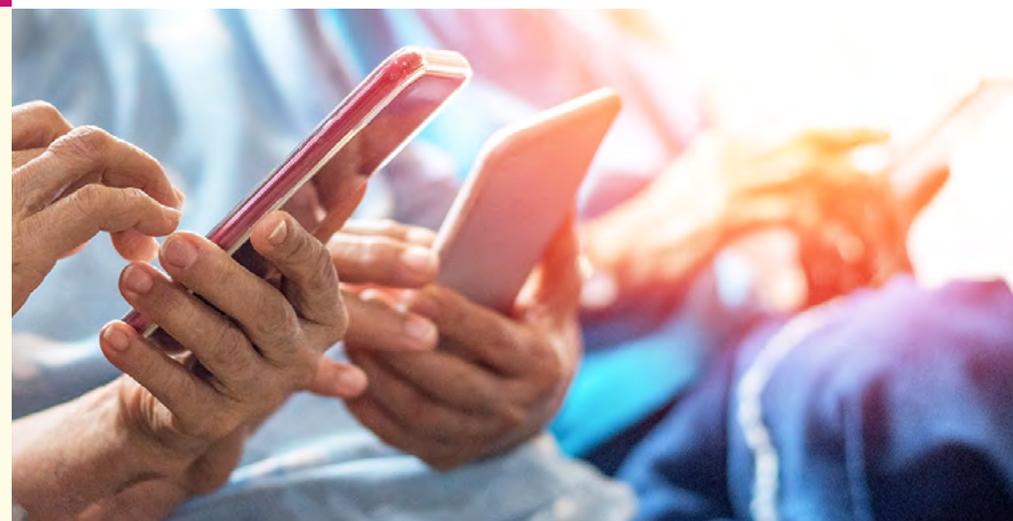


EMPOWERCARE

Stratégie et référentiel de compétences

Interreg 
EUROPEAN UNION
2 Seas Mers Zeeën
EMPOWERCARE

European Regional Development Fund



Sommaire

Stratégie EMPOWERCARE

Introduction	3
À propos de la stratégie EMPOWERCARE	6
Cadre stratégique EMPOWERCARE	7
Bloc fonctionnel 1 : L'individu est au centre de ses soins (une approche centrée sur la personne)	7
Bloc fonctionnel 2 : Le droit de décider par soi-même	8
Bloc fonctionnel 3 : Tout le monde fait partie d'une communauté et devrait y avoir sa place	9
Bloc fonctionnel 4 : La technologie est mon amie	10
Bloc fonctionnel 5 : La collaboration est la clé	11
Bloc fonctionnel 6 : Les services doivent être dynamiques	12
Bloc fonctionnel 7 : Oser innover	13
Bloc fonctionnel 8 : L'autonomisation doit être comprise et mise en œuvre à tous les niveaux	14
Remerciements	15

Référentiel de compétences EMPOWERCARE	16
Introduction	17
Principaux objectifs du Référentiel de compétences de la main-d'œuvre EMPOWERCARE	19
Travail d'Équipe	20
Rôles et Responsabilités	21
Communication	22
Apprentissage et Réflexion	23
La personne d'abord	24
Aspects Éthiques	25
Remerciements	26





Stratégie EMPOWERCARE

Introduction

Après le lancement du projet Empowercare, PP9, WZC Wieltjesgracht vzw, a été choisie pour diriger le groupe de travail. Avec tous les autres partenaires impliqués dans la réalisation du WP 1, un schéma de travail a été élaboré pour le développement de la stratégie Empowercare.

Le schéma de travail de la stratégie qui a été élaboré comprenait les étapes suivantes :

1. Collecte de données sur les différents modèles de soins par l'ensemble des partenaires concerné.
2. Visites sur place de quatre modèles de soins actuels pour obtenir des informations de première main sur les modèles afin de les évaluer. Les modèles concernés étaient Esther (PP3, Conseil du comté de Kent), la Conférence Familiale (PP5, Département du Nord), Zorgzame Dorpen (PP6), Province d'Anvers et Zeeuwse Huiskamer) et (PP12), Association de l'Enseignement supérieur de la région de l'Oosterschelderegio (SWVO)).
3. Examen de toute la documentation recueillie.
4. Filtrage des composantes clés de chaque modèle de soins visité. Il est apparu que même si les modèles ne sont pas identiques, ils sont tous construits autour de la même idée de base, à savoir une approche centrée sur la personne.
5. Après une analyse approfondie de toutes les informations et une évaluation à la lumière des situations spécifiques de tous les partenaires, un certain nombre de principes directeurs ont été identifiés. Ces principes directeurs ont conduit à la co-création d'un nombre limité de « blocs fonctionnels ». Cette approche des « blocs fonctionnels » a été choisie pour rendre notre stratégie plus polyvalente, reproductible et implémentable dans des situations très spécifiques, souvent similaires, mais pas tout à fait égales.
6. Ces éléments constitutifs ont été utilisés pour formuler une ébauche de stratégie qui a été revue au cours du projet au niveau des projets pilotes locaux.
7. La procédure nous a permis de formuler la « stratégie finale » qui suit ci-dessous.

Quelques observations

Affirmer que tout ce processus s'est déroulé sans heurts serait exagéré, car nous avons été presque immédiatement confrontés à un problème grave, qui n'était pas de notre fait, ni prévisible. À peine deux mois après le début du projet, la pandémie de Covid a frappé. Cela a eu de graves conséquences sur notre travail planifié. En raison des restrictions sanitaires gouvernementales et des confinements successifs, nous avons été confrontés à un certain nombre d'obstacles interdisant aux groupes de travailler en présentiel.

