



Charte

L'éthique dans les soins infirmiers à domicile

Les organisations du secteur des soins à domicile en Flandre souscrivent à cette charte éthique.



Les soins infirmiers à domicile sont essentiels au secteur des soins de santé et offrent aux patients un service précieux dans le confort de leur propre environnement domestique. Dans un secteur aussi vaste, où la coopération entre les différents prestataires de services est monnaie courante afin d'offrir une gamme complète de soins au patient, la transparence est indispensable.

La pratique générale des infirmiers est à ce jour enregistré dans le code déontologique des infirmiers belges. Certaines dérives et pratiques dans les soins infirmiers à domicile nous invitent à aller plus loin et à créer un cadre supplémentaire sur l'entrepreneuriat éthique dans les soins infirmiers à domicile. Ces directives supplémentaires augmentent la transparence et sont dans l'intérêt de toutes les parties prenantes. Elles garantissent :

- 1. au patient** que son choix individuel de prestataire de soins passe en premier et que ce choix soit protégé à chaque instant.
- 2. à l'infirmière à domicile** qu'il ou elle puisse travailler en toute objectivité.
- 3. au gouvernement financeur** que les fonds communautaires soient correctement dépensés.

Dans le but d'augmenter la transparence pour chacune de ces parties prenantes, cette charte va au-delà des principes généraux de bons soins. Les signataires de la charte concluent des accords clairs sur des sujets tels que le libre choix du patient et du prestataire de soins, le paiement des demandes de soins, le recrutement du personnel et des patients, etc.

Objectif de la charte

La charte définit le cadre pour un entrepreneuriat éthique en matière de soins à domicile.

Elle offre les outils nécessaires pour prendre des responsabilités de manière objective envers les différentes parties prenantes. En concluant des accords clairs, les membres de la charte peuvent communiquer avec les patients, le personnel, les référents, les organismes compétents et les autorités avec clarté et transparence.

La charte constitue un complément au code déontologique des infirmiers belges. Elle entraîne auprès de ses membres de s'engager davantage au bénéfice des patients, des professionnels de la santé et des autorités.

La charte en pratique

Les membres de cette charte comprennent : les services pour infirmiers à domicile indépendants, les services pour infirmiers à domicile salariés et les organisations professionnelles pour infirmiers à domicile. Ensemble, ils représentent plus de 10.000 infirmières de soins à domicile en Flandre.

En signant cette charte, les membres s'engagent volontairement à respecter les directives qui ont pour but de conserver un entrepreneuriat de soins éthique.

Les organisations signataires expriment cet engagement les unes envers les autres et envers les autres acteurs du secteur.

Avec un label de qualité, les membres montrent qu'ils approuvent le contenu de cette charte. Il existe également une ligne d'assistance indépendante pour signaler les violations.

Principes de l'entrepreneuriat éthique

1. Respect et contrôle stricts des règles en vigueur

La législation actuelle rassemble un vaste ensemble de règles sur les soins infirmiers à domicile.

A cause de l'absence et la lenteur des contrôles, nous sommes obligés de continuer à souligner ces règles de base et à les inclure dans cette charte. Une politique de tolérance zéro sera appliquée en cas de :

- (1) confirmation et (commande) facturation des soins non effectués. Si les soins n'ont pas pu être dispensés en raison de l'absence du patient, il est justifié de demander un remboursement limité.
- (2) confirmation et facturation (ou faire facturer par d'autres) des services au nom d'un prestataire de soins de santé autre que celui qui a fourni les soins.
- (3) participation au double financement des services de soins, quelle que soit la situation¹.
- (4) manque de ou vérification incorrecte de l'identité du patient précédent chaque contact avec celui (au moyen de l'eID).
- (5) transfert de fausses informations afin de bénéficier des différentes prestations de l'INAMI.
- (6) L'utilisation de ces allocations INAMI à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été créées.

Les membres de la charte développent les procédures internes nécessaires pour continuellement contrôler - le respect de ces règles de base. En cas de violation d'une des règles, les membres de la charte appliqueront une politique de tolérance zéro à l'égard de leurs employés et leurs membres.

¹ Dans certaines situations, comme le déploiement inapproprié d'infirmières à domicile dans un foyer de soins résidentiels, le double financement est explicitement interdit.

2. L'entrepreneuriat éthique : les nouvelles lignes directrices

2.1 La qualité des soins est toujours prioritaire

Pour pouvoir offrir aux patients à domicile une prise en charge globale, une bonne et transparente coopération entre les différents acteurs de la prise en charge (médecins, hôpitaux, structures VAPH, etc.) est indispensable.

