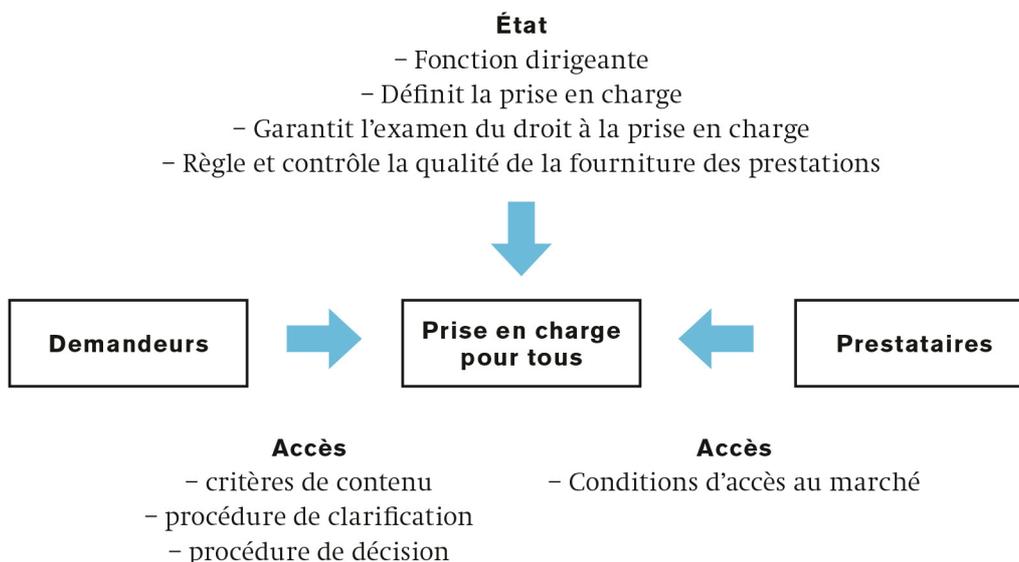
Perspectives pour la Suisse

Autres prémisses

Pour le modèle de clarification, nous partons du principe que, dans le domaine de la prise en charge, l'offre sera développée. Pour ce faire, un scénario mixte⁴ pourrait entrer en jeu:

- **L'État (la Confédération, les cantons et les communes)** assume une fonction de direction en veillant à ce que le droit à une bonne prise en charge s'applique à toutes les personnes. Concrètement, cela signifie que toutes les personnes concernées ont accès à une clarification de leurs besoins de soutien et sur la base de cette clarification, il est décidé quelles prestations de soutien (soutien financier, prestation en nature, garantie de temps) une personne peut recevoir. L'État garantit que tous peuvent bénéficier de ces services (disponibilité, accès, financement, etc.). Ceux-ci doivent être fournis avec une bonne qualité. Les conditions préalables sont les suivantes: des concepts et des processus définis, des normes de qualité et une surveillance qui fonctionne.
- La **participation des proches, du voisinage et des bénévoles** à la prise en charge est également souhaitée à l'avenir et doit être encouragée et soutenue.
- **Les prestataires** continueront d'être majoritairement des organisations privées (à but lucratif ou non). Ceux-ci doivent respecter des normes de qualité prédéfinies.

Illustration



⁴ en se basant sur les trois scénarios présentés dans Knöpfel et al., *ibid.*, 2018, p. 210 et suivantes.

Quand une clarification est-elle effectuée?

Pour les personnes âgées, les interventions de soutien sont particulièrement prometteuses à un stade précoce du processus de fragilisation. C'est pourquoi, il y a un intérêt à ce que les besoins individuels de prise en charge soient évalués à un stade précoce par un service de clarification spécialisé. Il s'agit de viser une planification intégrée et globale de la participation, qui tienne compte non seulement des comportements en matière de santé, mais aussi des conditions de vie matérielles et des facteurs psychosociaux.⁵

Parallèlement, les dix à quinze premières années qui suivent l'âge de la retraite ne sont guère synonymes de restrictions (de santé) pour la grande majorité des personnes. Une clarification obligatoire à ce moment-là n'a donc pas beaucoup de sens et pourrait même avoir un effet contre-productif.