Certaines des limitations auxquelles nous avons été confrontés étaient :

1. Pas de réunions en présentiel, et ceci n'était pas propice à la création de relations personnelles saines qui sont un élément fondamental de toute relation de travail réelle. Nous avons également découvert que les réunions en ligne n'étaient pas la réponse complète à tous les problèmes, car ces réunions ont tendance à être beaucoup moins productives et créatives que ne le permet le contact en personne.
2. Il n'y avait pas eu de véritables visites de sites possibles. Cela a en partie entravé notre perception des méthodes ou des modèles de soins qui devaient être étudiés. Cependant, les partenaires concernés ont réussi à faire contre mauvaise fortune bon cœur en transformant les visites sur site en voyages virtuels.
3. Il n'y avait qu'une possibilité limitée de collecter des données d'expérience « personnelles » sur le terrain en raison de confinements stricts, ce qui signifiait que la partie âgée et vulnérable de la population était devenue une zone interdite.
4. Les confinements ont limité nos options et nos chances de tester des éléments de stratégie sur le terrain, car notre public cible principal était hors limites en raison de sa vulnérabilité pendant la majeure partie du projet.



Au final, dans des circonstances difficiles, nous avons réussi à formuler un certain nombre d'éléments de stratégie cohérents, et plutôt que de les mettre dans un texte à la fois long et compliqué, nous les avons formulés dans un tableau.

Une révélation stupéfiante

Bien que nous ayons identifié un certain nombre d'éléments clés dans notre recherche de stratégie, tout se résume à un principe général simple : **l'individu doit être au cœur de toutes les actions, soins et méthodes de soins.**

Éléments constitutifs de la stratégie



L'autonomisation est une question de connexion

Collaboration et interactivités

Le projet EMPOWERCARE vise à donner aux individus et aux communautés les moyens de gérer eux-mêmes leurs soins et leur soutien, en utilisant des solutions technologiques et innovantes. L'autonomisation est une stratégie clé pour répondre aux défis sans précédent des services de santé et de soins en demande croissante, en particulier pour les populations vieillissantes face à la pression d'innover dans les approches. EMPOWERCARE aide les personnes âgées à se sentir plus étroitement intégrées à leur communauté, dans le cadre de l'aide aux personnes à domicile, en toute sécurité et plus longtemps. C'est un défi majeur pour tous les pays partenaires d'EMPOWERCARE que de changer la façon dont leurs citoyens sont impliqués dans leurs propres soins, soutien et bien-être.

L'autonomisation est une question de connexion. Cela ne peut être réalisé que par une interaction authentique et collaborative avec les autres. Bien que la responsabilité individuelle d'agir pour autonomiser les individus ne puisse être sous-estimée, tous les professionnels travaillent au sein d'organisations et les organisations travaillent au sein d'un système de protection sociale. Pour parvenir à une véritable autonomisation des individus, les principes et l'éthique de l'autonomisation doivent être compris et appliqués à tous les niveaux : individu, organisation et système pour apporter un changement véritable et durable. C'est le but d'une stratégie



À propos de la stratégie EMPOWERCARE

Notre stratégie est basée sur des exemples de pratiques et d'approches d'autonomisation tirés de 4 modèles de soins existants.

- **ESTHER**
- **Conférence Familiale (Family Group Conferencing)**
- **Zorgzame Dorpen (villages solidaires)**
- **De Zeeuwse Huiskamer (Zeeland Living Room)**

Par soin, nous entendons la fourniture de ce qui est nécessaire à la santé, au bien-être, à l'entretien et à la protection d'une personne. Cela englobe un large éventail d'environnements et de situations.

Ces modèles ont un principe de base commun : ils sont centrés sur la personne et se concentrent sur les souhaits, les idées, les aspirations, les possibilités et les objectifs de l'individu.

Cependant, ils utilisent des approches et des méthodes différentes et distinctes pour mettre en œuvre l'objectif d'autonomisation des individus.

Dans le cadre du projet Empowercare, nous avons étudié et comparé les principales caractéristiques communes de ces modèles. Nous avons sélectionné parmi celles-ci les éléments les plus centrés sur la personne et les plus responsabilisants et créé plusieurs principes directeurs, ou éléments constitutifs, pour notre propre stratégie d'autonomisation.

Dans le cadre de la stratégie, nous identifierons des outils et des méthodes liés à ces éléments constitutifs qui peuvent aider à autonomiser les individus.

Nous utiliserons des « blocs fonctionnels » plutôt que des « règles » pour décrire certaines bases communes d'une bonne pratique centrée sur la personne tout en reconnaissant les différences entre les individus, leurs environnements et les systèmes de protection sociale qui les soutiennent.

Plus précisément, les blocs fonctionnels reconnaîtront que :

- **Les situations des individus ne sont pas identiques et diffèrent**
- **Les individus n'ont pas toujours les mêmes ressources ou le même soutien à leur disposition.**
- **Les personnes peuvent recevoir des soins rémunérés (ou financés), des soins informels (fournis par des amis ou des membres de la famille) ou une combinaison des deux.**
- **Dans les deux cas, il existe une diversité dans les compétences, les connaissances et l'expérience des aidants.**
- **Les différences culturelles, ainsi que les différences dans les systèmes de protection sociale, peuvent conduire à des approches différentes.**



Les cafés ESTHER sont des réunions informelles entre les personnes ESTHER, leurs familles ou leurs amis, les prestataires de soins et d'autres professionnels.



Bloc fonctionnel 1 : L'individu est au centre de ses soins (une approche centrée sur la personne)

Ce que cela signifie

C'est le principe au cœur de la stratégie.

Cela signifie que les individus peuvent planifier, gérer et recevoir leurs propres soins comme ils le souhaitent.

Les personnes qui soutiennent la personne sont responsables de permettre que cela se produise et de respecter les opinions, les préférences et le souhait des individus.

Un exemple pour illustrer

Dans l'approche ESTHER, ESTHER est une personne fictive qui a besoin de soins et de soutien de la part de plus d'une organisation.

Dans cette approche, la clé est de commencer avec ESTHER et de construire les soins autour de leurs besoins ainsi que de leurs propres ressources.

Les cafés ESTHER sont des réunions informelles entre les personnes ESTHER, leurs familles ou leurs amis, les prestataires de soins et d'autres professionnels.

Les personnes ESTHER ont la possibilité de raconter leur histoire - une fois - pour que tout le monde les entende et les personnes qui les soutiennent puissent faire le point sur ce qu'elles font pour soutenir les personnes ESTHER et discuter de la marche à suivre.

