

## Page 3

### L'ACCUEIL À GAMMES :

Du premier appel à la mise en place d'une prise en charge, comment ça se passe ?



## Page 5

### PARTENARIAT



Le centre **Maya**, la **Cellule d'Intervention Mobile** mise en oeuvre par le Centre Hospitalier Jean Titeca, et l'Asbl Gammes ont mis en place un dispositif réservé à un bénéficiaire atteint d'autisme : retour sur les coulisses d'un partenariat prometteur.

## Page 2

### RENCONTRES

- **Marguerite MORMAL**, ex présidente d'**Alzheimer Belgique**, intervient à Gammes en tant que formatrice pour guider les Gardes à Domicile à une meilleure prise en charge pour les bénéficiaires atteints. Elle revient sur son expérience en tant que formatrice et ses constats sur le secteur de l'Aide à Domicile en région bruxelloise.

## Page 4

- **Isabelle CEPEDA** est **infirmière à Domicile** depuis presque 4 ans. Elle suit Jeanne, une de nos bénéficiaires, et travaille de pair avec tous les intervenants parmi lesquels une équipe de Garde à Domicile de Gammes.

« *Aucun autre service à Bruxelles n'offre de prestation de Garde à Domicile, vous êtes les seuls. Pour les soignants, c'est rassurant de savoir que nos patients ne passent pas leur journée sans voir personne.* »

### ET AUSSI

NOTRE NOUVELLE RUBRIQUE « TRUCS & ASTUDES » .....PAGE 2

EVENEMENTS .....PAGE 2

GUIDE DES INITIATIVES .....PAGE 3



EVENEMENTS

## PSYCHOEDUCATION / ALZHEIMER BELGIQUE

**MARDI 12 MAI**

Un nouveau groupe de psychoéducation des aidants + art-thérapie pour les patients démarre ce 18 mai 2015 avec une séance d'accueil et de rencontre entre les familles et l'équipe prévue le **12 mai**, renseignements et inscription bien à l'avance (obligatoire) auprès de Céline Duhoux et Laurence Bizeray, asbl AREMIS, au **02/649.41.28**  
Lieu : route de Lennik, 792 à 1070 Anderlecht

## RENCONTRES IRISÉES N° 2

**MARDI 28 AVRIL**

De 9h30 à 12h au Point Culture, rue Royale 145, 1000 Bruxelles. Dans la lignée du cycle de **rencontres** initiée en mars, le CBCS organise les rencontres irisées N°2, une occasion pour les citoyens bruxellois, associations et ministres d'échanger sur les politiques sociales et de la santé à Bruxelles.

**Mardi 28/04** | Invité : Didier GOSUIN, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

Thématiques abordées :

- Emploi (Région) et formation socioprofessionnel
- Politique de la Santé

Plus d'infos :

<http://cbcs.be/Rencontres-irisees-debattons-avec-108>

## COLLOQUE « AIDANTS PROCHES. APRÈS LA LOI, ON FAIT QUOI ? »

**MARDI 21 AVRIL**

De 9h à 16h45, 109, av. Emile de Béco à 1050 Bruxelles. Inscription souhaitée. Parce que les aidants proches ont besoin de plus que de simples effets d'annonce, la Ligue des familles organise une grande rencontre pour améliorer l'offre de services et renforcer leurs droits.

Plus d'infos :

[https://www.laligue.be/Files/media/evenement/2015-03-21\\_Colloque\\_AP/2015-03-17-20150326-colloque-ap-programme.pdf](https://www.laligue.be/Files/media/evenement/2015-03-21_Colloque_AP/2015-03-17-20150326-colloque-ap-programme.pdf)

## RENCONTRE AVEC MARGUERITE MORMAL, EX PRÉSIDENTE D'ALZHEIMER BELGIQUE

En 2014, 26% de nos bénéficiaires souffraient de démence, des pathologies qui demandent une prise en charge parfois complexe et des compétences pluridisciplinaires pour les Gardes à Domicile. Anciennement présidente de l'Asbl **Alzheimer Belgique**, Marguerite MORMAL intervient également en tant que formatrice à **Gammes**. Elle siège aujourd'hui au Conseil Consultatif de la Commune de Molenbeek.