La procédure suivante est donc proposée:

- **à partir de 65 ans**, les personnes âgées, les proches ou les services spécialisés (médecin, conseil social, Spitex, APEA, etc.) peuvent demander une clarification, pour autant qu'il y ait des raisons de penser qu'une telle clarification est utile. Cette possibilité fait l'objet d'une communication active.
Raison: au moment du départ à la retraite, la majorité des personnes ne se posent pas de questions particulières concernant le soutien. Pour les personnes ayant besoin d'un soutien, une clarification doit toutefois être possible, que ce soit sur la base d'une demande faite par elles-mêmes ou, avec leur accord, par des tiers. Cela peut notamment être le cas pour les personnes démentes ou handicapées.
- Lors de la procédure de demande de **prestations complémentaires et d'allocation pour impotent**, la nécessité d'une clarification pour un éventuel besoin de prise en charge est examinée.
Raison: cela permet d'atteindre une partie des personnes qui présentent des facteurs de risque plus élevés (comme un faible revenu ou des problèmes de santé).

⁵ Les résultats d'une revue systématique de Mathias Richter pour l'explication des inégalités de santé montrent que les stratégies de prévention actuelles se limitent principalement aux comportements de santé, mais que les facteurs structurels et matériels produisent un effet plus important de l'inégalité en matière de santé. Comme le montrent de manière édifiante les résultats de l'étude, le comportement en matière de santé doit plutôt être considéré comme une conséquence des conditions de vie matérielles/structurelles et des contraintes psychosociales pour les inégalités en matière de santé subjective.

Richter, Matthias, Ackermann, Sabine, Moor, Irene avec la collaboration de Cantoreggi, Nicola: Determinanten der Gesundheit und ihre relative Bedeutung für die Erklärung gesundheitlicher Ungleichheiten: Ein systematisches Review (Les déterminants de la santé et leur importance relative dans l'explication des inégalités de santé: une revue systématique), juin 2011: www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/nat-gesundheitspolitik/gesundheitsliche-chancengleichheit/review-gesundheitsdeterminanten.pdf.download.pdf/review-gesundheitsdeterminanten.pdf

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

- Vers **l'âge de 80 ans**, une clarification est activement proposée à tous.
Raison: différentes études montrent que la recherche d'une prise en charge supplémentaire n'intervient souvent que très tard. Dans l'optique d'une détection précoce, il est donc souhaitable d'organiser un entretien avec toutes les personnes âgées à partir de 80 ans environ. Si nécessaire, celui-ci peut être conçu comme un entretien de contact sans clarification complète. Il est important de créer une base de confiance et d'éliminer les éventuels obstacles à l'utilisation des services.
- L'intervalle entre **deux clarifications** doit être déterminé en concertation avec les personnes concernées. En cas d'admission dans une structure intermédiaire ou stationnaire, la clarification devrait faire partie de la procédure d'admission.
Raison: les situations de vie des personnes âgées sont très différentes et elles évoluent lors du processus de fragilisation. Le rythme de réalisation des entretiens doit donc être adapté aux besoins des personnes.

Il convient de viser un **accès à bas seuil**: inscription simple (notamment par voie électronique), guide en langage simple⁶, accompagnement et soutien pour accéder au service de clarification, information ciblée sur l'offre auprès des proches, des services spécialisés, des médecins de famille et des institutions et lors de manifestations.

⁶ Exemple de guide en langage simple: «Erklärungen zum individuellen Hilfeplan», canton de Bâle-Campagne, 2018: www.baselland.ch/politik-und-behorden/direktionen/bildungs-kultur-und-sportdirektion/soziales/behindertenangebote/informationen-und-dokumente-fuer-personen-mit-behinderung/downloads/wegleitung-zum-ihp-leichte-sprache.pdf

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Qui est responsable de quoi?

Le processus de clarification est décisif pour déterminer le droit à un soutien. En tant que donneur d'ordre de la clarification, il incombe **aux pouvoirs publics** d'organiser ce processus. En se basant sur la répartition actuelle des tâches en Suisse, ce sont actuellement les cantons qui doivent définir les compétences. Conformément aux différentes structures régionales, la responsabilité incombera, selon le canton ou la région, à la commune (dans une grande partie de la Suisse alémanique), au district ou au canton (plutôt en Suisse romande et en Suisse italienne).

Même si la responsabilité en tant que donneur d'ordre incombe aux pouvoirs publics, l'institution publique compétente n'est pas tenue de procéder elle-même à la clarification. Il est envisageable que les pouvoirs publics confient un mandat (contrat de prestations) à une organisation appropriée (comme les antennes communales, l'établissement d'assurances sociales, les organisations d'utilité publique, etc.)

Important: la clarification doit être organisée de manière à atteindre les personnes qui ont besoin d'une prise en charge (de manière autonome ou par le biais de services d'orientation) et à garantir une évaluation indépendante des besoins.

