



Aide Familiale - Région bruxelloise ASBL
Croix Jaune et Blanche de Bruxelles ASBL
Bruxelles Assistance - 3^e Millénaire ASBL

Rapport d'activité 2023

Table des matières

1. Edito.....	3
2. Présentation de l'ASD	4
3. Missions	5
4. Zone d'action.....	5
5. Valeurs	6
6. Activités.....	7
7. Aide Familiale – Région bruxelloise ASBL.....	11
a. Évolution du contingent réalisé	11
8. Croix Jaune et Blanche de Bruxelles ASBL	12
a. Évolution des visites et des soins	12
b. Évolution des patients	12
c. Évolution de la facturation	13
9. Résultats des ASBL	14
10. Fonds propres des ASBL	15
Démarche d'Evaluation Qualitative CoCof	16
11. Plan stratégique 2020-2024 : Groupe Projet Qualité	24
12. Personnel et encadrement	25
A. Effectif du personnel au 31 décembre 2023	25
B. Organigramme général au 31 décembre 2023	26
C. Instances et membres au 31 décembre 2023.....	27

1. Edito

Les changements dans l'environnement de travail – vieillissement de la population, augmentation des maladies chroniques, retours précoces au domicile après une hospitalisation, mesures d'économies de toutes parts, informatisation des outils de travail... – nous obligent à nous remettre constamment en question tant à propos des services que nous offrons que de la manière dont nous les proposons.

Nous continuons quotidiennement de travailler dans les priorités identifiées :

- **Le bénéficiaire/patient/client est au centre de nos préoccupations** : nous travaillons pour organiser les services à domicile dans le respect de ses besoins et de ses souhaits. Notre service de Coordination permet d'avoir un référent pour organiser autour de la personne bénéficiaire tous les services qui lui sont nécessaires et de réadapter régulièrement le plan d'aide en fonction de l'évolution de ses besoins. C'est une plus-value importante.
- **Le maintien des personnes fragilisées et/ou en perte d'autonomie au domicile**. Nous organisons les services en assurant une continuité maximale et en garantissant un confort de vie suffisant pour ne pas devoir aller en maison de repos. Les places n'y sont pas toujours adaptées, accessibles et/ou en nombre suffisant.
- **La qualité de nos services** est une valeur qui se vit depuis des années avec la mise en place de la charte qualité, de la démarche qualité CoCof et d'une réflexion continue en réunion d'équipe sur « comment faire mieux ? ».
- **Le respect et la bienveillance dans l'accompagnement, l'aide et le soin que chacun apporte quotidiennement aux personnes.**

Afin d'aller plus loin que ces priorités, les membres du Conseil d'Administration, de la Direction et les responsables de services ont décidé de construire ensemble un plan stratégique 2020-2024. En effet, s'il est indispensable de continuer à développer nos services pour servir au mieux la population bruxelloise, il est tout aussi impératif de se projeter dans l'avenir pour anticiper les besoins futurs.

Ce rapport d'activité est le reflet du travail de près de 300 professionnels, investis dans une mission de service aux personnes et le développement de nouveaux services nécessaires au maintien à domicile. Le Conseil d'Administration se joint à la Direction pour leur adresser nos plus vifs remerciements pour leur engagement au quotidien et leur travail auprès des bénéficiaires.



Gaël SCHADECK
Directeur Général

2. Présentation de l'ASD

Aide & Soins à Domicile Bruxelles regroupe **trois ASBL distinctes** sous une appellation unique :

- Aide Familiale – Région bruxelloise ASBL
- Bruxelles Assistance – 3^e Millénaire ASBL
- Croix Jaune & Blanche de Bruxelles ASBL / Wit-Gele Kruis van Brussel VZW

Aide & Soins à Domicile offre une réponse pluridisciplinaire aux besoins de la population et s'organise donc en 3 départements complémentaires :

- Le département d'Aide à la Vie Journalière,
- Le département des Soins Infirmiers,
- Le service de Coordination.

SOINS INFIRMIERS



Soins des plus simples aux plus complexes :
injections, pansements, soins de plaies, etc.,
prise en charge du diabète, soins palliatifs
Service ouvert 7J/7 - 24H/24

**AIDE & SOINS
A DOMICILE**
Partenaire Mutualité chrétienne

Une permanence téléphonique
est assurée 24H/24, 7J/7
via le 02 647 03 66

À votre service sur les 19 communes de Bruxelles



**OUVERT À TOUS,
QUELLE QUE SOIT VOTRE MUTUELLE**

Plus d'informations
sur nos services



AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE



Soutien moral et présence attentive,
préparation des repas, courses, aide administrative,
accompagnement à l'extérieur, entretien du
domicile, repassage, rangement, etc.

GARDE D'ENFANTS MALADES



Du lundi au vendredi de 8h à 17h
Enfants de 3 mois à 12 ans
Puéricultrices diplômées et qualifiées

SERVICE DE COORDINATION



Intervention gratuite

Plan de soutien personnalisé et multidisciplinaire
Collaboration avec le médecin traitant
Partenariat avec des indépendants conventionnés :
kinésithérapeute, ergothérapeute, podologue, etc.

3. Missions

Aide & Soins à Domicile Bruxelles veut contribuer au **bien-être des personnes désirant rester à domicile** malgré les difficultés de la vie, en offrant des services d'aide et de soins à domicile.