**Vous intervenez à Gammes en tant que formatrice pour une sensibilisation à la Maladie d'Alzheimer auprès de nos Gardes à Domicile. Que pouvez-vous me dire de cette formation ? Comment est-elle reçue ?** Il s'agit d'une formation qui explique ce qu'est la démence, comment on la diagnostique, où en est la recherche, quels sont les signes de la maladie, son évolution et surtout quels sont les comportements les plus dérangeants pour les personnes atteintes. Au-delà du contenu, il y a énormément d'échanges avec les Gardes et entre les Gardes qui se basent sur leurs expériences professionnelles. Ces moments d'échange, ils en ont besoin pour discuter des pratiques et surtout se rendre compte qu'ils ont bien réagi et trouvé une solution de prise en charge appropriée. Ça les valorise et les conforte dans leurs pratiques professionnelles, et c'est fondamental.

**Vous êtes en contact avec des Aidants proches assez souvent. En tant que tel, est-ce que vous pouvez nous dire ce qu'ils cherchent quand ils appellent ?** Ils appellent déjà pour qu'on les écoute, ils sont souvent dans des situations compliquées et ils ont même parfois mauvaise conscience d'appeler une association pour qu'on les aide. Donc dans un premier temps, on les écoute et on les aiguille en leur donnant les informations ou des pistes d'information pour trouver un service adapté à leur demande. Mais c'est très compliqué, parce qu'il y a beaucoup de services d'Aide à Domicile différents, et ils sont souvent perdus.

**Comment contribuer à améliorer cela ?** Le problème, c'est qu'il existe énormément de services mais que l'Aide à Domicile en tant que secteur

est beaucoup trop morcelée à Bruxelles, sans compter le manque de synergie entre les prestataires. Donc beaucoup de familles ne recourent pas à ces services parce qu'ils sont perdus et ne s'y retrouvent pas. Les compétences entre les opérateurs ne sont pas toujours évidentes et les informations ne sont pas facilement accessibles. Et puis ils ne cherchent pas forcément quelqu'un pour faire des soins, mais plutôt pour accompagner le bénéficiaire, et dans ce cas ils ont peu de choix : soit on les renvoie vers **Gammes**, soit vers **Baluchon Alzheimer**, qui est plus spécialisé sur de longs séjours à domicile, ce sont les seules options existantes.

**Cela rejoint la problématique de la reconnaissance du métier de Garde à Domicile. Quel est votre positionnement là-dessus ?** Il a toujours été le même, aussi bien quand j'étais présidente d'**Alzheimer Belgique** que maintenant. Reconnaître le métier de Garde à Domicile à Bruxelles comme il est reconnu partout ailleurs en Belgique, c'est avoir des personnes formées correctement et suivies comme elles le sont à Gammes. S'ils ne vont pas vers Gammes, ils font appel au travail au noir, sans contrôle, très risqué, sans aucun suivi et beaucoup plus cher en plus. La reconnaissance, c'est surtout un gage de qualité et de sécurité pour les bénéficiaires.

## Trucs & Astuces



Le **boitier à clés** : Fixé à un mur et accessible par un code secret, il permet de stocker vos clés et de les partager en toute sécurité. Abordable et résistant, il peut être utilisé par plusieurs intervenants et permet de ne pas jongler avec plusieurs doubles de clés.



Eric MBEMBA est chargé d'Accueil et de logistique à Gammes depuis bientôt 3 ans. L'oreillette toujours scotchée, il est le premier contact auquel ont affaire les Gardes, les bénéficiaires, et plus largement toutes les personnes qui transitent par Gammes. Il travaille de pair avec l'Assistant administratif à maintenir un service aussi performant que possible.