Le café ESTHER place les personnes ESTHER au centre de leurs soins et veille à ce que leurs voix soient entendues par tous ceux qui leur prodiguent des soins et un soutien.

Bloc fonctionnel 2 : Le droit de décider par soi-même

Ce que cela signifie

C'est le principe clé de l'autonomisation de l'individu.

Nous travaillerons avec les individus pour comprendre leurs forces uniques, les ressources et les atouts à leur disposition ainsi que leurs objectifs et aspirations individuels.

En tant que professionnels, nous devons comprendre notre propre rôle et celui des autres personnes qui soutiennent l'individu. Nous devons être en mesure d'écouter, de considérer leurs propres opinions et de veiller à ce que les individus soient habilités à prendre des décisions concernant leurs propres soins.

En effet, toutes nos actions devraient viser à permettre aux individus de s'approprier leurs propres soins et leur bien-être, y compris le pouvoir de prendre des décisions concernant leurs soins.

Un exemple pour illustrer

Empowercare a développé un Cadre de compétences de la main-d'œuvre pour détailler les compétences et les connaissances dont une main-d'œuvre habilitante a besoin.



L'autonomisation de l'individu



Bloc fonctionnel 3 : Tout le monde fait partie d'une communauté et devrait y avoir sa place

Ce que cela signifie

Toutes les personnes ont besoin de soutien, quels que soient leur âge, leur sexe, leur origine ethnique ou leur besoin de soins et de soutien.

Les communautés et les ressources communautaires sont essentielles pour fournir un soutien aux individus.

La participation et l'inclusion au sein d'une communauté ont des impacts positifs au niveau individuel en créant une connectivité avec les autres, en réduisant l'isolement et en créant un sentiment d'appartenance et un but.

Aider les individus à s'intégrer et à se connecter aux communautés augmente la sensibilisation, la motivation et la cohésion. La création de communautés de soutien et d'acceptation pour un groupe d'individus profite souvent aux autres membres de la même communauté.

Dans le cadre de la stratégie, nous nous concentrons sur la compréhension des réseaux naturels et des connexions au sein des communautés que les individus doivent alors soutenir, mais aussi sur la création et le développement de réseaux là où ils n'existent pas ou ne sont pas suffisamment résilients ou suffisamment larges pour répondre aux besoins de l'individu.

Dans ce cas, les « communautés » peuvent inclure des membres de la famille, des amis, des professionnels, des organisations, des quartiers, l'environnement ; essentiellement, tout élément qui crée un cercle ou une communauté de soutien pour l'individu.

Un exemple pour illustrer

La province d'Anvers soutient les autorités locales pour qu'elles deviennent des communautés résilientes en créant des villages bienveillants.

Les communautés qui s'inscrivent en tant que « village solidaire » reçoivent un programme de soutien pour les aider à mettre en œuvre leurs objectifs.

Le package comprend un coaching, des outils d'ateliers, des instruments et une méthodologie pour une analyse participative approfondie des quartiers et des villages.

L'approche utilise des recherches locales détaillées pour comprendre les facteurs géographiques, sociaux et environnementaux, ainsi que pour dialoguer avec les résidents afin d'identifier les meilleurs outils de lutte contre la solitude au sein de cette communauté, par exemple en cartographiant les centres de services locaux et en identifiant le meilleur emplacement pour un nouveau centre.

Le package « village solidaire » fournit des ressources pour entreprendre des analyses d'impact quantitatives, environnementales et qualitatives. Ainsi que des outils pour formuler un plan d'action et des recommandations politiques basées sur les résultats de l'analyse.

Tout cela est entrepris dans le but de créer un « village solidaire » durable à long terme.

Bloc fonctionnel 4 : La technologie est mon amie

Ce que cela signifie

Dans ce principe, nous reconnaissons le rôle et la valeur de la technologie dans l'habilitation et l'autonomisation des individus.

La technologie peut élargir les choix offerts aux individus, accroître leur indépendance et élargir leurs options.

La technologie peut vous aider pour :

- Les problèmes de mobilité
- Les problèmes de communication
- Le ménage
- La gestion des conditions médicales.

L'accent mis sur les nouvelles technologies tient compte de la vitesse à laquelle la technologie se développe, rendant possibles des choses qui étaient impossibles il y a quelques années à peine.

Des études nous montrent que les personnes âgées sont statistiquement plus susceptibles d'être analphabètes numériques ou de rencontrer des obstacles à l'inclusion numérique, tels que le manque d'accès à Internet, le manque d'argent pour acheter la technologie et le manque de compréhension de ce qui est à leur disposition.

Par conséquent, chez Empowercare, nous nous concentrons sur les éléments suivants :

- Accroître la littératie numérique
- Réduire la peur de la technologie
- Présenter les technologies pour expliquer ce qu'elles peuvent faire et comment elles peuvent aider.



Un exemple pour illustrer

Le Zeeuwse Huiskamer a mis en place des centres technologiques appelés « Salons » qui offrent aux personnes âgées, ainsi qu'à leur famille, la possibilité d'essayer des produits qui peuvent les soutenir dans leur fragilité et leur isolement.

En plus de tester la technologie, ils réunissent des résidents et des experts pour développer des solutions innovantes, par exemple des améliorations pour améliorer l'accessibilité des fauteuils roulants, avec la participation des professionnels de la santé et des étudiants à l'évaluation.

De nouvelles et meilleures façons de fournir des soins et du soutien sont continuellement recherchées, en fonction des points de vue et des commentaires des personnes recevant des soins et du soutien.



“

Une caractéristique commune clé des quatre modèles est l'accent mis sur une collaboration authentique et qualitative.

”

Bloc fonctionnel 5 : La collaboration est la clé

Ce que cela signifie

Une caractéristique commune clé des quatre modèles est l'accent mis sur une collaboration authentique et qualitative entre les prestataires de soins et les autres professionnels travaillant avec l'individu.