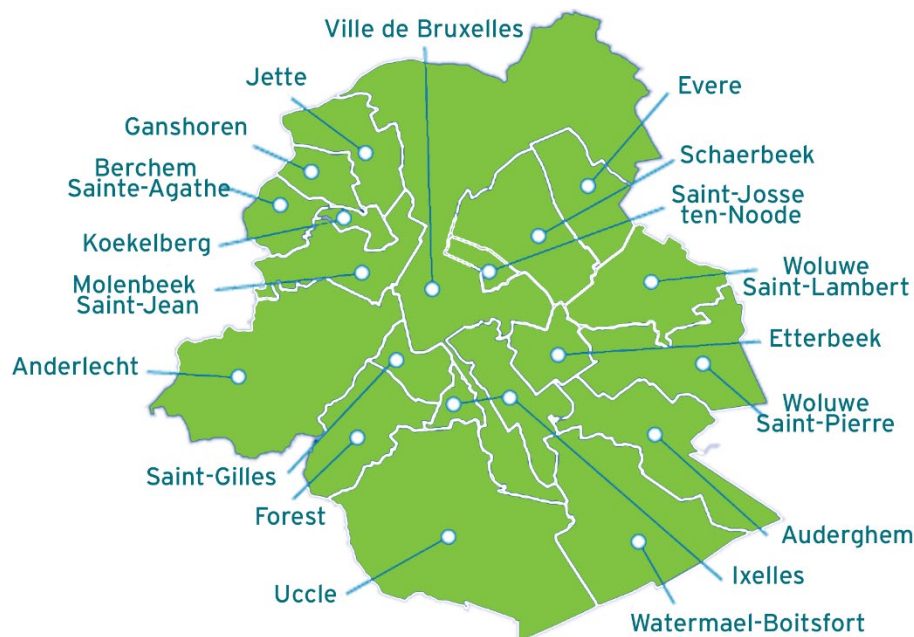
Aide & Soins à Domicile Bruxelles a pour but de favoriser **une réponse pluridisciplinaire aux besoins multiples des personnes en perte d'autonomie** qui font le choix de rester dans leur cadre de vie habituel le plus longtemps possible, tout en préservant une certaine qualité de vie.

Partenaire actif et relais vers le réseau social, Aide & Soins à Domicile Bruxelles offre une gamme de services nécessaires et utiles aux personnes en situation de dépendance socio sanitaire à domicile.

Aide & Soins à Domicile Bruxelles assure un niveau de compétence ainsi que de **qualité de service** et porte son attention sur les aspects de **prévention, d'accompagnement et d'analyse** des nouveaux besoins en termes d'aide et de soins à domicile.

4. Zone d'action

■ Les 19 communes de Bruxelles :



■ Et certaines communes de la périphérie de Bruxelles pour le **service des Gardes d'Enfants Malades** : Zellik, Relegheem, Dilbeek, St-Ulriks-Kapel, St-Martens-Bodeghem, Itterbeek, Groot-Bijgaarden, Schepdaal, Leeuw-StPierre, Oudenaken, St-Laureins-Berchem, Ruisbroek, Vlezenbeek, Drogenbos, Beersel, Lot, Alesberg, Tourneppe, Huizingen, Linkebeek, Rhode-St-Genèse, Hoeilaart, Overijse, Tervuren, Wezembeek-Oppem, Zaventem, Nosegem, Sint-Stevens-Woluwe, Sterrebeek, Machelen, Diegem, Vilvoorde, Peutie, Grimbergen, Strombeek-Bever, Wemmel, Meise, St-Brixius-Rode

5. Valeurs

⇒ **NOUS CULTIVONS NOS VALEURS POUR IMPLANTER NOTRE QUALITÉ**

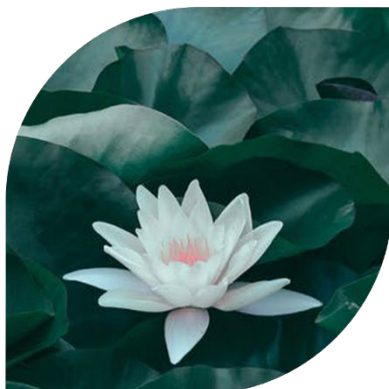
Professionnalisme, humanisme, pluridisciplinarité, transversalité, solidarité d'équipe, créativité, accessibilité et équité envers les bénéficiaires et les travailleurs sont les valeurs que nous cultivons sans relâche.

⇒ **LE BÉNÉFICIAIRE PLACÉ AU CENTRE DE LA PRISE EN CHARGE**

Par la mise en place d'une structure d'encadrement plaçant en priorité le bénéficiaire au centre des préoccupations, Aide & Soins à Domicile Bruxelles offre un accompagnement quotidien, organisé et coordonné aux personnes en perte d'autonomie, garantissant ainsi leur bien-être à domicile.

⇒ **CE QUI FAIT NOTRE DIFFÉRENCE**

Aide & Soins à Domicile Bruxelles valorise tout particulièrement la confiance, la continuité de service, la disponibilité des services, l'expérience, les formations continuées, l'organisation, la proximité, la qualification et l'investissement des personnes, la qualité d'encadrement, la stabilité du personnel et le suivi régulier.



6. Activités

DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE



AIDES FAMILIAUX

Les Aides Familiaux accompagnent les personnes à autonomie réduite dans les actes de la vie journalière : toilette, préparation de repas, courses, repassage, démarches administratives, etc.

125,25 ETP
131 personnes physiques

850
bénéficiaires aidés

128.408
heures prestées

2
prestations/sem.
par bénéficiaire
en moyenne

DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE

AIDES MÉNAGERS

Les Aides Ménagers entretiennent les pièces occupées de l'habitation des personnes en perte d'autonomie et peuvent également leur apporter une écoute.