**Quand es-tu arrivé à Gammes ?** Je suis arrivé à Gammes en aout 2012 et suis resté depuis. Avant j'étais chargé de gérer l'accueil et étais l'adjoint de l'Assistante administrative, puis au fur et à mesure mon poste a évolué.

**Peux-tu expliquer ta fonction au sein de l'équipe ?** Alors, je fais partie du pôle administratif et m'occupe spécifiquement de l'accueil. Je suis la personne de contact pour les Gardes qui appellent à Gammes, je dois être à l'écoute et gérer les changements de planning et annulations avec le Chef d'équipe en direct. Et puis, je suis responsable de toute l'intendance de l'Asbl et je dois veiller à ce que tout le monde ait le matériel indispensable, aussi bien les Gardes que le personnel administratif, pour travailler dans de bonnes conditions.

**Imaginons que je suis la fille d'une bénéficiaire potentielle et que j'appelle à Gammes, comment se passe le premier contact ?** En principe, tout nouveau bénéficiaire est dirigé vers Pierre, l'Assistant administratif, qui va gérer le premier contact de la nouvelle demande, expliquer nos services, envoyer de la documentation et mettre la personne en contact avec un de nos Chefs d'Equipe. Moi, je gère les contacts avec les Gardes qui appellent parce qu'il manque une clé ou pour signaler une difficulté en prestation. Je suis un peu le relais entre les Gardes à Domicile, les Chefs d'équipe et les encadrants.

**Comment se gère chaque dossier du bénéficiaire, son suivi, les gardes qui interviennent, les annulations, etc. ?** Les Chefs d'Equipe réalisent un planning de prestations qui est envoyé aux bénéficiaires à l'avance. Le Chef d'équipe est celui qui a mis l'aide en place et la suit au quotidien tandis que l'encadrant accompagne les Gardes à Domicile dans leurs prestations. Au quotidien, il y a des annulations et des changements dans les plannings et c'est justement là où j'interviens essentiellement : il s'agit de toute la partie assistance/support au personnel. Avec l'Assistant administratif, on est un peu la porte d'entrée de Gammes. Au jour le jour, je me considère comme une sorte de « tuteur » des Gardes à domicile puisque je suis leur premier contact dans toutes les situations.

**Selon toi, en quoi un service comme Gammes répond à la demande des bénéficiaires ?** Les Gardes à domicile ont toute leur place dans les opérateurs qui existent actuellement, je crois que ça ne reste plus à prouver. On est les seuls à pouvoir intervenir et à offrir des prestations qui répondent aux besoins des bénéficiaires à rester à leur domicile aussi longtemps qu'ils le veulent tant que leurs conditions de santé le permettent. Moi qui suis un point de relais pour les Gardes à Domicile quand ils appellent Gammes, mais je suis aussi souvent amené à être en contact avec les bénéficiaires dans le cadre de mon travail. Du coup j'ai beaucoup de retours sur leurs expériences et ce qui revient le plus souvent c'est que sans la présence des Gardes, ils ne pourraient pas rester chez eux. Ils sont très reconnaissants, sans compter les aidants proches qui peuvent un peu souffler pendant que les Gardes sont là. En plus de tout ça, notre service est financièrement très abordable, il n'est pas réservé à une certaine « catégorie » sociale d'habitant de Bruxelles.