L'**organisme chargé de la clarification** doit au moins satisfaire **aux exigences** suivantes:

- organisme responsable performant
- personnel compétent
- service de clarification institutionnellement indépendant de la fourniture de prestations
- clarification intersystémique et socio-spatiale assurée⁷

⁷ OFSP. Rémunération des prestations dans le cadre des soins coordonnés.
https://www.bag.admin.ch/dam/bag/fr/dokumente/nat-gesundheitspolitik/koordinierte_versorgung/handbuch-abgeltung-koordinierte-versorgung.pdf.download.pdf/180322_BAG_HkV_web_f_01.pdf

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Les exigences suivantes s'appliquent à la **qualification des personnes procédant à la clarification**:

- formation en travail social, en soins (avec formation continue correspondante dans le domaine agogique/psychosocial) ou autres professions appropriées avec expérience et connaissances méthodologiques dans le domaine de travail
- compétence technique et de contenu dans les thèmes de la clarification
- compétences personnelles et sociales dans les relations avec les personnes concernées et leurs proches, compétences linguistiques ou interculturelles
- compétence méthodologique dans l'utilisation des instruments de clarification
- compétences en matière de conseil (approche centrée sur la personne, compréhension systémique et connaissances du système)

Comment se déroule une clarification?

Pour que la clarification soit réussie, il est essentiel que les personnes qui la réalisent parviennent à établir une relation de confiance avec les personnes concernées (et leurs proches). Il faut leur faire comprendre que seule leur **qualité de vie actuelle et future** est en jeu. L'objectif est de permettre aux personnes âgées de mener une vie autonome dans leur propre environnement le plus longtemps possible. Les personnes concernées doivent participer à la clarification du mieux qu'elles peuvent, afin de garantir un maximum d'efficacité personnelle.

Les conditions-cadres et les ressources nécessaires:

- **avant la clarification proprement dite**, les personnes concernées devraient être informées de manière appropriée (par écrit, par un film de courte durée, etc.) sur l'objectif, le contenu et la procédure de la clarification. Il pourrait être utile de faire connaître à l'avance les thèmes de la clarification. Cela permet aux personnes concernées de se préparer à la clarification et d'être ainsi en mesure d'aborder les questions qui leur tiennent à cœur.
- Dans la mesure du possible, la clarification devrait avoir lieu au **domicile** de la personne concernée. L'environnement familial devrait faciliter l'expression de ses propres besoins et contrecarrer la tendance à présenter la situation de manière enjolivée. De plus, cela donne aux personnes chargées de la clarification la possibilité de se faire une idée réaliste de la situation actuelle.
- Il faut prévoir **suffisamment de temps**. La création d'une situation de confiance et les nombreux sujets à aborder prennent du temps. En règle générale, un seul entretien devrait suffire, mais dans certains cas, il peut être judicieux de répartir la clarification sur plusieurs entretiens. Si les personnes concernées ont l'impression d'être pressées par le temps, cela risque d'avoir un effet négatif sur la clarification.
- L'**implication d'autres personnes** (proches, services spécialisés) doit être clarifiée avec les personnes concernées. Dans tous les cas, il convient de veiller à ce que les personnes concernées aient la possibilité de faire part de leur volonté de manière authentique. D'un côté, des tierces personnes peuvent être très utiles pour aborder la situation de vie et les besoins des personnes concernées. De l'autre côté cependant, il y a aussi le risque que leur point de vue et leurs intérêts personnels faussent les déclarations.
- La **perspective** de parents proches, de voisins et d'autres personnes qui fournissent déjà des soins doit être prise en compte dans la clarification.

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

- Une **prise de contact adéquate** et une conduite empathique de l'entretien sont déterminantes pour la réussite. En cas de besoin, par exemple si les connaissances de la langue locale sont insuffisantes, il convient de faire appel à un(e) interprète, à une médiation interculturelle ou à d'autres services spécialisés appropriés.
- La clarification ne peut être effectuée que par du personnel disposant des **qualifications et compétences professionnelles** nécessaires et ayant reçu une formation adéquate pour cette tâche.
- Selon la prestation à fournir, il faut prévoir de faire appel à **des personnes compétentes**, par exemple des spécialistes des soins pour les prestations de soins plus complexes.

Le contenu de la clarification porte sur l'ensemble de la situation de vie des personnes concernées (y compris les facteurs structurels, tels que le manque de ressources financières, la sollicitation des proches, l'aide de tiers pour les actes de la vie quotidienne⁸). Il s'agit de déterminer ensemble s'il est nécessaire d'agir dans la situation de vie actuelle et prévisible (voir le modèle de phases du guide) ou si un soutien est nécessaire en fonction de la situation pour maintenir, encourager et développer les capacités et les compétences. Les prestations de prise en charge déjà fournies par les proches, le voisinage et des bénévoles doivent être prises en compte et les possibilités de soutien et de développement doivent être clarifiées. La clarification doit déterminer s'il faut prévoir des prestations uniques ou périodiques.

