

"Aged care reform" en Australie : le passage à un système axé sur les besoins : "L'objectif: une prévoyance vieillesse durable, flexible et accessible"

Autor(en): **Leuenberger, Beat / Leser, Markus**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : revue spécialisée**

Band (Jahr): **7 (2015)**

Heft 4: **Viellir ici et ailleurs : petit tour du monde des enjeux et des solutions**

PDF erstellt am: **14.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-813773>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

«Aged care reform» en Australie: le passage à un système axé sur les besoins

«L'objectif: une prévoyance vieillesse durable, flexible et accessible»

A l'avenir, les personnes âgées décideront elles-mêmes de l'endroit où elles iront chercher les services dont elles ont besoin et les prestataires devront s'y plier: c'est le but du projet de réforme en Australie. D'après Markus Leser*, tous les professionnels ne s'en réjouissent pas.

Propos recueillis par Beat Leuenberger

Monsieur Leser, en tant que gérontologue suisse, qu'est-ce qui vous lie à la prévoyance vieillesse australienne?

Markus Leser – A deux reprises, en 2013 et en 2015, la Confédération australienne des homes et services dédiés aux personnes âgées, l'ACSA**, m'a invité à ses congrès nationaux en tant que rapporteur. Curaviva est membre de l'IAHSA**, le réseau international regroupant toutes les fédérations nationales. Je m'y implique très activement en tant que membre du conseil et je suis en contact avec les représentants des différents pays, y compris de l'Australie. Cela fait déjà 25 ans que je voyage à titre privé dans le pays. La deuxième grande source de motivation qui me pousse à visiter d'autres pays, c'est un intérêt professionnel. La gérontologie, à savoir l'étude scientifique de la vieillesse, ne peut en effet avancer que dans un cadre interna-

tional. Nous faisons tous face aux mêmes défis. C'est pour cette raison qu'il est important d'échanger nos connaissances professionnelles au sein du réseau de l'IAHSA, d'inviter des rapporteurs et de participer soi-même en tant que rapporteur.

En 2013 et en 2015, vous avez assisté aux congrès sur le troisième âge de Melbourne et de Perth. Les questions que se pose l'Australie ont-elles changé entre ces deux années?

La réforme portant sur les soins aux personnes âgées que le gouvernement australien met en œuvre était déjà à l'ordre du jour en 2013. En 2015, les systèmes de «consumer-directed care» et des «home care packages» étaient encore davantage au centre des discussions que deux ans auparavant.

Que recouvrent ces termes?

Il s'agit essentiellement du passage d'un système tourné vers l'offre à un système axé sur les besoins. Aux yeux de la branche australienne, c'est là le défi majeur. Par ailleurs, la participation internationale était encore plus forte au congrès de cette année car il a été organisé conjointement par l'ACSA et l'IAHSA.

Vous avez également visité des homes en Australie. Quelles ont été vos impressions? Quel est l'impact de l'immensité du pays?

C'est sans doute la différence la plus marquante: tout est beaucoup plus éloigné. Au lieu d'être construits en hauteur, les bâtiments, y compris les institutions pour personnes âgées, s'étendent en surface. Plutôt que d'avoir quatre étages, leur surface au sol est quatre fois plus vaste. Mais les appartements individuels ne sont toutefois pas plus grands que chez nous.

Il n'y a pas de problème d'espace.

Oui, et pourtant, l'Australie aussi atteint ses limites car ses côtes est et nord-est, où vivent 90% de la population, ne sont pas extensibles à souhait.



* Markus Leser est responsable du domaine spécialisé personnes âgées de Curaviva Suisse.

>>

En Australie, les spécialistes de la vieillesse déclarent: nous comptons parmi les meilleurs au monde. Pouvez-vous confirmer cette auto-évaluation?

Je ne peux pas en juger. Mais les Australiens ont un niveau de qualité et de sécurité extrêmement élevé, et pas uniquement en matière de prévoyance vieillesse mais dans tous les domaines et dans tout le pays; ils sont au même niveau que la Suisse, si ce n'est mieux.

De quelle manière s'exprime la pensée en matière de sécurité pour l'encadrement des personnes âgées?

«Les aborigènes vivent dans un univers différent, toute leur vie durant.»

Je vous donne un exemple: lorsqu'une délégation australienne a été invitée en Suisse par Curaviva, les participants ont beaucoup aimé les rues pavées des villes. Cependant, ils ont immédiatement dit que ce serait impensable dans une ville australienne

car si quelqu'un venait à tomber, il porterait immédiatement plainte contre la municipalité pour ne pas avoir veillé à sécuriser la voie.