	Tarif Standard	BIM/OMNIO (VIPO)
<b>Semaine</b> (7h à 20h)	5,25 €/h	3,25 €/h
<b>Soirée*</b> (jusqu'à 23h)	6,75 €/h	4,75 €/h
<b>Weekend &amp; jours fériés</b>	6,75 €/h	4,75 €/h
<b>Forfait Nuit</b> (21h à 7h)	60 €	45 €
<b>Déplacement</b> (aller/retour)	3 €	3 €

Comment l'absence de statut pour le métier de Garde à Domicile se concrétise sur le terrain ? Au niveau de l'accueil, la quantité d'appels à la journée pour les nouvelles demandes est de plus en plus importante. Il y a de plus en plus de bénéficiaires qu'on essaie de servir autant qu'on peut mais le manque de moyen et de reconnaissance font qu'on ne peut pas embaucher suffisamment de Gardes à Domicile pour couvrir l'ensemble de nos demandes. Nous servons donc nos bénéficiaires en fonction de leur niveau de dépendance et en cas d'annulation ou de changement de planning, réaffecter le Garde sur une prestation qui ne peut en aucun cas être annulée, tant le bénéficiaire dépend de nos services. Et puis les prises en charge sont de plus en plus complexes, étant donné le fait que de plus en plus de gens souhaitent rester à domicile mais souffrent de pathologies qui nécessitent une aide à domicile sur mesure, avec parfois un dispositif « spécial » et un suivi beaucoup plus important que pour une prestation dite « classique ».

**Comment l'absence de statut pour le métier de Garde à Domicile se concrétise sur le terrain ?** Au niveau de l'accueil, la quantité d'appels à la journée pour les nouvelles demandes est de plus en plus importante. Il y a de plus en plus de bénéficiaires qu'on essaie de servir autant qu'on peut mais le manque de moyen et de reconnaissance font qu'on ne peut pas embaucher suffisamment de Gardes à Domicile pour couvrir l'ensemble de nos demandes. Nous servons donc nos bénéficiaires en fonction de leur niveau de dépendance et en cas d'annulation ou de changement de planning, réaffecter le Garde sur une prestation qui ne peut en aucun cas être annulée, tant le bénéficiaire dépend de nos services. Et puis les prises en charge sont de plus en plus complexes, étant donné le fait que de plus en plus de gens souhaitent rester à domicile mais souffrent de pathologies qui nécessitent une aide à domicile sur mesure, avec parfois un dispositif « spécial » et un suivi beaucoup plus important que pour une prestation dite « classique ».

### GUIDE DES INITIATIVES



Les **chèques-taxis** d'une valeur faciale de € 5 chacun vous sont offerts sous certaines conditions par la **Région bruxelloise**. Ils vous permettent de vous déplacer facilement en taxi dans le périmètre de la Région de Bruxelles-Capitale ou au départ de celle-ci.

#### Les conditions d'octroi

Pour pouvoir bénéficier des chèques-taxis régionaux à valeur universelle, il faut être domicilié dans la Région de Bruxelles-Capitale et répondre aux conditions suivantes :

- soit être handicapé (+9 points, soit +66%) + attestation d'incapacité à utiliser les transports en commun + revenu VIPO.
- soit avoir plus de 75 ans + attestation d'incapacité à utiliser les transports en commun + revenu VIPO.

#### Où les obtenir ?

Vous pouvez demander et obtenir vos chèques-taxis dans les services sociaux ou les CPAS de votre **commune**. Pour plus d'info, appelez le ☎ 02/678 28 33 ou envoyez un mail à ✉ taxi-be@edenred.com

Jeanne est bénéficiaire de Gammes. Parmi les services qui interviennent tous les jours à son domicile, il y a Isabelle, son infirmière à Domicile, avec qui elle entretient une relation privilégiée. Seule depuis la mort de sa sœur jumelle, que Gammes accompagnait à l'origine, Jeanne a une infirmière à domicile qui vient chez elle 2 fois par jour.

**Avant d'être infirmière à domicile, que faisiez-vous ?**

Isabelle : Je travaillais comme infirmière mais aux soins intensifs, et c'était de plus en plus dur pour moi. Je n'avais pas la relation au patient que je peux avoir aujourd'hui et j'avais l'impression de privilégier la quantité à la qualité. Et puis j'ai décidé il y a 4 ans de me mettre à mon compte, j'ai même embauché quelqu'un à mi-temps cette année. Je vois maximum 7 patients par jour et c'est largement suffisant.