Lors de la clarification, des données très personnelles sont également collectées. Il convient donc d'établir des règles claires, afin de respecter la vie privée des personnes concernées (droit de garder le silence, sauvegarde des données, accès contrôlé aux données, etc.)

Les approches axées sur la saisie de la situation de vie, telles que l'orientation sur le milieu de vie⁹, la maîtrise de la vie quotidienne¹⁰ ou la conception de la qualité de vie¹¹, conviennent comme **base conceptuelle**. Pour le domaine de la prise en charge, les champs d'action du guide constituent le cadre.

⁸ Assurance-vieillesse et survivants du Liechtenstein: Notice d'information sur les allocations de prise en charge et de soins à domicile 2019

⁹ Thiersch Hans: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit, 1992, 9e édition, Weinheim 2014

¹⁰ D'après Böhnisch Lothar: Lebensbewältigung. Ein Konzept für die Soziale Arbeit. Beltz Juventa, Weinheim 2016

¹¹ Curaviva, 2014; 17 catégories réparties en quatre domaines clés: dignité humaine et acceptation, développement et existence, fonctionnalité et santé, reconnaissance et sécurité

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

Le travail s'effectue à l'aide d'un **ensemble d'instruments de clarification** définis qui permettent de déterminer les besoins¹². Il s'agira d'examiner plus en détail s'il convient de réviser et d'adapter les instruments existants ou de développer un nouvel instrument sur la base du matériel existant. Il est important que les thèmes pertinents pour les personnes âgées soient suffisamment pris en compte. Cela concerne par exemple le degré d'intensité des soins intensifs prodigués aux personnes atteintes de démence.

Des exemples d'instruments déjà existants sont WHOQL-BREF, EQ-5D, QUALIDEM, IHP évaluation des besoins du canton de Berne, aides à la clarification pour les services d'assistance dans l'AI, questionnaire sur la santé et la situation de vie de différents projets de visites préventives à domicile¹³ etc. Ceux-ci pourraient servir de base pour esquisser un instrument simple avec des domaines de clarification centraux – idéalement en s'appuyant sur les six domaines d'action de la prise en charge (autonomie personnelle, organisation de la vie quotidienne, participation à la vie sociale et communautaire, gestion commune du ménage, conseils et coordination de la vie quotidienne, prise en charge en situation de soins (voir annexe).

En règle générale, il s'agit d'évaluer le bien-être subjectif (état émotionnel), les compétences comportementales (fonctions et capacités permettant de vivre de manière autonome), la qualité de vie perçue (évaluation subjective des milieux de vie), la situation économique et l'environnement objectif (contacts et relations sociales et cadre de vie spatial et environnement). Les prestations de soutien déjà fournies par les proches, le voisinage et des bénévoles doivent être prises en compte et les possibilités de soutien et de développement doivent être clarifiées. La clarification doit déterminer si des prestations uniques ou périodiques devraient ou doivent être fournies.

¹² Cf. également canton de Bâle-Campagne. *Handbuch zur individuellen Bedarfsermittlung*, 2018.

¹³ p. ex. Abschlussbericht des Modellvorhabens PräSenZ in Baden-Württemberg 2014-2017. (PräSenZ = Prévention pour les seniors à domicile). Ou: PRÄVENTIVE HAUSBESUCHE. Entwicklung eines methodisch fundierten Dienstleistungskonzepts für Präventive Hausbesuche. Abschlussbericht. IGES Institut GmbH, Berlin, 2013

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

Les résultats de la clarification pour la prise en charge sont:

- le **besoin concret de prise en charge**
- un accord transparent sur des **objectifs d'action** et des déclarations sur la **réalisation des objectifs** (effet), la prise en charge pouvant varier de mesures ponctuelles à des prestations complètes à fournir régulièrement, par exemple quotidiennement
- un **quota d'heures de prise en charge** adapté aux besoins spécifiques de chaque personne
- des accords concernant l'**organisation** des prestations, le flux d'informations et l'évaluation régulière de la situation, y compris les déclarations relatives à tous les objectifs convenus.
- **Clarification de la prise en charge des coûts**

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Qui est éligible et qui décide?