Cela permet de s'assurer que les soins sont intégrés et que la personne n'a à raconter son histoire qu'une seule fois, améliorant ainsi l'expérience de la personne qui reçoit des soins.

Cela repose sur la capacité des professionnels à travailler dans les limites de leur organisation, mais sans laisser ces limites créer des obstacles à la collaboration et à la coopération.

Ce serait par exemple par le biais d'un espace de communication central, où les observations et les expériences peuvent être partagées entre les soignants et les individus.

Un exemple pour illustrer

L'approche de la conférence familiale vise à rassembler la famille, les amis, la communauté et les membres professionnels d'un individu afin de fournir une structure cohérente pour favoriser l'indépendance.

Le modèle a été conçu pour soutenir les jeunes, mais il est maintenant adapté aux personnes âgées grâce au projet EMPOWERCARE.

Une caractéristique clé est la participation constante des personnes recevant des soins à tous les aspects de la planification et de la prestation de ces soins et de ce soutien dès le départ.

Bloc fonctionnel 6 : Les services doivent être dynamiques

Ce que cela signifie

Ce bloc fonctionnel reconnaît que les besoins des individus varient et changent avec le temps.

La prise en charge est un processus dynamique continu qui doit être adapté à mesure que les besoins de la personne changent.

Les services doivent évoluer et apprendre continuellement. Les organisations et les services doivent être disposés à tirer les enseignements de leur expérience.

En ce qui concerne les soins centrés sur la personne, l'accent est mis sur le soutien aux personnes pour qu'elles aient accès au soutien qui leur est offert dans leur communauté. Cela peut mettre en évidence des lacunes qui pourraient exister dans ce qui est disponible. Il est important de trouver des solutions pour combler ces lacunes.

Cela peut être fait en travaillant différemment avec les services existants, en développant de nouveaux services et en utilisant la technologie dans la mesure du possible.

Un exemple pour illustrer

Le « village solidaire » utilise un processus participatif pour trouver des lacunes et des solutions dans les contextes communautaires.

Cela commence par la visualisation des ressources, des atouts, des bonnes pratiques qui sont déjà dans la communauté.

Par exemple, dans l'un des sites pilotes, le manque d'installations de base est une lacune et un défi majeur. Concrètement, il n'y a plus de boucherie ni de supermarché dans le village.

La solution qui a été identifiée pour combler le vide est d'organiser un marché hebdomadaire sur la place du village.

Lors de ce marché, le village ouvrira également ses portes où une tasse de café sera offerte aux gens pour encourager l'interaction sociale entre les individus.

Des professionnels des soins et du bien-être seront disponibles pour répondre aux questions et fournir des informations sur les besoins de soutien.

De cette façon, le marché permet non seulement aux individus d'acheter de la nourriture localement, mais contribue à réduire l'isolement social en offrant aux gens un moyen de se rencontrer et de se parler.



“

Oser faire les choses différemment, travailler différemment, prendre des risques et laisser les personnes soignées prendre le contrôle.

”

Bloc fonctionnel 7 : Oser innover

Ce que cela signifie

Les éléments constitutifs ci-dessus décrivent un changement, non seulement dans la façon dont nous envisageons la prestation de services de soins, mais aussi dans nos méthodes de travail différentes entre professionnels pour soutenir et autonomiser les individus.

Pour apporter ces changements, il faut s'engager à changer et à remettre en question le statu quo. Oser faire les choses différemment, travailler différemment, prendre des risques et laisser les personnes soignées prendre le contrôle.

Cela peut être particulièrement pertinent dans l'utilisation de la technologie où les perceptions professionnelles et individuelles peuvent varier quant à la façon dont la technologie peut être utilisée pour soutenir les individus.

Un exemple pour illustrer

Tous les projets pilotes sont des méthodes de travail nouvelles et novatrices. Elles sont basées sur des bonnes pratiques existantes et ont été soit transférées dans un nouvel environnement (par exemple, ESTHER), soit adaptées pour soutenir un groupe de personnes différent (par exemple, l'approche de la conférence familiale).

Le développement et l'intégration de projets pilotes peuvent être difficiles car ils nécessitent souvent un changement de culture et un abandon du statu quo, mais les avantages l'emportent souvent sur les risques.

Bloc fonctionnel 8 : L'autonomisation doit être comprise et mise en œuvre à tous les niveaux

Ce que cela signifie

L'autonomisation est une question de connexion.

Cela ne peut être réalisé que grâce à une interaction authentique et collaborative avec les autres.

Bien que la responsabilité individuelle d'agir pour autonomiser les individus ne puisse être sous-estimée, tous les professionnels travaillent au sein d'organisations et les organisations au sein d'un système de protection sociale.

Pour parvenir à une véritable autonomisation des individus, les principes et l'éthique de l'autonomisation doivent être compris et appliqués à tous les niveaux : individu, organisation et système pour apporter un changement véritable et durable.

Un exemple pour illustrer

C'est le but de la stratégie.



**L'autonomisation
est une question
de connexion**



Remerciements

Les personnes suivantes ont participé à la production du cadre stratégique EMPOWERCARE :

Nom : Alice Desrousseaux
Rôle : Chargée de mission
Organisation : Le Nord
Adresse : alice.desrousseaux@lenord.fr

Nom : Petra de Braal
Rôle : Doyen
Organisation : Université Solidaire
Adresse : petra@solidarityuniversity.org

Nom : Philippe Vanderghot
Rôle : Chef du groupe de travail
Organisation : WZC Wieltjesgracht
Adresse : philippe.vanderghote@telenet.be

Nom : Samantha Sheppard
Rôle : Responsable des communautés et du lieu
Organisation : Conseil du Comté de Kent
Adresse : Samantha.sheppard@kent.gov.uk

Nom : Sofie Vanmarcke
Rôle : Coordinateur de Projet
Organisation : Province d'Anvers
Adresse : sofie.vanmarcke@provincieantwerpen.be

**Référentiel de compétences
de la main-d'œuvre
EMPOWERCARE**

Introduction

Après le lancement du projet Empowercare, PP9, WZC Wieltjesgracht vzw, a été choisie pour diriger le groupe de travail. Avec tous les autres partenaires impliqués dans la réalisation du WP 1, un schéma de travail a été élaboré pour le développement de la stratégie Empowercare.