**Vos patients sont-ils « tous les mêmes » ?**

Non pas du tout, même si pour des raisons logistiques ils sont tous plus ou moins sur les mêmes communes. Ils sont tous différents, aussi bien au niveau de leurs pathologies qu'au niveau de leurs origines sociales. Le point commun qu'ils ont tous, c'est qu'ils sont tous un peu perdus quand ils commencent à faire appel à des services de soin à domicile. D'abord parce que le besoin survient souvent après une hospitalisation et qu'ils ne sont pas tous accompagnés et aiguillés de la même façon, d'autant qu'il est psychologiquement difficile pour tout être humain de reconnaître qu'il a besoin d'un service médical quotidien ou quasi quotidien. Ensuite parce qu'il y a tellement de services et de fonctionnements différents, ne serait-ce que d'une commune à une autre à Bruxelles.

**Vous intervenez chez Jeanne, qui est aussi une bénéficiaire de Gammes. Quels rapports entretenez-vous avec les Gardes à Domicile ?**

Isabelle : De très bons rapports. Ils sont complémentaires à tous les autres intervenants qui passent chez Jeanne, sauf qu'eux ne font pas QUE passer : ils restent au moins 3 heures. Aucun autre service à Bruxelles n'offre cette prestation, vous êtes les seuls. Pour les soignants, c'est rassurant de savoir que nos patients ne passent pas leur journée sans voir personne. Et pour Jeanne, ça lui permet

de se coucher quand elle le veut : sans quoi elle devrait se plier au rythme des soins infirmiers et subir une mise au lit à 18h. Du coup c'est le garde à Domicile qui s'en occupe. Au-delà de ça, on communique beaucoup entre nous, ça permet aux soignants d'avoir plus d'éléments au moment de soins et de savoir qu'on a d'autres personnes formées à certains actes (manutention, mise au lit), ça permet aux bénéficiaires une prise en charge de qualité.

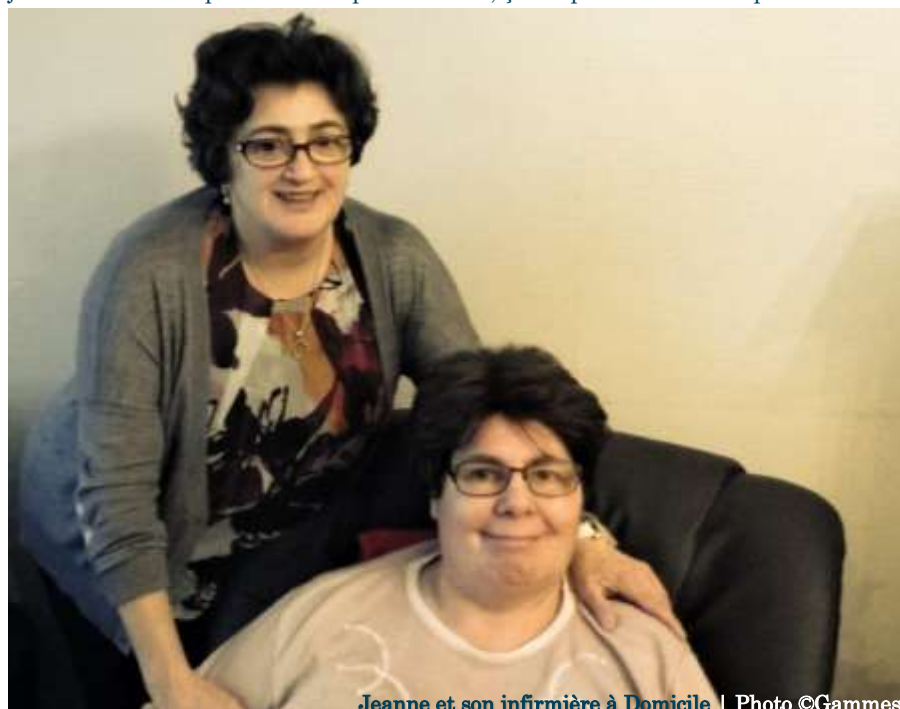
**Qu'est-ce que vous faites pendant que les Gardes à Domicile sont chez vous ?**