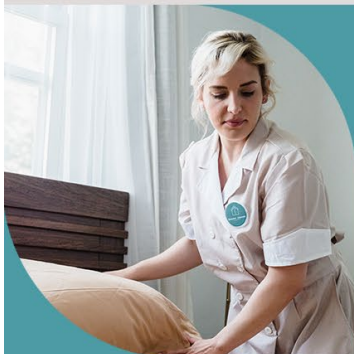
38,6 ETP
40 personnes physiques

350
bénéficiaires aidés

45.668
heures prestées

1
prestation/sem.
par bénéficiaire
en moyenne

DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE



AIDES À L'ENTRETIEN MÉNAGER

Les Aides à l'Entretien Ménager entretiennent le domicile des personnes actives.

24 ETP
30 personnes physiques

320
bénéficiaires aidés

25.577
heures prestées

1
prestation/sem.
par bénéficiaire
en moyenne

DÉPARTEMENT AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE

GARDES D'ENFANTS MALADES

Les Gardes d'Enfants Malades offrent une présence continue et attentive à domicile auprès de l'enfant malade âgé de 3 mois à 12 ans. Ils veillent également à la santé, au bien-être et à la sécurité de l'enfant : réconfort, surveillance de la médication, jeu, lecture etc.

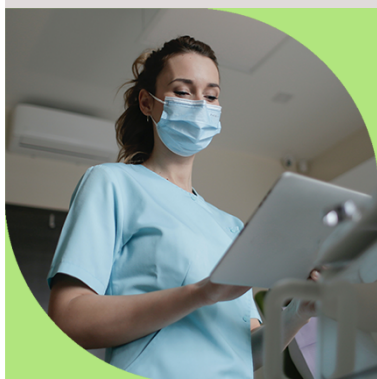


11,2 ETP
12 personnes physiques

208
enfants gardés

1.153
jours prestés

DÉPARTEMENT DES SOINS INFIRMIERS



Le département des Soins Infirmiers prend en charge les soins des plus simples aux plus techniques (injections, pansements, sondages, perfusions, alimentations parentérales, mises au lit etc.). Les infirmiers effectuent des soins selon la prescription du médecin traitant et collaborent étroitement avec celui-ci. Le département des Soins Infirmiers dispose d'une solide équipe d'infirmiers spécialisés dans des techniques ou des soins spécifiques pour mieux s'adapter à des pathologies particulières, permettant jusqu'à la prise en charge de l'hospitalisation à domicile.

24,49 ETP

33 personnes physiques

4.275

patients aidés

50.475

visites à domicile

79.700

soins administrés

SERVICE DE COORDINATION

Le service de Coordination d'Aide & Soins à Domicile Bruxelles assure la centralisation des demandes et la mobilisation de services internes et externes autour du bénéficiaire. Cela permet la mise en place d'un plan de soutien multidisciplinaire et d'un suivi personnalisé, continuellement adaptés selon l'évolution de la situation du bénéficiaire.



Le service de Coordination analyse les besoins, coordonne les services et les prestataires, collabore avec l'entourage et le médecin traitant et facilite le relais avec les autres acteurs médico-sociaux. Le service de Coordination propose également plusieurs prestations via des indépendants conventionnés : kinésithérapeutes, pédicures, ergothérapeutes, coiffeurs, etc. ou des services partenaires : pilulier électronique, système de télévigilance 24h/24, repas à domicile, transport de personnes, adaptation du domicile, etc.