Comme il s'agit de permettre aux personnes concernées de bénéficier d'une qualité de vie adéquate grâce à une bonne prise en charge, il existe en principe toujours une éligibilité à des prestations lorsque cela résulte de la clarification décrite ci-dessus. Il convient toutefois de relativiser les choses comme suit:

- Le soutien par des prestations de prise en charge est **subsidaire**: si les prestations définies comme utiles peuvent être fournies par les personnes concernées elles-mêmes, par des proches ou par d'autres personnes du réseau social, ces personnes doivent être mises à contribution. Le soutien se limite alors à les conseiller, à les guider et à les accompagner.
- Pour les personnes concernées vivant en institution, la prise en charge fait judiciairement partie de l'ensemble des prestations proposées. Mais il est également envisageable que des organisations externes prennent en charge des prestations.

Comme il s'agit d'une tâche très exigeante avec une marge de décision considérable, il convient d'examiner si la décision concernant les prestations de prise en charge à fournir ne doit pas être prise dans le cadre d'une **procédure de demande**. Dans ce cas, le résultat de la clarification serait présenté sous forme de proposition à une (petite) autorité décisionnelle (p. ex. autorité sociale existante) qui prendrait la décision définitive (décision administrative avec la voie de recours correspondante).

Qui sont les prestataires de services?

En Suisse, de nombreux acteurs sont actifs dans le domaine du travail auprès des personnes âgées. En fonction de leur état de santé et de leur âge, les personnes concernées peuvent avoir recours à différents types de soutien. Les acteurs des soins ambulatoires sont p. ex.

- les services d'aide et de soins à domicile à but non lucratif et privés, les professionnels indépendants de l'aide et des soins à domicile
- les services de consultation tels que les services pour personnes âgées des communes, Pro Senectute, Alzheimer Suisse, Croix-Rouge, etc.
- les cabinets de médecins généralistes
- les services de relève
- les services de transport, les services de prise en charge
- les personnel de prise en charge dans les ménages privés (entre autres par des migrantes de soins)
- les organisations de bénévolat, le service civil

Les services stationnaires permettent la prise en charge et les soins dans des établissements. Les établissements classiques sont les maisons de retraite et les hôpitaux. Les structures de soins intermédiaires regroupent des acteurs qui fournissent leurs prestations dans des centres de jour, des résidences pour personnes âgées avec prise en charge ou des repas de midi.

Le soutien à fournir varie considérablement en fonction de la situation de logement (à domicile/ambulatoire; intermédiaire; stationnaire¹⁴). Alors qu'à domicile, la charge principale du soutien incombe plutôt aux proches et à l'environnement social, en milieu hospitalier, c'est le personnel aidant professionnel qui assume la majeure partie des tâches. Dans les services professionnels, les prestations sont généralement fournies par des professionnels formés. Le système social et de santé suisse ne peut toutefois pas se passer de la prise en charge et des soins bénévoles.

On part du principe que les prestataires de services existants dans le système global d'aide, de prise en charge et de soins continueront à être compétents pour fournir des prestations de prise en charge. Cela implique un élargissement du contenu et des

¹⁴ cf. Knöpfel *ibid.* 211

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

compétences au domaine de la prise en charge et une adaptation ou une augmentation du personnel. Concrètement, cela pourrait signifier:

- qualifier davantage le personnel existant
- embaucher du personnel avec des qualifications de prise en charge
- accompagner davantage les proches, leur donner les moyens d’agir et les soulager
- former et accompagner des bénévoles
- apporter un développement organisationnel en vue de la nouvelle culture de prise en charge (p. ex. concept d’encadrement avec des déclarations sur l’organisation, les critères de qualité, la qualification professionnelle du personnel et de la direction; voir aussi les critères de qualité formulés dans le guide pour l’organisation opérationnelle¹⁵).

Pour garantir une bonne prise en charge, il faudrait en outre examiner comment les services peuvent être fournis par le moins de personnes possible auprès d’une seule personne âgée (dans l’idéal, une personne de référence ou un(e) assistant(e) qui fournit tous les services et a une ou deux personnes de relève).

Actuellement, les cantons et les communes (selon leurs compétences) concluent des contrats de prestations avec les prestataires centraux. Les utilisatrices et les utilisateurs ont toutefois la possibilité d’obtenir les prestations accordées auprès d’autres prestataires, du moins s’ils en ont la possibilité économique.