Jeanne : ça dépend. On parle, on va un peu se balader, même si j'ai des problèmes pour me déplacer. On crée des choses aussi. Par exemple ça (*en montrant un panneau avec des collages*) je l'ai fait avec Fatiha. J'aime bien cuisiner aussi, parce que je suis gourmande, et j'ai appris à faire quelques recettes avec les Gardes.

Isabelle : ça lui fait beaucoup de bien d'avoir des gens qui viennent, ça lui permet de garder une vie sociale et elle en a besoin. Quand je suis arrivée chez Jeanne et sa sœur, il n'y avait rien de mis en place au niveau de l'Aide à Domicile. C'est avec l'Assistante sociale de la commune d'Etterbeek qu'on a mis en place tout une batterie d'intervenants à domicile : livraison des repas et aide-ménagère (COSEDD), kinésithérapeute, gardes à domicile et infirmière. Etre placée n'est pas une option pour elle, elle est très attachée à son appartement et je ne crois pas qu'au niveau financier, cela soit moins cher d'être en maison de repos.

**Gammes ne peut pas répondre à plus de 60% de ses demandes, qu'en est-il pour les infirmières à domicile ?**

Isabelle : Je ne peux que parler en mon nom, mais c'est vrai qu'on croule sous les demandes. De plus en plus de gens veulent vivre à la maison le plus longtemps possible, ça leur donne plus d'autonomie. Même s'ils ne le sont pas parce qu'ils dépendent de certains services, ça leur fait du bien, aussi bien moralement que physiquement, de rester à domicile. Ce n'est pas par hasard qu'une fois institutionnalisés, beaucoup de personnes âgées abandonnent. A l'heure actuelle, tout le monde devrait pouvoir avoir accès à l'ensemble des services existants.



Jeanne et son infirmière à Domicile | Photo ©Gammes

Gammes a commencé à accompagner la sœur de Jeanne il y a 3 ans. Atteinte d'une maladie incurable dans sa vie quotidienne, la sœur de Jeanne est décédée il y a un an et demi. Gammes a ensuite pris le relais et se rend chez Jeanne tous les jours, à raison de 2 prestations longues, auxquelles s'ajoutent la visite de l'infirmière le matin et le soir, la livraison de repas à domicile et un service d'Aide-ménagère.



Mouvement citoyen créé en octobre 2005 pour répondre au manque de services et places d'accueil adaptés aux personnes avec un handicap de grande dépendance, le **GAMP** revendique une offre diversifiée adaptée aux besoins spécifiques de chaque personne et famille, ainsi que la création de nouveaux services et structures d'accueil répondant à ces besoins. Ce dans le respect de toutes les différences, pour une inclusion effective e chaque personne dans la société.

Jeune homme autiste de 33 ans, Guy vit chez sa grand-mère âgée de 78 ans. Guy est malvoyant et atteint d'une certaine forme d'autisme, ne facilitant pas les interactions sociales et la communication verbale, il demande une attention continue. En 2012, il a été expulsé du centre de l'Institut Royale pour les Sourds et Aveugles parce que son comportement était considéré trop violent. À défaut d'avoir trouvé une institution qui puisse accueillir Guy et lui offrir un accompagnement adapté, il vit à Evere et un infirmier, Rudy, passe tous les jours pour ses soins.