4 ETP
5 personnes physiques

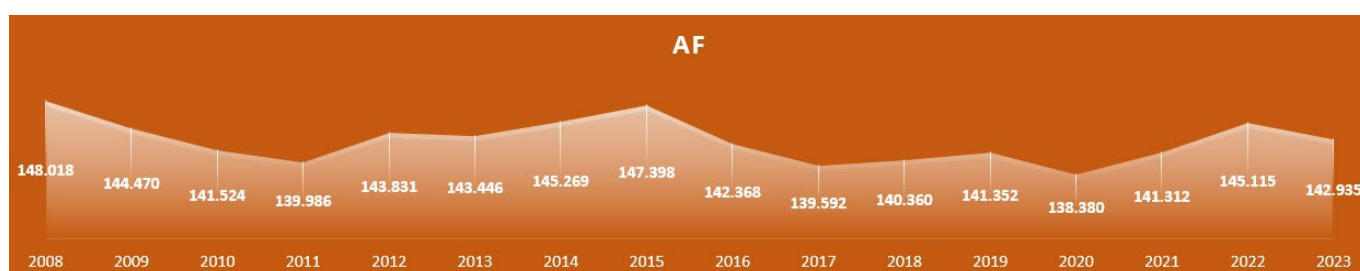
181
dossiers actifs en 2023

38
dossiers d'information

732
demandes d'indépendants relayées

7. Aide Familiale – Région bruxelloise ASBL

a. Évolution du contingent réalisé

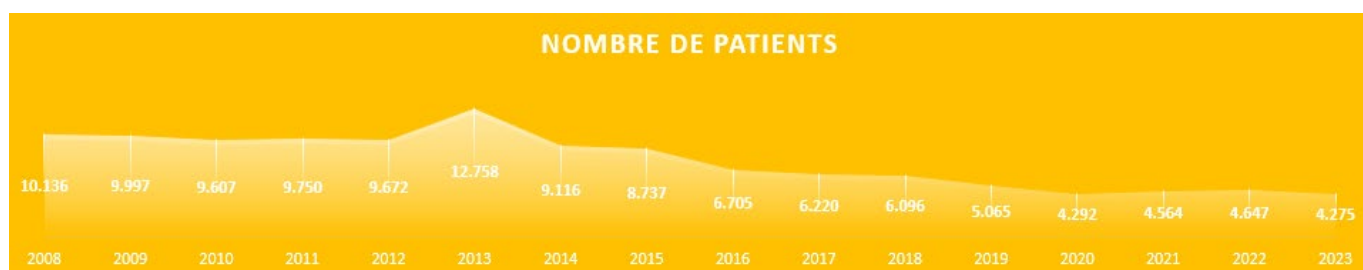


8. Croix Jaune et Blanche de Bruxelles ASBL

a. Évolution des visites et des soins



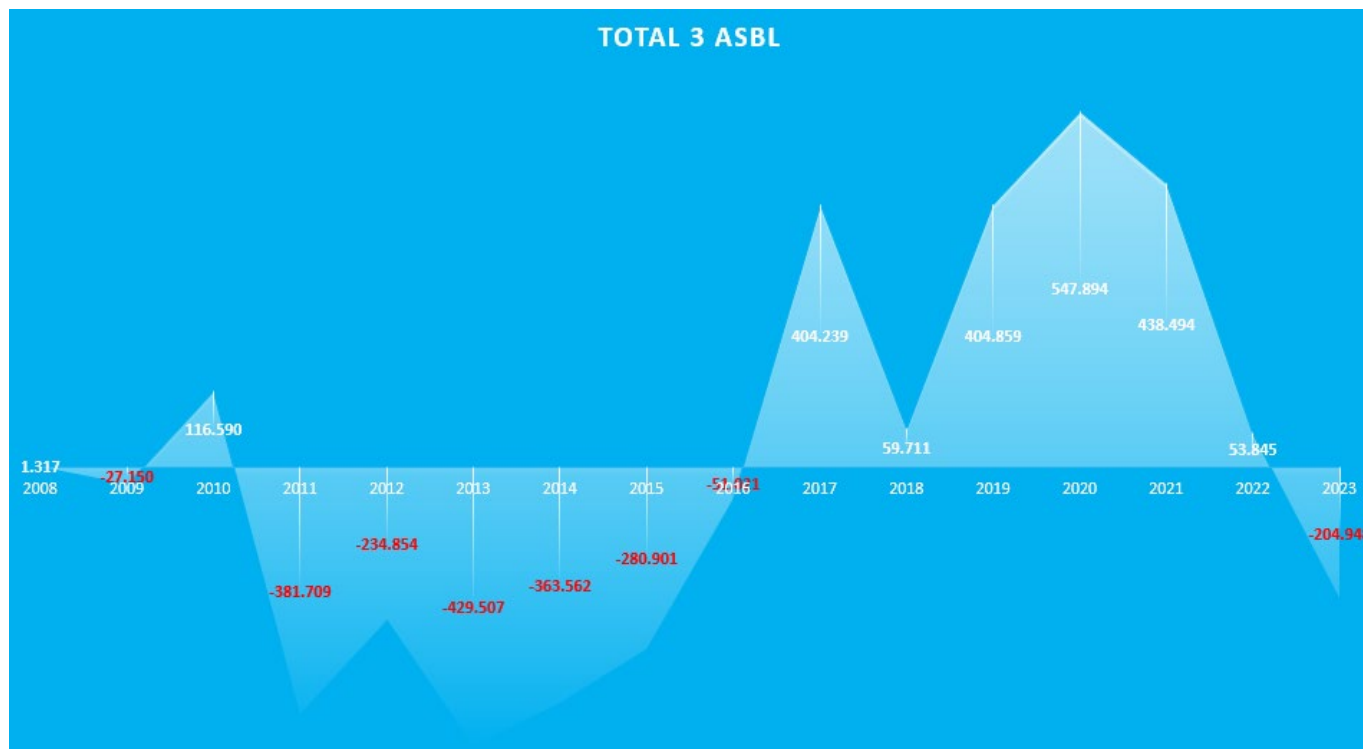
b. Évolution des patients



c. Évolution de la facturation



9. Résultats des ASBL



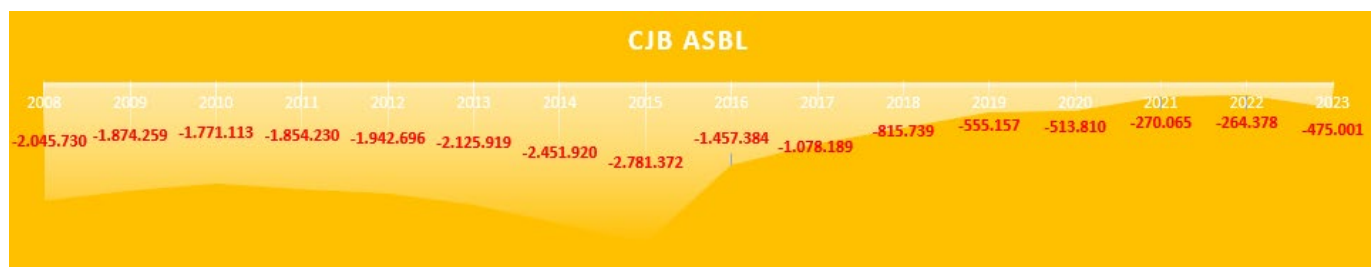
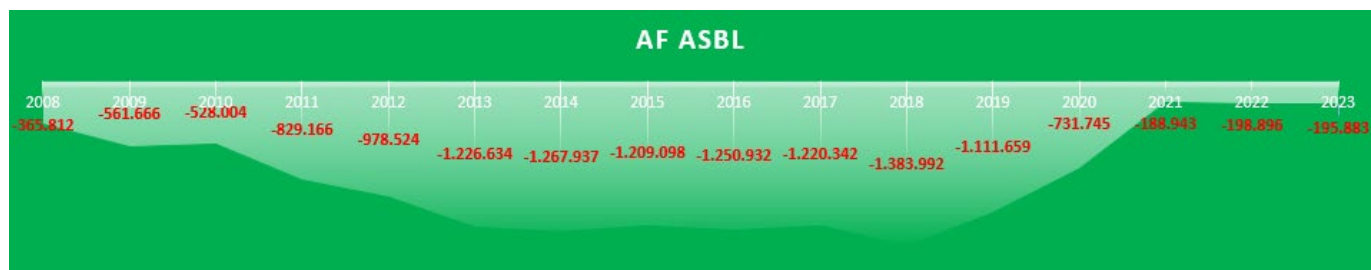
Croix Jaune et Blanche de Bruxelles ASBL
Wit-Gele Kruis van Brussel VZW
N° d'entreprise : 0458.549.484