Le schéma de travail de la stratégie qui a été élaboré comprenait les étapes suivantes :

1. Cartographie des actifs de la communauté partenaire (possibilités de formation locales répertoriées)
2. Étude d'autres cadres de compétences existants
3. Analyse des lacunes de l'accompagnement et de la formation existants (analyse de toutes les informations afin de découvrir les sujets qui n'étaient pas couverts)
4. Développement de la 1ère version du référentiel de compétences en co-création avec tous les partenaires concernés
5. Mise en disponibilité du matériel source existant pour combler les lacunes
6. Finalisation du référentiel de compétences





Introduction (suite)

Le projet EMPOWERCARE permet aux individus et aux communautés de gérer leurs propres soins et accompagnement, en utilisant des solutions technologiques et innovantes. L'autonomisation est une stratégie clé visant à répondre aux défis sans précédent des services de santé et de soins en demande croissante, en particulier pour faire face à la pression des populations vieillissantes et trouver de nouvelles approches. EMPOWERCARE aide les personnes âgées à se sentir plus étroitement intégrées à leur communauté, dans le cadre de l'aide aux personnes à domicile, en toute sécurité et plus longtemps. C'est un défi majeur pour tous les pays partenaires d'EMPOWERCARE que de changer la façon dont leurs citoyens sont impliqués dans leurs propres soins, accompagnement et bien-être. Le personnel doit comprendre cela et développer de nouvelles façons de renforcer les atouts communautaires et l'autonomisation des personnes âgées pour qu'elles soient plus impliquées dans les décisions concernant leurs soins, leur accompagnement et leur bien-être.

Une recherche détaillée des cadres existants de compétences de la main-d'œuvre soutenant l'autonomisation dans le domaine de la

santé et de la prestation de soins a été effectuée avant d'entreprendre le référentiel de compétences pour soutenir la transformation de la main-d'œuvre dans le cadre du projet EMPOWERCARE. Le point de départ était le Cadre d'action pour la formation interprofessionnelle et la collaboration de l'Organisation mondiale de la santé. Il a servi de base au cadre de compétences développé pour soutenir le projet Interreg ZORO, qui a inspiré le référentiel de compétences EMPOWERCARE, axé sur les six domaines clés suivants :

- Travail d'Équipe
- Rôles et Responsabilités
- Communication
- Apprentissage et réflexion
- Promotion de la personne avant tout
- Aspects éthiques

De plus amples détails sur le cadre de compétences développé pour soutenir le projet Interreg ZORO sont [disponibles ici](#).



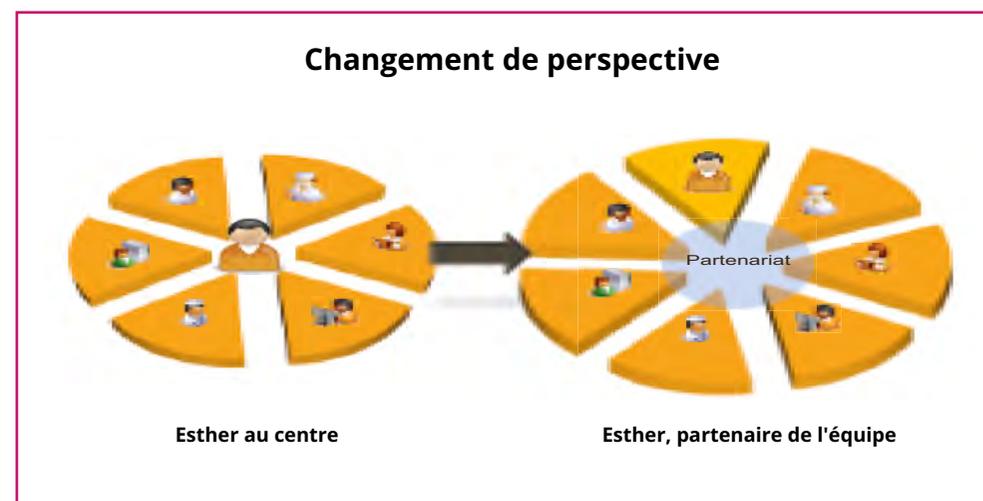
Principaux objectifs du Référentiel de compétences de la main-d'œuvre EMPOWERCARE

Ce cadre de compétences a été développé pour soutenir les éléments de transformation de la main-d'œuvre du projet Interreg EMPOWERCARE. La main-d'œuvre doit être suffisamment qualifiée et compétente pour répondre aux besoins actuels et émergents et responsabiliser les personnes avec lesquelles elle travaille. Cela inclut la « révolution numérique » accélérée en 2020/21 et l'utilisation croissante de la technologie pour aider les gens à conserver leur indépendance, à se connecter à leurs communautés et à vivre en toute sécurité chez eux.

Le travail d'équipe est identifié comme une compétence clé pour fournir des soins et un accompagnement de haute qualité destiné à autonomiser les personnes. Le type de travail d'équipe promu par ce cadre de compétences n'est pas uniquement interne aux équipes, il fait également référence à la collaboration interprofessionnelle entre les soignants, les professionnels, les bénévoles et les soignants informels à travers les organisations.

De plus amples détails sur la manière dont le référentiel de compétences accompagne les objectifs généraux du projet EMPOWERCARE sont récapitulés dans le Modèle logique de transformation de la main-d'œuvre joint en annexe 1.

Dans l'ensemble, EMPOWERCARE et la transformation de la main-d'œuvre placeront l'individu au centre de toutes les conversations et décisions relatives à ses soins et à son accompagnement. De plus, l'individu sera un partenaire à part entière des professionnels et des soignants, qui, dans le cadre de leur rôle professionnel, ont la responsabilité de soutenir et de permettre aux individus de se sentir responsabilisés. L'illustration ci-dessous, adaptée du modèle ESTHER, représente ce changement dans la façon dont les individus sont inclus dans les conversations et les décisions les concernant, de sorte qu'une véritable autonomisation est évidente et attendue.