En Suisse, que pouvons-nous apprendre de l'Australie?

Il existe effectivement des domaines dans lesquels nous sommes moins avancés. Ce qui m'a fort impressionné, c'est la manière dont une institution que j'ai visitée traite la dimension spirituelle. Un pasteur y est employé, il discute avec les gens, les assiste et les accompagne d'un point de vue pastoral. Depuis que l'institution propose ce service, le nombre de réclamations a connu une très forte baisse et la satisfaction des résidents a augmenté. D'une manière générale, les institutions australiennes font preuve d'une certaine ouverture face aux innovations. Néanmoins, les problèmes et les thèmes de fond sont les mêmes: trouver suffisamment de personnel et assurer la viabilité financière.

Vous soulignez la capacité d'ouverture face aux innovations et aux nouveautés. Davantage d'ouverture ferait-elle également avancer la prévoyance vieillesse en Suisse?

Notre branche est déjà très sensible à l'innovation. Mais une ouverture dans le sens d'aller voir ce que les autres font au-delà des frontières intercantionales, serait assurément un progrès de plus. Nous essayons déjà depuis longtemps d'encourager cette approche dans le cadre des soins intégrés.

Pourquoi cela fonctionne-t-il mieux en Australie qu'en Suisse?

Je ne dirais pas que ça ne fonctionne pas en Suisse. Mais l'Australie, un pays bien plus grand que la Suisse, dispose par exemple d'une assurance qualité nationale avec des normes nationales. Que nous ayons en Suisse un système fédéraliste

est certes une bonne chose et un bon choix. Mais on est en droit de se demander de manière critique si vingt-six solutions différentes, propres à chaque canton, sont bien nécessaires en matière d'assurance qualité, voire pour d'autres thèmes généraux. Si l'Australie y parvient, la Suisse devrait bien pouvoir en faire autant.

Des premiers pas ont été faits dans ce sens avec les stratégies nationales, que ce soit en matière de prise en charge de la démence ou de soins palliatifs.

Oui, c'est très bien, mais ces stratégies nationales sont appliquées par les cantons. Le système fédéraliste se justifie dans de nombreux domaines, mais il y a des sujets primordiaux pour lesquels on tirerait un meilleur parti des synergies si l'on en débattait à l'échelle du pays. Les Australiens ne comprennent pas que nous ayons vingt-six systèmes d'assurance qualité différents. Ils ne comprennent même pas que nous ayons vingt-six cantons sur une surface d'à peine plus de 40 000 kilomètres carrés. L'Australie est composée de huit régions réparties sur 7,7 millions de kilomètres carrés. Lors de rencontres internationales, il faut souvent expliquer l'origine de l'exiguïté territoriale de la Suisse.

Verriez-vous d'un bon œil le fait que les stratégies conçues au niveau national soient également mises en œuvre au niveau national?

Pour nous, c'est un sujet délicat car dès que de l'argent et des flux financiers sont en jeu, la mise en œuvre doit se faire au niveau des cantons. Toutefois, je serais favorable à ce que l'on coordonne au moins les débats portant sur les thèmes essentiels à l'échelle nationale. C'est ce que l'on essaie déjà de faire avec les stratégies nationales. J'ai découvert que c'était possible dans l'immensité de l'Australie car la qualité de l'accompagnement des personnes âgées est la même pour tous.

«La prise en charge de la vieillesse ne peut avancer que dans un cadre international.»

Cela signifie-t-il que le secteur australien de l'accompagnement des personnes âgées et des soins de longue durée est tout à fait satisfait du contrôle étatique centralisé?

Non. En Australie, le secteur se plaint de l'ingérence importante de l'Etat et de ses nombreuses directives. Il enferme le secteur dans un cadre trop étroit et contrôle la qualité bien plus strictement que ce à quoi nous sommes habitués en Suisse. Les contrôleurs se présentent de manière inopinée dans les institutions; c'est alors un remue-ménage sans pareil qui paralyse tout le fonctionnement du lieu. C'est le risque possible des réglementations nationales. Un règlement central ne peut pas être l'alternative au système fédéraliste de la Suisse.

En Australie, qu'en est-il du marché de l'emploi pour le personnel de soins?

