

ACTUALITÉ

31/07/2021

LOCATION DE MATÉRIELS, LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE...

Les métiers de l'ombre qui ont été indispensables à la crise

Différents services et produits ont été essentiels lors de la crise sanitaire

L.B.

Le transport de personnes pour des soins médicaux a continué à être assuré. 123RF

Pendant la crise, on a souvent mis en avant, à juste titre, le travail incroyable du personnel de santé mais d'autres métiers et services ont, eux aussi, été indispensables...



Le transport de personnes pour des soins médicaux a continué à être assuré. 123RF

On l'a souvent dit et écrit mais les travailleurs de la santé ont travaillé d'arrache-pied et courageusement pendant la crise Covid. D'autres travailleurs

ont aussi continué à travailler durant cette période compliquée. C'est le cas dans le secteur de l'aide à domicile. « Notre pôle « Services et produits » regroupe plusieurs services comme la télévigilance (système d'appel à l'aide qui relie, 24h/24 et 7j/7, le bénéficiaire à une centrale téléphonique), le prêt et la vente de matériel médical, la livraison de repas, les transports (transport des bénéficiaires pour leurs rendez-vous médicaux) et les brico-dépanneurs », explique Alice Flahaut, conseillère à la Fédération des Centres de Services à Domicile (FCSD).

« Ils ont été essentiels pendant la crise mais ils le sont de manière quotidienne car ils complètent d'autres services à domicile plus connus tels qu'aide familiale, soins infirmiers... et permettent un accompagnement global à domicile répondant aux besoins des bénéficiaires », ajoute-t-elle. Notons que tous les services membres de la FCSD ne proposent pas l'ensemble des services. Les personnes intéressées sont invitées à prendre contact avec le service qui couvre leur région.

Continuité des prestations

« Malgré la crise, nos services ont continué à prêter comme avant, ils n'ont jamais arrêté de se rendre au domicile. La seule différence était la distanciation sociale », précise Guillaume Jacquemin, Responsable du Service Produits de la CSD du Luxembourg. Il a fallu faire quelques adaptations.

« Même si le bénéficiaire était positif au Covid, nos travailleurs continuaient à livrer et placer le matériel mais avec un équipement supplémentaire afin de ne pas les mettre en danger. Même chose pour les repas. En temps normal, les travailleurs entrent dans le domicile et déposent le repas à l'endroit souhaité par le bénéficiaire. Pendant la crise sanitaire et afin d'éviter les risques de contamination, les repas étaient déposés dans le couloir, sur une chaise pour que le bénéficiaire n'ait pas à s'abaisser » explique Guillaume Jacquemin.

« Nous nous sommes adaptés pour ne jamais stopper les services. Cependant, il est évident que ces adaptations ont eu des conséquences sur le côté social de nos métiers. En effet, nos travailleurs ne livrent pas seulement du matériel ou des repas, ils prennent aussi le temps de discuter avec les bénéficiaires afin de savoir comment ils vont. Cela permet à nos travailleurs de détecter quand un accompagnement supplémentaire est nécessaire et de faire le lien avec les autres travailleurs du service. Ce côté social, les petites discussions sont malheureusement passées à la trappe durant cette période au grand dam des bénéficiaires mais également des travailleurs », précise Guillaume Jacquemin.

Est-ce que la crise a engendré une hausse des demandes ? « Nous n'avons pas encore de chiffres mais l'ensemble de nos services membres témoignent d'une augmentation des demandes et donc des prestations pour ces services. Ce qu'il est intéressant de constater c'est que malgré l'évolution positive de la situation sanitaire, les demandes pour ces services ne diminuent pas et gardent le niveau élevé engendré par la crise », explique Pauline Monnier, conseillère à la FCSD

Réactivité et flexibilité

« La CSD du Luxembourg s'est adaptée pour répondre à l'augmentation de ces demandes et ne jamais devoir refuser un bénéficiaire. Par exemple, nous avons acheté beaucoup de matériel médical et renforcé nos équipes afin de pouvoir répondre à l'ensemble des sorties d'hôpital. La réactivité et la flexibilité de ces services ont joué un rôle important dans la gestion de la crise et plus particulièrement pour éviter l'engorgement des hôpitaux » ajoute Guillaume Jacquemin

Rappelons que ces services répondent à des besoins fondamentaux des bénéficiaires à domicile. Il est donc essentiel de les pérenniser et de les renforcer. « Malheureusement, ils font face aujourd'hui à des difficultés de recrutement. Il est donc fondamental de reconnaître l'importance de ces services dans un accompagnement global à domicile de qualité et de les valoriser socialement afin de les rendre attractifs », conclut-on du côté de la FCSD.