Afin de garantir une bonne prise en charge au troisième âge, les cantons et les communes devront se pencher de manière critique sur les structures de soins existantes. Des services de haute qualité, efficaces, couvrant l’ensemble du territoire et néanmoins peu coûteux sont nécessaires. Il n’entre pas dans le cadre de ce rapport de définir les critères et les exigences de qualification correspondants. Pour une assurance qualité minimale, il serait toutefois souhaitable que la Confédération, les cantons et les communes se mettent d’accord sur des normes correspondantes et introduisent une procédure d’autorisation, de contrôle et de surveillance pour les prestataires. Cela implique également de veiller à ce que les personnes prodiguant la prise en charge ne se retrouvent pas dans des situations de travail et de vie précaires. Le modèle de processus de clarification proposé ici est compatible avec les efforts actuels de mise en place de modèles de soins intégrés.¹⁶

¹⁵ https://www.bienvieillir.ch/site/assets/files/1730/guide_bonne_prise_en_charge.pdf

¹⁶ cf. Union des villes suisses: Facteurs de succès pour la mise sur pied de modèles de soins intégrés. Brochure, 2019.

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Comment le financement est-il assuré?

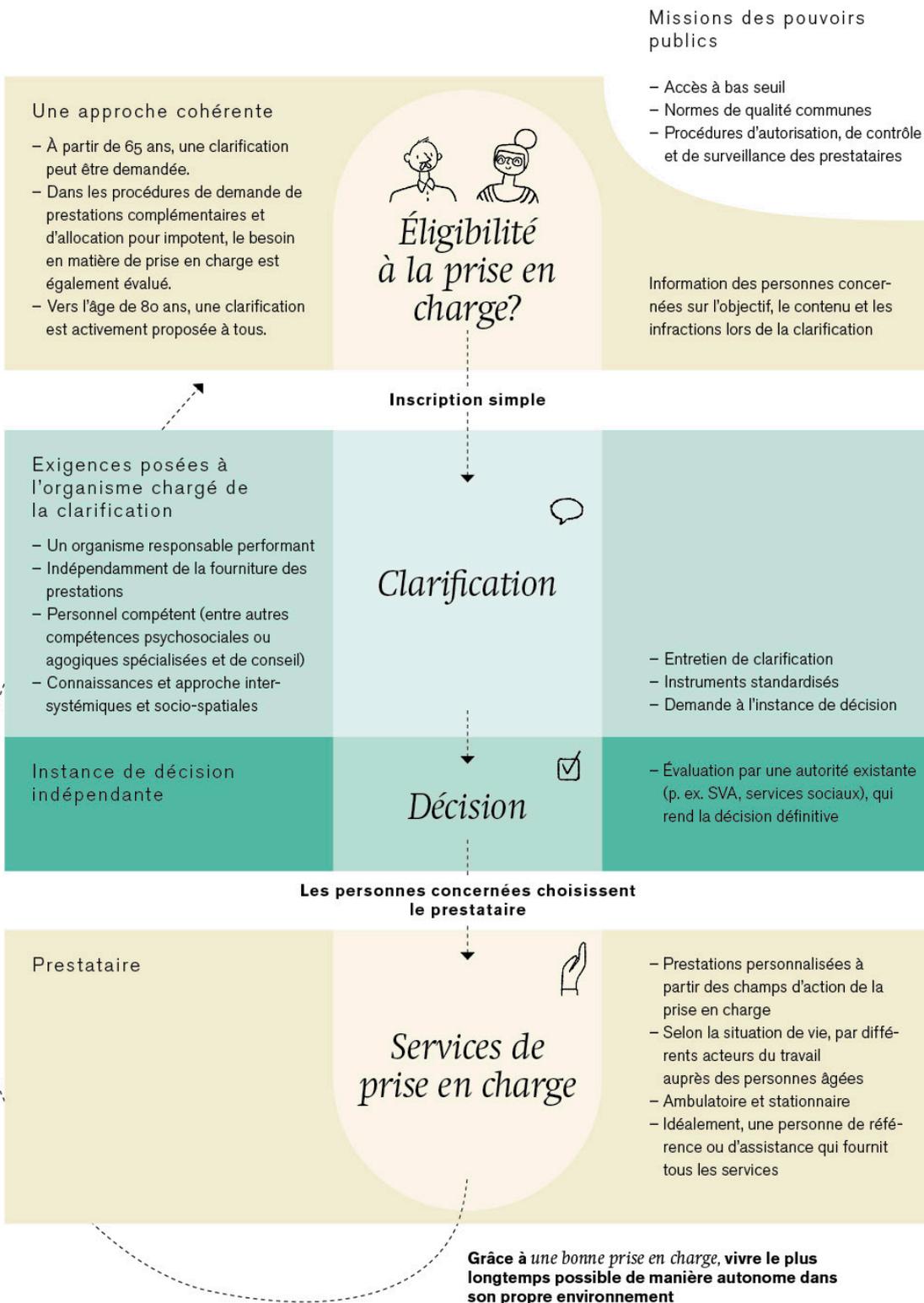
Les questions du coût d'une bonne prise en charge au troisième âge et de son financement sont abordées dans l'étude de BSS publiée par la fondation Paul Schiller¹⁷. Le modèle «Allocation de prise en charge pour le temps de prise en charge» présenté dans l'étude contient la proposition que la Confédération finance les dépenses liées au processus de clarification. On attend en outre de la Confédération qu'elle contribue, par des projets pilotes, à développer les possibilités et le potentiel d'un travail de proximité auprès des personnes âgées.