Bruxelles Assistance – 3e Millénaire ASBL
N° d'entreprise : 0424.080.733

Aide Familiale – Région bruxelloise ASBL
N° d'entreprise : 0415.862.952



10. Fonds propres des ASBL



Croix Jaune et Blanche de Bruxelles ASBL
Wit-Gele Kruis van Brussel VZW
N° d'entreprise : 0458.549.484

Bruxelles Assistance – 3e Millénaire ASBL
N° d'entreprise : 0424.080.733

Aide Familiale – Région bruxelloise ASBL
N° d'entreprise : 0415.862.952



Démarche d'Evaluation Qualitative CoCof

SERVICES DE COORDINATION ET D'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE

a) Le thème de la démarche d'évaluation qualitative (2023-2025)

L'ASBL Aide Familiale - Région bruxelloise et l'ASBL Bruxelles Assistance – 3^e Millénaire souhaitent mener une Démarche d'Evaluation Qualitative commune pour les trois années à venir. Il nous paraît en effet opportun de travailler de concert et de renforcer nos liens interservices. Cette démarche nous semble être idéale pour parvenir à nos objectifs communs tout en ayant un regard attentif à les décliner selon nos spécificités.

Deux thèmes seront mis en lumière lors du prochain triennat et menés par les deux départements cités précédemment. Bien que les thèmes soient communs, ils seront déclinés de manière différente en fonction des objectifs et des attentes liés non seulement à l'organisation mais également aux spécificités des services.

Nous allons, au cours de ces prochaines années, travailler tant sur la qualité de notre approche et de nos services, que sur notre visibilité. Nous estimons que ces différents aspects sont interconnectés.

1) La qualité des services

Le terme « qualité » regroupe un ensemble vaste de champs d'application. La qualité est elle-même perçue différemment en fonction de la personne à qui l'on s'adresse.

En tant qu'organisme proposant des aides et des soins à domicile, nous avons à cœur de proposer des services répondant aux attentes et aux besoins des personnes qui s'adressent à nous, que cela soit le bénéficiaire lui-même ou un autre demandeur (aidant-proche, service social d'un hôpital, service ou encore prestataire partenaire). Notre responsabilité est d'en assurer un suivi optimal et ce, de la demande à la fin de la prise en charge.

Notre volonté, au détour de cette nouvelle démarche, est d'évaluer le taux de satisfaction des personnes que nous aidons et/ou qui s'adressent à nous. Ces enquêtes nous permettront, dans un deuxième temps, de dégager des pistes d'action visant à améliorer notre offre de services ou du moins, de vérifier si celle-ci est adéquate.

2) La visibilité de nos services

En tant que service d'aide et de soins intégrés, nous devons faire face à une offre de plus en plus étendue. Que cela soit la concurrence des titres-services ou encore des services de coordination non agréés et non-reconnus par un pouvoir subsidiant. Nous souhaitons mettre en avant le professionnalisme et les valeurs portées par nos travailleurs. L'aide familial(e), l'aide ménager(e) social(e), le coordinateur, l'assistant social, l'infirmier, etc., ont tous comme point commun de mettre le bénéficiaire au centre des préoccupations.

Il nous revient de mettre une lumière sur ces différents métiers venant en aide à un public fragilisé et parfois en grande précarité. Toute personne exprimant un besoin doit pouvoir trouver une réponse adéquate à sa situation psychomédicosociale et environnementale.

b) Coordonnées de la personne de contact au sein du service pour le projet DEQ

La personne de contact est Caroline CRASSET, responsable des services de Coordination et d'Aide à la Vie Journalière au sein d'Aide & Soins à Domicile Bruxelles.

Mail : caroline.crasset@fasd.be – Téléphone : 02/647.03.66

c) La présentation des objectifs déclarés dans le formulaire « projet DEQ » introduit et leur évolution éventuelle (expliquer les éventuels ajustements survenus depuis l'introduction du projet) :

THÈME 1 : LA VISIBILITÉ

Bruxelles Assistance et Aide Familiale

- Renforcer notre visibilité interne et externe : contenu média, brochures présentant nos services, brochures métiers, cartes de visite, newsletter, autres,
- Renforcer et améliorer notre communication,
- Rencontrer et échanger avec d'autres acteurs des aides et des soins :
 - Portes ouvertes ;
 - Participer à des projets innovants et de quartier ;
 - Etc.
- Développer la collaboration interservices et de la visibilité,
- Développer l'accès à l'information avec la mise en place d'un SharePoint, destiné à l'ensemble de nos collaborateurs,
- Participer activement aux réunions concernant le PSSI.

Aide Familiale

- Développer et mettre en place de nouveaux outils informatiques,
- Capsule vidéo réalisée en 2023 sur les métiers : AF, AM et AS,
- Capsule vidéo à réaliser sur le service de la téléphonie.