Travail d'Équipe

Coopérer de manière interprofessionnelle et collaborer pour atteindre des objectifs communs, ce qui se traduit par des soins et un accompagnement cohérents et de haute qualité, où le feedback des personnes recevant les soins et l'accompagnement influence la pratique.

1ère colonne: Compétences Tirées du Cadre d'Action de l'Organisation Mondiale de la Santé sur la Formation Interprofessionnelle et la Pratique Collaborative.

2ème colonne: Impact résultant de l'autonomisation des personnes recevant des soins et une assistance

Ce que l'on attend de la main-d'œuvre	Ce que les personnes autonomes peuvent attendre de leurs soins et de leur accompagnement
Comprendre les principes du travail d'équipe	Prestation de services cohérente et intégrée dans laquelle les individus sont impliqués dès le départ, avec un accompagnement pour « trouver leur voix ».
Assumer à la fois le rôle de membre de l'équipe et de chef d'équipe	Des soignants suffisamment qualifiés et expérimentés, pour lesquels le feedback sur les performances des personnes recevant des soins et une assistance est recherché, encouragé et suivi d'effet.
Comprendre le potentiel et les limites du travail d'équipe	Une prestation de services cohérente et homogène, quel que soit le membre de l'équipe qui fournit le service, où le feedback sera recherché, encouragé, partagé et pris en charge par l'équipe.
Entrer dans une relation respectueuse avec les membres de l'équipe	Des soins et un accompagnement professionnels, épousant une éthique de dignité et de respect où le feedback à l'équipe est recherché, encouragé, partagé et suivi d'effet
Participation active au fonctionnement de l'équipe	Des soignants motivés, bien informés et compétents, une participation active des personnes recevant des soins et un accompagnement à la prise de décision concernant leurs soins et leur accompagnement
Adopter les valeurs et les normes de l'équipe et se fixer des objectifs communs	La norme et la qualité des soins et de l'accompagnement reflètent les attentes exprimées par l'organisation fournissant les soins et l'accompagnement, avec des occasions régulières de fournir des feedbacks.
Gérer les conflits au sein de l'équipe et négocier des solutions appropriées	Des soins et un accompagnement professionnels et solidaires, la flexibilité, la recherche de solutions et la négociation avec les personnes recevant des soins et un accompagnement lors de la définition des résultats.
Développer ses propres compétences et soutenir les membres de l'équipe dans le développement de leurs compétences	Des soignants compétents et expérimentés, des normes uniformes de prestation de services, où le feedback est encouragé pour éclairer le développement de l'équipe et de la pratique

Rôles et Responsabilités

Connaissance de ses propres compétences et de celles des autres, afin de travailler ensemble de manière efficace, ce qui permet aux individus de savoir clairement qui est responsable de chaque aspect de leurs soins et de leur accompagnement, sans double emploi ni lacunes dans les services.

Ce que l'on attend de la main-d'œuvre	Ce que les personnes autonomes peuvent attendre de leurs soins et de leur accompagnement
Comprendre son propre rôle et celui des autres membres de l'équipe	Les soins et l'accompagnement sont fournis par le membre d'équipe ayant les compétences et l'expérience appropriées, et le feedback est recherché et encouragé pour éclairer la prestation de services futurs
Reconnaître sa propre expertise et celle des autres membres de l'équipe	La personne qui reçoit les soins a la certitude que les soins et l'accompagnement sont fournis par les soignants les plus qualifiés et les plus expérimentés. Le feedback est recherché et encouragé.
Comprendre ses propres forces et limites	Les soins et l'accompagnement peuvent être fournis par une gamme de soignants en fonction des besoins et des exigences et cela est discuté et convenu avec la personne recevant des soins et l'accompagnement
Examiner régulièrement ses propres compétences et son expertise et celles des autres membres de l'équipe par rapport aux exigences en matière de soins et de accompagnement	Un feedback systématique régulier et l'implication de la personne recevant les soins et l'accompagnement sont recherchés, afin de contribuer à l'évaluation et au développement des compétences des soignants, avec un retour pour confirmer les résultats.
Affecter des soignants qualifiés et expérimentés de manière appropriée pour répondre aux besoins en matière de soins et de accompagnement	Les soins et l'assistance sont fournis par des soignants qualifiés et expérimentés qui évolueront en fonction des besoins et seront remplacés ou soutenus par d'autres si nécessaire, comme convenu avec la personne recevant les soins et l'assistance.
Consulter d'autres prestataires de soins et de santé lorsqu'une expertise particulière est requise	Le prestataire de soins le plus compétent et le plus expérimenté disponible fournira les soins et l'assistance, mais cela peut changer en fonction des besoins et des exigences en matière de soins et d'assistance, comme discuté et convenu avec la personne recevant les soins et l'assistance.
Être conscient de ses propres responsabilités au sein de l'équipe	Des personnes clairement désignées fournissent des soins et un accompagnement, la personne qui reçoit les soins et l'accompagnement sait à qui s'adresser pour les différents aspects de ses soins et de son assistance.
Gérer les risques de manière appropriée, reconnaître et discuter des risques, de la qualité des soins et de la sécurité des patients en ce qui concerne les soins, l'accompagnement et le comportement des membres de l'équipe	Un accompagnement pour une prise de risque appropriée est en place avec la personne recevant les soins et l'accompagnement. Les soins et l'accompagnement sont sûrs et de bonne qualité avec des occasions régulières de discuter et de fournir un feedback.

Communication

Écoute active et partage approprié de l'information, afin de soutenir les meilleurs soins et la meilleure assistance, adaptés aux besoins individuels des personnes nécessitant des soins et une assistance, de sorte que les personnes se sentent écoutées et que leurs opinions comptent.