¹⁷ Fondation Paul Schiller, Coûts et financement d'une bonne prise en charge au troisième âge en Suisse. Résumé et classification des résultats de l'étude, 2021: https://www.bienvieillir.ch/site/assets/files/2654/pss_finanzierungsstudie_fr.pdf.
Étude: www.gutaltern.ch/site/assets/files/2654/bss_studie_gute_betreuung_im_alter-kosten_und_finanzierung.pdf

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

Modèle pour la clarification des besoins en matière de prise en charge



Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse



Clarification

Entretien de clarification

Exécution

- Sur place (à domicile)
- Prévoir suffisamment de temps
- Clarifier avec les personnes concernées la participation des proches, des services spécialisés, etc.
- Intégrer le point de vue des personnes prodiguant déjà une prise en charge, permettre la participation
- Prise de contact attentive
- Convenir de règles pour protéger la vie privée des personnes concernées

Contenu

- Bien-être subjectif et qualité de vie
- Compétence comportementale (fonctions et capacités permettant de vivre de manière autonome)
- Domaines de la vie
- Vie domestique, situation économique
- Contacts sociaux et participation à la société
- Relations, interactions et environnement spatial d'habitation

Important: Vue d'ensemble de la situation de vie – tous les champs d'action de la prise en charge, phases de vie actuelles et futures, prestations de soutien existantes et possibilités de développement



Instruments standardisés

- Développer un instrument simple
- Base: instruments existants tels que WHOQL-BREF, EQ-5D, QUALIDEM, IHP évaluation des besoins du canton de Berne, etc.



Résultat cohérent

- Objectifs d'action, y compris déclarations sur l'effet
- Contingent d'heures pour les prestations de prise en charge
- Accords sur l'organisation de la prise en charge
- Clarification de la prise en charge des coûts
- Procédures simples pour la facturation et le contrôle

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Pour en savoir plus

Les mots soulignés sont des liens vers les documents disponibles en ligne.

Adler, Judith: HfH, Subjektorientierte Finanzierungssysteme von Unterstützungsangeboten für Menschen mit Behinderung im Kanton Zug. [www.hfh.ch/fileadmin/files/documents/Dokumente FE/3 23 HfH Projektbericht Subjektorientierte Finanzierung Okt 17 def.pdf](http://www.hfh.ch/fileadmin/files/documents/Dokumente_FE/3_23_HfH_Projektbericht_Subjektorientierte_Finanzierung_Okt_17_def.pdf) 2017.

AVS/AI Demande de bonifications pour tâches d'assistance. https://finfo.zas.admin.ch/orbeon/fr/AHV-IV/318_270_v5/new.

Arnold, Helmut / Höllmüller, Hubert: Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa 2017.

Ballmer, Thomas / Gantschnig, Brigitte E.: Lebensqualität und Wohlbefinden messbar machen. Assessment zur Erfassung von Lebensqualität und Wohlbefinden. Fachtagung SVAT 2019.

Basel-Stadt, Amt für Sozialbeiträge. Handbuch zur individuellen Bedarfsermittlung. [www.asb.bs.ch/dam/jcr:42f1d50e-da02-4974-9d29-118820c306bd/20210930 Handbuch Individuelle Bedarfsermittlung 2021 BS.pdf](http://www.asb.bs.ch/dam/jcr:42f1d50e-da02-4974-9d29-118820c306bd/20210930_Handbuch_Individuelle_Bedarfsermittlung_2021_BS.pdf)

Dellenbach, Myriam, /Angst, Silvia: Förderung der psychischen Gesundheit im Alter. Universität Zürich Zentrum für Gerontologie. Bericht Teilprojekt im Rahmen des Projekts «Best Practice Gesundheitsförderung im Alter» 2011. <https://public-health-services.ch/wp-content/uploads/2011-Via-BP-Studie-Psych.-Gesundheit.pdf>

Dichter, Martin N.: Lebensqualität bei Menschen mit Demenz, Fachtagung Kronshagen 2015.