Bruxelles Assistance

- Participer au réseau HOSPISOC,
- Création d'un nouveau poste au sein de notre service de coordination – infirmier coordinateur de liaison (2024),
- Participer à de nouveaux projets
 - FLISP ;
 - Case-Manager (collaboration avec BRUSANO) ;
 - Etc.
- Capsule vidéo à réaliser en 2024.

La visibilité, au travers d'un travail de présentation / campagne de communication auprès de nos partenaires et public cible, sera le fil conducteur des trois années de cette nouvelle démarche.

THÈME 2 : LA QUALITÉ

Améliorer et garantir la qualité de nos services auprès des bénéficiaires, depuis le départ de la prise en charge, pendant toute la durée de celle-ci, et jusqu'à son terme.
Cet objectif a été défini lors du plan stratégique de l'ASD 2020-2024 :

« La qualité des prestations et des services se trouvent au centre des préoccupations de chacun. Chaque personne au sein de l'ASD se doit d'être le garant du bien-être et du bien-vivre pour chaque patient et bénéficiaire aidé »

Bruxelles Assistance et Aide Familiale

- Apprendre de l'expérience des bénéficiaires sur la qualité de nos prestations,
- Mener un plan d'action visant à améliorer la satisfaction des bénéficiaires (renforcer notre offre de services, plus grande flexibilité, etc.).

Bruxelles Assistance

- Apprendre de l'expérience des prestataires et services partenaires sur la qualité de nos prestations et de notre offre de services,
- Créer et mener un plan d'action visant à répondre aux besoins et attentes exprimés par nos partenaires,
- Mieux connaître l'offre de services sur Bruxelles (par des rencontres, des contacts), avec comme objectif d'orienter toujours au mieux l'utilisateur vers le bon service et lui donner l'information la plus pertinente possible :
 - Se tenir au courant des changements (législation ou autre) ;
 - Connaître les nouveaux projets.

Aide Familiale

- Mener une enquête de satisfaction auprès de tous les travailleurs, en leur qualité d'ambassadeurs de l'ASD,
- Créer un plan d'action visant à améliorer la satisfaction de nos travailleurs,
- Augmenter les effectifs pour les métiers d'aides familiaux et aides ménagers sociaux volants afin de garantir l'aide prévue auprès des bénéficiaires. :
 - **Evolution** : à la suite d'une analyse financière et qualitative (bien-être au travail), nous avons décidé de mettre ce projet entre parenthèses. Il sera réévalué en 2024-2025.
- Développer nos outils informatiques : GAP et GAP mobile.

d) Activités témoignant d'une dynamique collective dans la mise en œuvre de la DEQ au sein du service (groupes de travail, réunions d'équipe, etc.)

- Groupes de travail pour la DEQ,
- Réunions d'équipe virtuelles et en présentiels,
- Contacts avec des services et partenaires potentiels,
- Contacts avec le réseau déjà partenaire,
- Réunion commune entre les deux départements,
- Participation active aux réunions concernant la mise en place du PSSI :
 - Réflexion à mener sur notre modèle organisationnel, afin que nos différents services puissent s'inscrire dans cette nouvelle approche locale (redéfinir les secteurs, désigner et former des référents par zone d'action, etc.).
- Continuité du Groupe Projet sur la qualité :
 - Réunions pour analyser les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des travailleurs ;
 - Mener une réflexion avec les travailleurs et les représentants des travailleurs, sur un plan d'action (en fonction des résultats de l'analyse des enquêtes auprès des travailleurs).
- Réflexions en équipe et avec le service de communication, pour la création de nouvelles brochures sur le service de coordination. Celles-ci seront distribuées à grande échelle (cercle de Médecins, services sociaux des hôpitaux et centres de revalidation, CPAS, etc.),
- Implémenter un SharePoint interne pour faciliter la communication avec tous les travailleurs de l'ASD,
- Mise en place d'un référent à la téléphonie,
- GT pour la création d'un guide de collaboration entre la téléphonie et le service AVJ (avec intégration des référents des trois métiers),
- Concertation entre le service de coordination et le service de Soins Infirmiers concernant la création du poste d'infirmier de liaison,
- Implémentation du projet FLISP.

e) Constats concernant les effets produits (ou non) par le projet DEQ sur les activités et/ou la gestion du service

THÈME 1 : LA VISIBILITÉ

■ Bassin de Soins (PSSI) :

- Participation commune service de coordination et service d'Aide à la Vie Journalière :
 - Décloisonnement des services.
- Projet de réorganisation interne entamé en 2023 :
 - Repenser notre organisation pour répondre de manière plus efficiente aux besoins de la population.
- Visibilité de nos services :
 - Créer de nouveaux partenariats,
 - Meilleure connaissance du réseau,
 - Connaissance plus accrue des projets en cours à Bruxelles.

■ Communication :

- Participation active à de nouveaux projets en collaboration avec les hôpitaux :
 - HOSPISOC,
 - FLISP,
 - Accroissement des demandes émanant des hôpitaux,
 - Meilleur suivi du patient / de l'utilisateur.
- Nouvelle brochure pour le service de coordination :
 - Implication directe des travailleurs,
 - A permis de sensibiliser les membres de l'équipe sur l'importance de communiquer en externe sur nos services,
 - Diffusion à plus grande échelle et visibilité de notre service.
- Rencontres avec des partenaires.

THÈME 2 : LA QUALITÉ

■ GP qualité à destination des travailleurs :

- Participation active des travailleurs dans l'élaboration du plan d'amélioration :
 - Sentiment d'être entendus,
 - Prendre du recul sur son métier,
 - Projet commun : décroisement des services.