Ce que l'on attend de la main-d'œuvre	Ce que les personnes autonomes peuvent attendre de leurs soins et de leur accompagnement
Consulter les professionnels de la santé et des soins et toutes les personnes impliquées dans les soins et l'accompagnement d'une personne	Une approche inclusive est adoptée pour garantir que les meilleurs résultats en matière de soins et d'accompagnement soient convenus et compris par toutes les personnes concernées, la personne recevant les soins et l'accompagnement étant un partenaire à part entière de l'équipe.
Partager les informations et l'expertise pertinentes avec les professionnels de la santé et des soins et les autres personnes impliquées dans les soins et l'accompagnement d'une personne	Les dossiers de soins et de accompagnement sont exacts, à jour, et accessibles à tous ceux qui ont besoin de les consulter, y compris la personne recevant des soins et l'accompagnement
Partager les connaissances pertinentes avec les professionnels de la santé et des soins et les autres personnes impliquées dans les soins et l'accompagnement d'une personne	Les dossiers de soins et d'assistance sont une source fiable du bien-être d'une personne et de la satisfaction de ses besoins en matière de soins et d'assistance, les points de vue de la personne qui reçoit les soins et l'assistance étant clairement consignés.
Utiliser un langage et une terminologie clairs et compris par toutes les personnes impliquées dans les soins et l'assistance des individus	Une approche inclusive est adoptée pour s'assurer qu'aucune personne impliquée dans les soins et l'accompagnement d'une personne n'est exclue et qu'une aide à la communication est fournie à la personne recevant les soins et l'accompagnement, le cas échéant.
Le but et le potentiel du feedback sont compris et appliqués dans tous les aspects de la prestation des soins et du accompagnement	Toutes les possibilités sont offertes pour fournir un feedback sur tous les aspects des soins et de l'accompagnement et sont activement encouragées. Un suivi est assuré à la personne après qu'elle ait donné son feedback.
Le feedback est fourni de manière appropriée et respectueuse	Une approche inclusive est adoptée et un accompagnement à la communication est fourni au besoin, en encourageant la personne recevant des soins et du accompagnement à « utiliser sa voix »
L'écoute active est pratiquée de manière cohérente avec les personnes recevant des soins et un accompagnement, avec la famille et les autres professionnels de la santé et des soins	L'écoute active de la personne recevant des soins et un accompagnement est évidente. Un suivi est effectué pour confirmer les résultats.
Des outils de communication et une technologie appropriés sont utilisés pour assurer une communication efficace	Une approche inclusive est adoptée, basée sur la compréhension des personnes, des outils de communication et de la technologie disponibles, et un accompagnement est fourni si nécessaire, pour maximiser l'engagement

Apprentissage et Réflexion

Utiliser la réflexion critique pour comprendre les forces et les limites des individus et de l'équipe et éclairer les plans de formation, entraînant une amélioration continue des soins et de l'accompagnement aux individus.

Ce que l'on attend de la main-d'œuvre	Ce que les personnes autonomes peuvent attendre de leurs soins et de leur accompagnement
Réflexion critique sur la performance individuelle et au sein d'une équipe	De nouvelles et meilleures façons de fournir des soins et un accompagnement sont continuellement recherchées, en fonction des points de vue et des commentaires des personnes recevant des soins et une assistance
Être conscient de ses propres forces et limites et les exprimer clairement	De nouvelles et meilleures façons pour les personnes de fournir des soins et un accompagnement sont recherchées, sur la base des points de vue et des commentaires des personnes recevant des soins et un accompagnement, afin d'améliorer les performances individuelles et consolider l'apprentissage
Identifier les forces et les limites de l'équipe et apporter des améliorations	Les équipes recherchent en permanence de nouvelles et meilleures façons de dispenser les soins et le support, et un feedback est fourni sur les améliorations apportées et les effets obtenus.
Utiliser des méthodes fondées sur des preuves, basées sur l'expérience professionnelle et les connaissances académiques, pour affiner et appliquer les connaissances	Les soins et l'accompagnement fournis inspirent confiance, car les personnes qui les reçoivent savent qu'ils ont fait l'objet de recherches, qu'ils ont été démontrés, qu'ils sont fondés sur les meilleures pratiques et qu'ils sont régulièrement mis à jour lorsque de nouvelles données sont disponibles.
Comprendre le concept d'apprentissage continu et l'appliquer dans sa propre pratique.	Les prestataires de soins et d'assistance posent constamment des questions et font preuve de curiosité professionnelle pour comprendre si les besoins en matière de soins et d'accompagnement sont satisfaits ou peuvent être améliorés
Développer ses propres compétences et soutenir les membres de l'équipe dans le développement de leurs compétences, y compris dans l'utilisation de la technologie	Des soignants suffisamment qualifiés et expérimentés, une prestation de services de qualité constante, où le feedback des patients est pris en compte dans le développement de l'équipe et des pratiques.
Mettre en place et appliquer des processus d'amélioration avec l'équipe	Les prestataires de soins et d'assistance posent systématiquement des questions et font preuve de curiosité professionnelle pour comprendre ce qui peut être amélioré par l'équipe et en faire part aux patients.

La personne d'abord

Le bénéficiaire des soins est un partenaire précieux dans l'élaboration de soins et de l'accompagnement centré sur la personne et se sent habilité à participer à toutes les conversations et décisions concernant ses soins et son accompagnement.