En Australie aussi, on doit se battre pour disposer de suffisamment de personnel qualifié. Pour des raisons géographiques, il y a de très nombreux auxiliaires en provenance des pays asia-

** ACSA: Aged & Community Services Australia

IAHSA: International Association of Homes and Services for the Ageing



La résidence pour personnes âgées «Resthaven» au centre d'Adélaïde: les institutions australiennes se distinguent avant tout par des standards élevés en matière de qualité et de sécurité.

tiques, des Chinois et des Japonais. Les infirmières diplômées sont cependant tout aussi recherchées en Australie que chez nous. Les thèmes que j'ai présentés il y a deux ans au congrès de Melbourne sur le manque de personnel et l'attractivité des emplois ont beaucoup intéressé.

Concernant le problème du personnel, y a-t-il en Australie des pistes qui pourraient nous aider en Suisse également?

Les Australiens font la même chose que nous: ils comblent leurs manques par du personnel étranger et investissent dans la formation initiale et continue. Ils ont également recours à la location de personnel, système que nous ne connaissons guère; cela ne concerne pas le personnel soignant mais thérapeutique. Des entreprises fournissent aux institutions des physiothérapeutes ou d'autres thérapeutes chargés des activités pour un certain nombre d'heures.

Quel est le rapport hommes / femmes dans les soins de longue durée en Australie?

Là-bas aussi, les soins de longue durée sont un métier majoritairement exercé par les femmes.

Le «consumer-directed care» prescrit par l'Etat australien constitue le cœur de la réforme actuellement en marche.

Quels changements entraîne-t-il dans l'accompagnement des personnes âgées?

Ce n'est plus l'offre mais le besoin que chacun et chacune a dans son quartier qui en est le point central. C'est un pas de plus en direction d'une approche d'orientation dans l'espace social. Une grille d'évaluation nationale existe pour déterminer le niveau de soins nécessaire à une personne et les ressources financières dont elle dispose. Ainsi, les personnes concernées établissent leur système d'aide d'après leurs besoins. Elles ont alors plusieurs possibilités: elles peuvent s'organiser elles-mêmes à leur domicile, confier la composition de leur «home care package» à un prestataire ou utiliser la somme octroyée pour payer leur place en établissement. La devise «aussi longtemps que possible chez soi» est valable en Australie aussi.

Les homes sont-ils remis en question en Australie?

Non, mais un autre point important de la réforme vise à ce que les investissements encourageant l'aide à domicile soient renforcés par rapport à ceux destinés aux institutions. En Australie, la devise «ambulatoire avant stationnaire» est également de mise. Avec l'argent dont ils disposent, les clients décident eux-mêmes de ce qu'ils achètent et à qui, et les prestataires doivent s'y conformer. Je connais des dirigeants qui ne voient pas cela d'un si bon œil.

Qu'est-ce qui s'y oppose?

Les prestataires de service doivent faire un énorme effort d'adaptation pour se conformer aux besoins.

C'est justement l'un des objectifs annoncés par les réformateurs australiens: la relance de la concurrence.

Oui, c'est bien ce que vise la réforme. C'est assurément un système qui crée davantage de concurrence. Cependant, je ne sais pas si ce serait bien accueilli par l'ensemble de la branche du domaine des personnes âgées. Cela nécessite que les institutions innovent en permanence et soient constamment à l'écoute des besoins.

En Suisse, on assiste à la naissance d'une logique d'entreprise dans l'accompagnement des personnes âgées aussi. C'est à ce jour encore perçu comme quelque chose d'assez négatif: des entreprises investissent une branche sensible, traditionnellement vue comme une activité caritative, et placent la concurrence au premier plan.

C'est comme ça. La concurrence a connotation très négative. Et en partie à juste titre, car il existe des domaines dans lesquels la concurrence n'a d'autre sens que la maximisation des profits. Notre branche y voit un risque: à l'avenir, ne sera-t-il donc plus question que de profit?

Est-ce là, la crainte?

Oui, ça peut évidemment se passer ainsi si la concurrence outrepassé son rôle et qu'elle n'a plus de limites. En Australie, le double rôle de l'Etat est cependant critiqué: d'une part, il pres-

>>

crit de nombreuses directives en faveur de la sécurité et de la qualité, d'autre part il exige des institutions d'orienter leurs prestations en fonction des besoins et d'avoir l'esprit entrepreneurial. Il y a contradiction.

La réforme du gouvernement australien préconise un changement fondamental dans l'accompagnement des personnes âgées. Avec cette réforme, l'Australie poursuit certaines intentions. D'une part, une individualité et une liberté plus grandes pour les clients. Espère-t-il aussi faire des économies? C'est bien possible, mais à l'heure actuelle on ne peut pas encore faire l'estimation. Si la réforme entre en vigueur, il y aura certainement une étude qui déterminera si des économies sont réalisables. Lors des deux congrès auxquels j'ai assisté, ce point n'était en tout cas pas encore à l'ordre du jour. On s'est surtout intéressés à la transition de l'offre vers le besoin. Il faut bien en prendre conscience: c'est un changement total de perspective qui requiert une toute autre manière de penser.