■ GAP mobile :

- Outil commun qui permet de partager des informations avec les travailleurs,
- Permet de diminuer les encodages → gain de temps et d'efficacité,
- Permet de recentrer l'attention du responsable de l'équipe sur l'accompagnement de l'utilisateur et des travailleurs,
- Changement parfois difficile pour certains travailleurs (attention à la fracture numérique).

- Travailler sur le changement dans nos différentes pratiques

■ Fin de l'équipe mobile « réunie » à la suite d'une analyse financière et qualitative. Cette enquête a été menée auprès des usagers et des travailleurs de l'équipe,

■ Mise en place de SharePoint pour les travailleurs du site,

- Améliore la qualité et la communication interservices et entre les départements.

■ Mise en place d'un poste de référent à la téléphonie :

- Création d'autres postes de référent pour les autres départements,
- Travailler ensemble pour coconstruire des processus, mettre en lumière l'importance de décroiser les services et améliorer notre communication.

■ Réorganisation interne des frontières à des fins qualitatives et à l'égard de notre recherche de satisfaction.

■ Le travail sur la DEQ et la volonté de travailler en décroisant les services nous a amenés à favoriser les moments d'échanges (formels et informels) et surtout à les favoriser :

- Fête du personnel,
- Auberge espagnole sur les temps de midi,
- Etc.

f) Actions entreprises par le service en termes d'information, de sensibilisation, de formation continue ou d'accompagnement des travailleurs du service en lien direct avec le projet DEQ

■ Mise en place de groupe de travail :

- Collaboration entre la téléphonie et les responsables d'équipe,
- Plan d'action concernant la satisfaction des travailleurs,
- Mise en place de GAP Mobile,
- Réorganisation interne des services.

■ Accompagnement des responsables via des formations

- HBDI : meilleure connaissance de soi-même et de son équipe, afin de mieux collaborer et accompagner chaque personne.

■ Revoir notre plan de formation pour que celui-ci corresponde non-seulement aux besoins exprimés par les travailleurs mais également des usagers :

- Atelier cuisine,
- Pathologies psychiatriques,
- Atelier maquillage et coiffure,
- Déontologie (sur 2023 et 2024),
- Communication et assertivité (prévu en 2024),
- L'accompagnement centré sur les objectifs de l'utilisateur (prévu en 2024),
- Etc.

g) Perspectives 2024

THÈME 1 : LA VISIBILITÉ

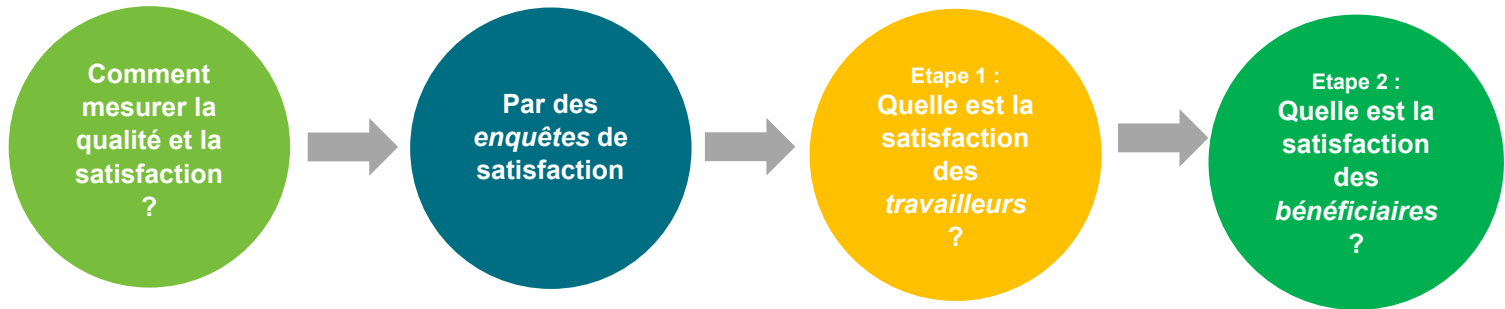
- Continuer de participer aux réunions des différents Bassins (PSSI),
- Entamer une réflexion sur le Case-Manager,
- Participer à différents projets en cours à Bruxelles,
- Mailing à destination des hôpitaux et des partenaires,
- Formation et mise en place de Share Point pour les travailleurs de terrain,
- Engagement d'un infirmier coordinateur de liaison,
- Capsule vidéo sur le service de coordination et de soins infirmiers.

Thème 2 : la QUALITÉ

- Présentation du plan d'amélioration lors de l'assemblée Générale du 16-05-2024,
- Formations mises en place à la suite des résultats de l'enquête de satisfaction des travailleurs :
 - Communication et prévention,
 - Assertivité,
 - Manutention,
 - GAP Mobile refresh,
 - Etc.
- Analyse de l'utilisation de GAP Mobile après plusieurs mois d'utilisation,
- Offre pour référent coordination et AVJ :
 - Réunion commune,
 - Débriefing en équipe et en commun.
- Analyse des risques psychosociaux,
- Réorganisation interne en prenant en compte le nouveau décret et le PSSI,
- Revoir la convention usager pour permettre de faciliter la communication entre le travailleur et l'usager,
- À la suite d'une analyse de notre de cahier de liaison, il a été remarqué que celui-ci devait être revu pour qu'il corresponde plus aux besoins du terrain.

11. Plan stratégique 2020-2024 : Groupe Projet Qualité

Un des objectifs définis par le plan stratégique était de garantir la satisfaction des bénéficiaires et des patients, de leur demande à la fin de la prise en charge. La qualité des prestations et des services se trouvent au centre des préoccupations de chacun. Chaque personne au sein de l'ASD se doit d'être le garant du bien-être et du bien-vivre pour chaque patient et bénéficiaire aidé. Comme le disait Peter CUSINS en 1994 : « *J'ignore comment définir la qualité, mais je le sais lorsqu'elle fait défaut* ».