Econcept: Erreichbarkeit von sozial benachteiligten älteren Personen durch Angebote der Gesundheitsförderung und Prävention. Bundesamt für Gesundheit BAG 2019.

Imhof, Lorenz, Koeppel / Koppitz, Ruth Andrea: Erfolgreiche Praktiken in der Betreuung. HeBeS und ZHAW Gesundheit 2010.

Imhof, Lorenz, Mahrer Imhof, Romy: Habitat protégé en Suisse. Les fondements d'un modèle. [www.curaviva.ch/files/Q2LHDP1/habitat protege en suisse etude curaviva suisse senesuisse pro senectute suisse aide et soins a domicile suisse 2018.pdf](http://www.curaviva.ch/files/Q2LHDP1/habitat_protege_en_suisse_etude_curaviva_suisse_senesuisse_pro_senectute_suisse_aide_et_soins_a_domicile_suisse_2018.pdf)

Interface. Begleitende Evaluation zum Pilotprojekt «Gutscheine für selbstbestimmtes Wohnen der Stadt Luzern» 2018.

**Une bonne prise en charge
au troisième âge**
Perspectives pour la Suisse

Kanton Basel-Landschaft. Handbuch zur individuellen Bedarfsermittlung. www.baselland.ch/politik-und-behorden/direktionen/bildungs-kultur-und-sportdirektion/soziales/behindertenangebote/informationen-und-dokumente-fuer-personen-mit-behinderung/downloads/handbuch-individuelle-bedarfsermittlung-bl-version.pdf/@@download/file/Handbuch_Individuelle_Bedarfsermittlung_BL_VersionApril%202019.pdf

Liechtensteinische Alters- und Hinterlassenenversicherung: Merkblatt über Betreuungs- und Pflegegeld für häusliche Betreuung 2019.

Monzer, Michael. Case Management Grundlagen, Heidelberg 2018.

Oerter/Montada (Hrsg.): Entwicklungspsychologie, Weinheim 2002.

OFSP. Rémunération des prestations dans le cadre des soins coordonnés. https://www.bag.admin.ch/dam/bag/fr/dokumente/nat-gesundheitspolitik/koordinierte_versorgung/handbuch-abgeltung-koordinierte-versorgung.pdf.download.pdf/180322_BAG_HkV_web_f_01.pdf

Pörtner, Marlies: Alt sein ist anders, Klett-Cotta, 2005

Une bonne prise en charge au troisième âge

Perspectives pour la Suisse

Annexe: Aperçu des champs d'action d'une bonne prise en charge au troisième âge

Prise de soin de soi



Accompagner les personnes âgées en les aidant à veiller à leur santé psychique, physique et sociale ainsi qu'à leur développement personnel. Et renforcer leur conviction qu'elles peuvent également surmonter des situations difficiles par leurs propres efforts et de manière autodéterminée.

Organisation du quotidien



En se basant sur les intérêts personnels et les besoins spontanés des personnes âgées, organiser la vie quotidienne avec elles, renforcer leurs capacités, leur permettre de pratiquer des hobbies et d'apprendre de nouvelles choses, et ainsi leur apporter de la sécurité, de la variété et des sources de stimulation.



Participation à la vie sociale



Permettre aux personnes âgées de vivre ensemble, de prendre part à la vie culturelle et communautaire, de faire des expériences nouvelles et stimulantes malgré d'éventuelles difficultés, et les aider à éprouver un sentiment d'appartenance à l'endroit où elles vivent.



Gestion commune du ménage



Si le ménage ne peut plus être géré seul, effectuer les tâches quotidiennes avec les personnes âgées et les soulager. Leur permettre d'avoir une vie quotidienne aussi autodéterminée que possible. Il est important de faire les choses ensemble – contrairement au soutien domestique en tant que simple service.



La prise en charge dans les situations de soins

Prendre conscience des intérêts et des besoins des personnes âgées et profiter du temps passé avec elles pendant les soins pour leur accorder de l'attention, discuter avec elles, leur poser des questions avec intérêt et maintenir leur autonomie par des mesures de prévention et de promotion de la santé.



Conseil et coordination au quotidien



Aider les personnes âgées, par des informations et des conseils sociaux, à s'orienter dans le système fédéral d'aide à la vieillesse, qui se caractérise par un haut degré de spécialisation et un grand nombre de prestataires de services; présenter les offres adaptées à la situation de chacun, accompagner et animer les transitions et coordonner les acteurs impliqués.