Croyez-vous que cette évolution vers une orientation dans l'espace social, c'est-à-dire une orientation selon les besoins réels, aura également lieu en Suisse concernant la prise en charge des personnes âgées?

L'approche par rapport à l'espace social est un vaste sujet. La prise en charge des personnes âgées ne l'aborde encore que timidement. Mais il n'y a aucun doute que nous devons nous adapter à ce changement. L'espace social est aujourd'hui avancé comme une sorte de formule magique. De mon point de vue, il n'est pas certain que cette approche s'imposera réellement. Il se pourrait tout aussi bien qu'elle entraîne la perte de bien des choses que nous estimons. De plus, l'orientation dans l'espace social n'est initialement pas pensée comme un modèle destiné à faire des économies.

«Trouver assez de personnel et assurer la viabilité financière sont les problèmes de fond.»

L'Australie est également confrontée à l'intégration des autochtones, les aborigènes. S'agit-il d'un défi particulier?

Oui, les autorités compétentes s'en arrachent les cheveux. C'est pour elles un sujet

délicat. Jusqu'au 19^e siècle, les aborigènes ont été traités comme des animaux. Aujourd'hui, une forte séparation existe toujours entre la population blanche et les autochtones, parmi les personnes âgées également. Les aborigènes vivent dans leurs propres communautés, dans un univers complètement différent, et pas seulement lorsqu'ils sont âgés mais toute leur vie durant. Ils mènent une vie très simple, quelque part dans l'outback.

Dans un futur éloigné, l'Etat a-t-il l'intention de les intégrer à la population blanche, au plus tard lorsqu'ils sont âgés?

Les autorités tentent de les faire participer au débat mais, il faut le reconnaître, avec une certaine réticence. Les Australiens

Texte traduit de l'allemand



La résidence pour personnes âgées «Marion» au sud d'Adélaïde: beaucoup d'espace pour construire tout en largeur.

critiques le disent: en apparence, on s'en occupe, mais en réalité, les gens se fichent des aborigènes.

Au début de l'année prochaine, un groupe d'étude australien travaillant sur la prise en charge des personnes âgées va venir en Suisse. Qu'est-ce qui les intéresse ici?

Les Australiens voyagent énormément et avoir un aperçu de ce qui se passe dans les autres pays les intéresse fondamentalement. Pour ce groupe de voyageurs principalement composé de directeurs d'institutions pour personnes âgées, nous avons préparé un programme débutant par une présentation du système suisse; viendront ensuite les questions de gestion et de financement des soins. Un nouveau bloc thématique sera traité chaque jour, comme les technologies d'assistance, la prise en charge de la démence, les soins palliatifs, le logement ou la construction.

Le projet «aged care reform» est un programme qui s'étend sur dix ans. L'Etat australien l'a mis sur pied et veille à sa mise en œuvre ainsi qu'à son application. Un programme de réforme similaire, adoptant une approche de soins centrés sur le client, serait-il également nécessaire en Suisse pour ne pas manquer le coche?

Non, nous sommes en bonne voie et nous n'avons pas besoin de rattraper quelque retard en la matière. Nous y gagnerions à sortir de nos petits jardins cantonaux pour débattre des questions de fond primordiales. A mon sens, le plus grand défi est de ne pas nous focaliser sur les aspects financiers. Ces douze dernières années, les débats ont été quasiment monopolisés par des questions sur la loi fédérale sur l'assurance-maladie et le financement des soins. Cela ne répond pas aux attentes du quatrième âge. Entre-temps, il y a également les stratégies nationales, c'est une bonne chose. Cependant, je souhaiterais encore plus de débats sur les sujets majeurs tels que l'orientation dans l'espace social ou les soins centrés sur la personne, et davantage de distance par rapport aux thèmes politico-financiers.

L'objectif de la réforme australienne est de rendre la prévoyance vieillesse et les soins aux personnes âgées durables et accessibles...

...et flexibles. Je pense que ce sont là les trois grands défis majeurs. L'individualité aura encore plus d'importance pour les générations à venir et nous devons nous attendre à ce que les personnes âgées exigent une plus grande flexibilité des possibilités de prise en charge. ●