L'enquête de satisfaction diffusée auprès du personnel a mené à la création de groupes de travail par métier pour identifier les axes d'amélioration et les actions à mettre en place. Le travail a été amorcé avec les fonctions d'Aide-Familial et d'Aide-Ménager/Aide à l'Entretien Ménager pour lesquels 5 sessions ont été organisées pour chacun des groupes fin 2023.

Par la suite, une enquête sera diffusée auprès de nos bénéficiaires et patients afin d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis des services prestés.

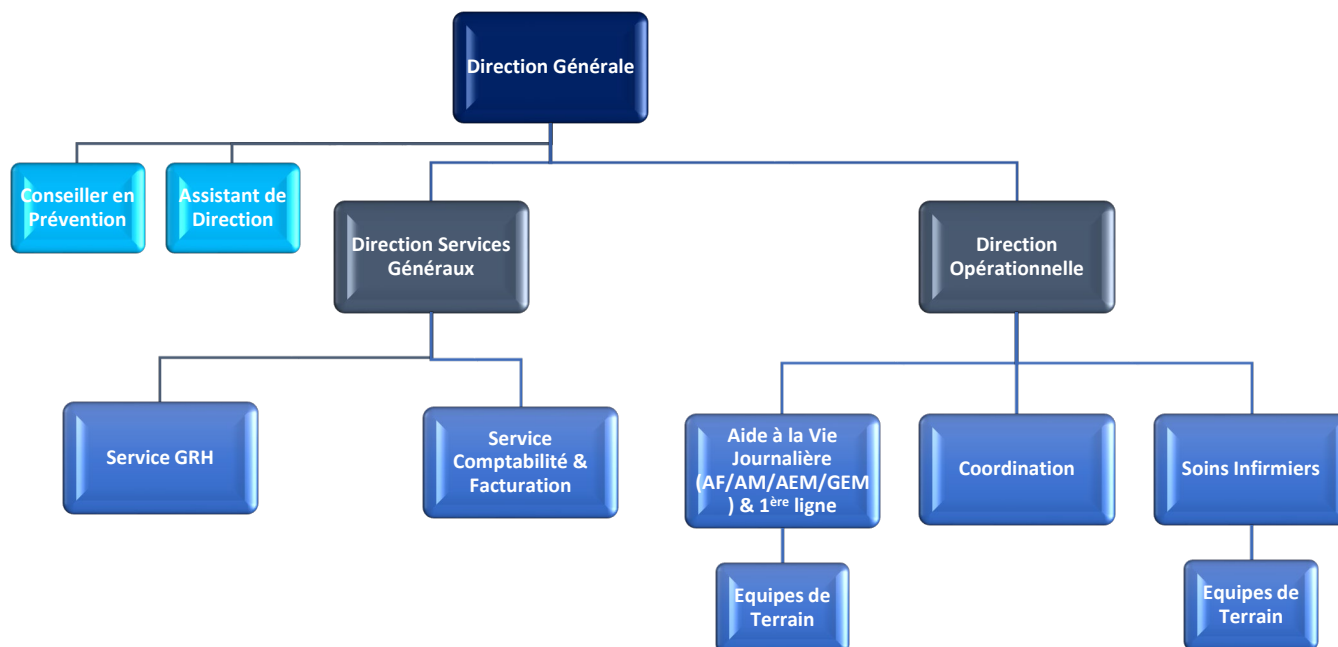
12. Personnel et encadrement

A. Effectif du personnel au 31 décembre 2023

	Personnes physiques	ETP*
SERVICE COORDINATION		
Membres de la direction	0	0
Coordinatrices	4	3
Administratifs	1	0,9
TOTAL	5	3,9
SERVICE DES SOINS INFIRMIERS		
Membres de la direction	0	0
Infirmier.e Chef.fe et Adjoint.e	2	2
Infirmiers	29	21,2
Aides-soignants	4	3,29
Administratifs & logistique	6	5,74
TOTAL	41	32,23
SERVICE D'AIDE À LA VIE JOURNALIÈRE		
Membres de la direction	3	3
Responsables de service/département	3	3
Assistants Sociaux	9	8,6
Administratifs	18	17,20
Aides Familiaux	131	125,25
Aides Ménagers	40	38,6
Aides à l'Entretien Ménager	30	24,1
Gardes d'Enfants Malades	12	11,2
TOTAL	246	230,95
TOTAL ASD	292	267,08

*ETP = Equivalent Temps Plein

B. Organigramme général au 31 décembre 2023



C. Instances et membres au 31 décembre 2023

DIRECTION

Gaël SCHADECK

Direction Générale

Géraldine SMEYERS

Direction Services Généraux

Cindy DESMEDT

Direction Opérationnelle



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Christine FRANCKX (Présidente)

Anne-Catherine HUYGEN

Anne-Thérèse DESTREBECQ

Georges BERNAERTS

Jean-Claude VANDEWALLE

Pascal DUJARDIN

Pierre TEMPELS



ASSEMBLEE GENERALE

Les membres du Conseil d'Administration

André VANDERSTRAETEN

Arnaud GORGEMANS

Daniel FASTENAKEL

François LADRIERE

Michel PUVINAGE

Patrick FELTESSE

Sébastien TACK

Aide & Soins à Domicile

Rue Malibran, 53
1050 - Bruxelles

info.bxl@fasd.be
02/647 03 66

www.bruxelles.aideetsoinsadomicile.be