Ce que l'on attend de la main-d'œuvre	Ce que les personnes autonomes peuvent attendre de leurs soins et de leur accompagnement
S'assurer que le patient recevant les soins et l'accompagnement est au cœur de la planification et de la prestation des soins et assistance	Implication constante des individus recevant des soins et un accompagnement dans tous les aspects de la planification et de la prestation de leurs soins et de leur accompagnement, dès le départ.
Considérer la personne qui reçoit les soins et l'accompagnement comme un partenaire précieux au sein de l'équipe.	Autonomisation, inclusion et participation des bénéficiaires de soins et de l'accompagnement en tant que membres égaux de l'équipe pour toutes les questions relatives à leurs soins et à leur accompagnement
Faire participer activement la personne recevant les soins et l'accompagnement et ses proches pour identifier ce qui est important pour elle.	Soutien et encouragement pour la personne recevant les soins et l'accompagnement et ses proches à participer activement à la planification des soins et de l'accompagnement et à comprendre ce qui importe pour eux
Écouter, faire preuve d'empathie et défendre avec sensibilité ce qui compte pour la personne qui reçoit des soins et l'accompagnement	Se sentir écouté. Ce qui compte pour la personne recevant les soins et l'accompagnement doit être mis en œuvre, y compris lorsque les autres ne partagent pas toujours son avis.
Promouvoir des soins et un accompagnement sûrs et de haute qualité et ce qui compte pour la personne qui reçoit des soins et un accompagnement	Les soins et l'accompagnement sont sûrs et de haute qualité, répondant à tous les besoins identifiés en matière de soins et d'accompagnement et à ce qui est important pour le patient, avec un feedback à destination de l'équipe qui fournit les soins et l'accompagnement.
Travailler en équipe pour assurer des soins et un accompagnement sûrs et de haute qualité et ce qui compte pour la personne qui reçoit des soins et un accompagnement	Les soins et l'accompagnement sont sûrs et de haute qualité, répondant à tous les besoins identifiés en matière de soins et d'accompagnement et correspondant à ce qui est important pour le patient, avec un feedback à destination de l'équipe qui fournit les soins et l'accompagnement.

Aspects Éthiques

Respect de l'autonomie, de la transparence, de l'honnêteté, de la confiance, de la dignité et des différences culturelles, ce qui permet aux personnes de se sentir confiantes quant à leurs soins et à leur accompagnement.

Ce que l'on attend de la main-d'œuvre	Ce que les personnes autonomes peuvent attendre de leurs soins et de leur accompagnement
Les membres de l'équipe sont traités de manière respectueuse	La culture du respect au sein de l'équipe s'étend à tous les aspects de la planification et de la prestation des soins et de l'accompagnement, les feedbacks à ce sujet sont sollicités et encouragés de la part des individus recevant les soins et l'accompagnement
Les prestations sont gérées avec transparence et intégrité	La façon dont les soins et l'accompagnement sont planifiés et fournis est claire et transparente pour les personnes qui les reçoivent, les patients ont confiance en l'intégrité de tous les aspects de la prestation, avec des opportunités de s'exprimer
L'offre de soins et d'accompagnement est basée sur une prise de décision éclairée et la liberté de choix	Les individus recevant les soins et l'accompagnement sont impliqués dans la prise de décision dès le départ et sont conscients des choix qui s'offrent à eux. Les décisions sont basées sur ce qui est important pour le patient.
Les membres de l'équipe se sentent valorisés et en sécurité	Les prestataires de soins et de l'accompagnement sont confiants, positifs et rassurants lorsqu'ils fournissent des prestations, communiquent ouvertement et sont réceptifs aux feedbacks. Les individus recevant les soins et l'accompagnement se sentent valorisés et en sécurité et ont la possibilité de s'exprimer.
Les membres de l'équipe ont confiance en l'équipe	Les soins et l'accompagnement répondent aux besoins des patients et le feedback des bénéficiaires des soins et de l'accompagnement contribue à la qualité et au succès futur des performances de l'équipe.
Les prestations de santé et de soins sont régies par un code de conduite éthique.	Les patients qui reçoivent des soins et un accompagnement sont confiants dans les prestations qu'ils reçoivent, ont toute confiance en elles et sont rassurés par le fait que leurs soins et leur accompagnement sont basés sur ce qui est important pour eux.

Remerciements

Les personnes suivantes ont participé à la production du Référentiel de compétences de la main-d'œuvre EMPOWERCARE :

Nom : Mags Harrison
Rôle : Responsable du Programme ESTHER
Organisation : Conseil du Comté de Kent
Adresse : Mags.harrison@kent.gov.uk

Nom : Alice Desrousseaux
Rôle : Chargé de mission
Organisation : Conseil départemental du Nord
Adresse : Alice.desrousseaux@lenord.fr

Nom : Philippe Vanderghote
Rôle : Chef du groupe de travail
Organisation : Projet EMPOWERCARE
Adresse : Philippe.vanderghote@telenet.be

Nom : Laurence Humilière
Rôle : Chef du Département Autonomie de la Flandre
Organisation : Conseil départemental du Nord
Adresse : Laurence.humiliere@lenord.fr

Nom : Gerrie de Reiger
Rôle : EMPOWERCARE, Membre du Projet
Organisation : SWVO (PP12)
Adresse : g.dereiger@swvo.nl

Nom : Rosemary Dereuddre
Rôle : Personnel de l'innovation H. Hart
Organisation : Centre de repos et de soins H. Hart
Adresse : Innovatie@h-hart.be

Nom : Thijs Terlouw
Rôle : Chef de Projet EMPOWERCARE
Organisation : SWVO (PP12)
Adresse : t.terlouw@swvo.nl

Nom : Thuline Devoldere
Rôle : Personnel du projet
Organisation : Centre de repos et de soins H. Hart
Adresse : Innovatie@h-hart.be

Nom : Petra de Braal
Rôle : Directeur
Organisation : Université Solidaire
Adresse : petra@solidarityuniversity.org

Nom : Justine Asselman
Rôle : Personnel du projet
Organisation : Centre de repos et de soins H. Hart
Adresse : justine.asselman@h-hart.be



suite...

Nom : Joris Verwaest
Rôle : Conseiller marché du travail
Organisation : Province d'Anvers
Adresse : joris.verwaest@Provincieantwerpen.be

Nom : Sofie Vanmarcke
Rôle : Conseiller villages solidaires
Organisation : Province d'Anvers
Adresse : Sofie.VANMARCKE@provincieantwerpen.be

Nom : Celine Mys
Rôle : Personnel d'innovation Familiehulp
Organisation : Familiehulp vzw
Adresse : Celine.Mys@familiehulp.be

Nom : Donaat Van Eynde
Rôle : Coordinateur de projets d'innovation
Organisation : Familiehulp vzw
Adresse : Donaat.van.eynde@familiehulp.be