Rudy est devenu, au fur et à mesure, l'une des seules personnes capables de pouvoir calmer Guy dans ses moments de crise, la grand-mère de 78 ans ne sachant pas les gérer. Ne pouvant pas dépendre d'un seul et unique prestataire pour lui permettre de rester à domicile, Support-ahm, le service social d'accompagnement de **l'Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux** a mis en place, avec le **Centre Maya**, un dispositif comprenant la présence d'un Educateur spécialisé et d'un Garde à Domicile, à raison de 2 prestations par semaine d'une heure minimum. À long terme, l'objectif est de créer une relation durable entre le Garde à Domicile et Guy, de manière à ce que la présence d'un éducateur spécialisé ne soit plus nécessaire en « doublure » avec le Garde.

### « Guy a besoin à la fois d'être rassuré et stimulé par des activités sur mesure »

À l'état embryonnaire, c'est le Centre Maya, une cellule d'Intervention mobile, qui a contacté Gammes et mis en contact l'Asbl avec les services d'accompagnement de l'AFrAHM. Fruit d'un travail d'équipe, les prestations ont été mises en place dans le courant du mois de février et suivent leur cours. Régulièrement, Guy est hospitalisé pour offrir un réel répit à la famille et aussi à l'infirmier. Ayant des

difficultés à s'habituer à de nouvelles personnes, les Gardes qui interviennent au domicile de la Grand-mère de Guy sont toujours les mêmes. « *Cela demande beaucoup de rigueur et de patience, Guy a besoin à la fois d'être rassuré et stimulé par des activités* » explique la Chef d'Equipe de Gammes chargée du suivi de ce bénéficiaire. A chaque prestation, le bénéficiaire, le Garde et l'éducateur spécialisé préparent par exemple une salade de fruit, qu'il mange ensuite. Au-delà de la problématique du manque de place pour les personnes souffrant d'un handicap d'une grande dépendance, dont le **GAMP** est l'organe représentant, le dispositif est atypique pour l'Asbl Gammes, intervenant en grande majorité chez des personnes dépendantes âgées. La pertinence du projet n'est pas à démontrer mais démontre cruellement un manque d'accompagnement et d'encadrement de ces familles, elles-mêmes dépendantes des prestataires à domicile sans lesquelles aucun répit n'est possible.

## SUPPORT-AHM OU LE DROIT DE VIVRE DANS LA DIGNITÉ.

Le droit à une vie digne, le droit à un certain confort, à la santé, à des revenus décents, à un projet de vie. C'est avec cet objectif de préserver la qualité de la vie de la personne handicapée après la mort des parents que le service Support-Ahm a été pensé. « Que va devenir notre enfant lorsque nous ne serons plus là ? » Pour répondre à l'anxiété des familles l'Association Francophone d'Aide aux Handicapés Mentaux (**l'AFrAHM**) a créé, structuré, organisé un service social d'accompagnement qui travaille à trois niveaux :

#### Celui de la prévention.

Il s'agit d'accompagner les familles dans la prise de décisions au sujet de l'orientation du jeune vers un milieu occupationnel ou de travail vers un service résidentiel ou un appartement supervisé ou concernant le choix d'une protection juridique, d'un revenu

#### Celui de l'accompagnement dans le vieillissement.

Les travailleurs sociaux de l'AFrAHM accompagnent, réfléchissent avec les familles, les informent, organisent la médiation, et la conciliation.

#### Celui de l'évaluation.

Support-Ahm veille sur les personnes isolées en évaluant avec l'intéressé (et son représentant légal) sa qualité de vie. Le service met en place les changements nécessaires pour garantir une amélioration de la situation du bénéficiaire.

Contactez-nous

02/ 537.27.02

info@gammesasbl.be

Gammes Asbl | 2 rue de Crayer | 1000 Bruxelles | [www.gammesasbl.be](http://www.gammesasbl.be)

Editeur responsable : Brieuc LAURENT

Rédactrice : Gwennaëlle JORET

Photo/illustrations : © Gammes Asbl

Envoyer vos idées et témoignages à [communication@gammesasbl.be](mailto:communication@gammesasbl.be)