

## SUBVENTIONNEMENT DES SOINS A DOMICILE

---

*La Cour des comptes a examiné le subventionnement des soins à domicile en Flandre. Elle a constaté que la réglementation ne comporte aucun critère d'attribution ou d'intensité de l'aide et ne garantit donc pas que celle-ci soit donnée prioritairement aux personnes nécessitant le plus des soins. En l'absence de réglementation, les services d'aide familiale peuvent, en outre, largement fixer eux-mêmes la quote-part des bénéficiaires. L'octroi et le versement des subsides par les pouvoirs publics flamands sont effectués correctement, quoique de manière complexe et peu informatisée. En outre, l'insuffisance des contrôles pourrait affecter l'exactitude des subsides. La ministre flamande du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille a déjà réagi positivement aux recommandations concrètes formulées par la Cour des comptes.*

### **Mise en oeuvre incomplète du décret**

Près de neuf ans après l'adoption, en 1998, par le Parlement flamand du décret sur les soins de santé à domicile, le Gouvernement flamand n'a toujours pas veillé à la mise en œuvre effective de certaines dispositions fondamentales, telles que celle relative à la détermination des besoins des bénéficiaires. L'objectif visant à assurer le droit aux soins à domicile n'a donc pas encore été atteint. En attendant, les services d'aide familiale évaluent les demandes d'aide sur la base du profil BEL. Or, la réglementation n'établit aucun lien entre cette évaluation et l'attribution de l'aide. Les services d'aide familiale ne sont pas non plus tenus d'indiquer dans leur planning les modalités d'attribution de l'aide.

La disposition du décret prévoyant que les services d'aide familiale doivent s'enregistrer pour permettre aux pouvoirs publics de les évaluer et de leur délivrer un certificat de qualité n'a pas davantage été mise en œuvre. L'utilisateur qui fait appel à un service non agréé n'a donc, pour le moment, aucune garantie de qualité.

### **Quote-part des utilisateurs**

L'arrêté d'exécution et les directives laissent une grande liberté aux services d'aide familiale pour fixer le montant de la quote-part des bénéficiaires. En pratique, celle-ci est donc calculée de diverses manières : les services répercutent les frais médicaux de manière différente et recourent souvent à la faculté laissée par la réglementation de fixer des montants dérogatoires pour la quote-part. Dans certains cas, ces dérogations sont arbitraires.

### **Nettoyage**

Selon la réglementation, le personnel soignant n'est pas chargé du nettoyage. Or, en pratique, il s'agit souvent de son activité principale. C'est ainsi que le personnel soignant a consacré au nettoyage une grande

partie du nombre d'heures subsidiables attribué annuellement par le ministre pour les soins aux personnes et l'aide ménagère.

### **Programmation**

La programmation tient uniquement compte de l'âge. Certains éléments tendent néanmoins à indiquer une adaptation insuffisante aux besoins et une absence de prise en compte d'autres critères néanmoins importants, tels que la présence d'autres services, la composition du ménage ou des facteurs liés au cadre de vie. Lorsque la réglementation a été élaborée en 1998, la programmation n'était pas complète. Pour y remédier, la réglementation a prévu une augmentation annuelle du contingent d'heures de 4%. En pratique, cet objectif n'a été réalisé qu'en 2000. De plus, le degré de mise en œuvre de la programmation varie aussi fortement d'une commune à l'autre. 82% du contingent d'heures sont attribués à des services privés et 18% à des services publics. Les services privés utilisent leur contingent d'heures de manière plus intensive que les services publics, qui sont plus disséminés et pratiquent une gestion de personnel moins souple.

### **Aide logistique et soins à domicile complémentaires**

Le subventionnement de services d'aide logistique et de soins à domicile complémentaires trouvait son origine dans une mesure en faveur de l'emploi (TCT) et était conçu comme une mesure de transition en attendant que ces soins soient repris ultérieurement dans le décret relatif aux soins à domicile. L'arrêté ministériel en question n'a donc réservé guère de place à la qualité des soins proposés : absence de règlement d'agrément et de programmation, non-applicabilité du décret sur la qualité, etc. En outre, le risque d'un manque d'efficacité de l'aide octroyée est réel, car aucun critère réglementaire n'a été fixé pour évaluer les besoins en matière de soins. De même, aucune réglementation n'est prévue pour déterminer la quote-part du bénéficiaire, ce qui pourrait entraîner une inégalité de traitement.

### **Calcul du subside**

Dans tous les cas contrôlés par la Cour, le calcul même du subside était effectué correctement. Néanmoins, le processus de subventionnement présente des lacunes : il est compliqué et dispendieux en papier, les données ne sont pas échangées par voie électronique et ne sont pas suffisamment analysées par l'administration, il ne subsiste pas toujours de trace des contrôles et des rectifications, la séparation des fonctions est insuffisante, le système informatique de calcul est obsolète et aucune information stratégique n'est générée au sujet du coût.

### **Conclusion**

Actuellement, la réglementation n'offre pas un cadre juridique complet pour l'octroi des subsides tel que visé par le pouvoir décretal : certains articles fondamentaux du décret sur les soins à domicile n'ont pas encore été mis en œuvre, il n'existe aucun critère d'octroi de l'aide et les services disposent de trop de latitude pour fixer le prix qu'ils peuvent appliquer au bénéficiaire de l'aide. Par ailleurs, la réglementation concernant les services d'aide logistique et les soins à domicile complémentaires est pratiquement inexistante. En outre, l'organisation administrative ne garantit pas suffisamment la régularité de l'octroi des subsides,

et ce en raison d'un processus particulièrement complexe et trop peu informatisé ainsi que de l'absence de contrôles.

#### **Réponse de la ministre**

La ministre flamande du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille a réagi aux recommandations concrètes formulées en conclusion du rapport de la Cour des comptes. Elle y souscrit dans une large mesure, en signalant son intention de tenir compte de certains éléments dans la recherche d'une solution. Elle a également souligné que certaines mesures ont déjà été prises dans le sens des recommandations formulées.

---