Lorsqu'un patient est orienté vers un autre prestataire de soins de santé, la qualité des soins fournis au patient doit toujours primer, et non les avantages fournis au prestataire de soins de santé. Ceci est contraire à l'interdiction de la dichotomie dans les soins de santé. La dichotomie comprend tout avantage (en espèces et/ou en nature) accordé à un prestataire de soins de santé en cas d'orientation (exclusive) de patients vers l'organisation ou le cabinet des membres de la charte.

Quelques exemples de dichotomie :

- Payer un loyer déraisonnable pour l'utilisation des locaux d'un cabinet de médecine générale comme cabinet d'infirmières ou bureau.
- Payer (en totalité ou en partie) le logiciel d'un médecin généraliste.
- Remboursements versés au référent sur le chiffre d'affaires réalisé sur les soins référés.
- Offrir des cadeaux exubérants aux référents qui dépassent les dons habituels pour certaines occasions.

Les accords

Les membres de la charte s'engagent à ce que le choix d'un partenaire pour les soins à domicile soit toujours basé sur la qualité des soins fournis au patient. En cas de violation de l'interdiction de la dichotomie (cf. exemples ci-dessus), les membres de la charte doivent adopter une politique de tolérance zéro.

Les exceptions

La participation d'autres professionnels de la santé et d'organisations au fonctionnement des membres de la charte, par exemple dans un conseil consultatif ou un conseil scientifique, est importante. Une rémunération équitable pour ce type de service est appropriée. Le jeton de présence maximum d'un conseiller peut être indicatif pour la préparation et la présence à une telle réunion.

2.2 Une rémunération correcte

Les services fournis par une infirmière à domicile sont pour la plupart remboursés par l'assurance maladie. Il arrive que l'on fasse appel à des infirmières à domicile pour soutenir temporairement les médecins généralistes, les laboratoires, les centres de soins résidentiels, etc.

Ces missions impliquent souvent des honoraires remarquablement bas. Le secteur plaide depuis longtemps en faveur d'une revalorisation financière de la nomenclature. Un infirmier ou un aide-soignant en soins à domicile doit toujours être correctement rémunéré.

Les accords

Une indemnité de 47,25 euros par heure ou 10,50 euros par prestation pour ces missions (c'est-à-dire lorsqu'il n'y a pas d'intervention sur la base de la nomenclature). Cette rémunération est considérée par l'INAMI comme couvrant les coûts.

Pour les services de soins à domicile qui ne sont pas couverts par la nomenclature, les membres proposent un prix minimum uniforme de 7 euros, qui est facturé au patient.

Les membres de la charte interdisent à leurs prestataires de soins affiliés/actifs d'obliger le patient à acheter du matériel de soins exclusivement auprès de ces prestataires de soins.

2.3 Le respect fondamental de la liberté de choix de chaque patient

Conformément à la loi sur les droits des patients, un patient peut choisir librement le prestataire de soins de santé qu'il souhaite consulter. Les membres de la charte estiment que cette liberté individuelle de choix en matière de soins à domicile doit être renforcée, compte tenu de la situation de dépendance dans laquelle se trouve le patient.

Les accords

Les membres de la charte s'engagent à respecter les accords suivants :

- Les patients qui ont déjà recouru à une infirmière à domicile ne sont pas approchés activement ou individuellement par les membres de la charte.
- La disposition ci-dessus s'applique également aux patients qui font appel à une partie qui n'est pas membre de la charte. Son choix individuel aussi doit être respecté.
- La liberté de choix individuelle est absolue et non figée dans le temps. Le patient peut toujours changer de choix. Les membres de la charte ne demandent donc pas à leurs patients de formaliser leur choix d'une quelconque manière (par exemple en faisant signer le patient un document confirmant son choix).
- Le patient doit bien être informé avant de faire son choix. Les membres de la charte s'engagent à fournir toutes les informations pertinentes au patient.
- Lorsque les intervenants des membres de la charte décident de quitter l'organisation, il ne peuvent en aucun cas se proposer comme intervenant potentiel auprès des

mêmes patients, dans le cadre légal applicable. Les membres fondateurs peuvent inclure cette disposition dans leurs accords.

2.4 Le recrutement des employés

Lorsqu'un prestataire de soins souhaite quitter une organisation, il fait appel à son droit au libre choix. Toutefois, certaines pratiques perturbent le fonctionnement normal du marché libre du travail dans le secteur des soins infirmiers à domicile.

Les accords

Les membres de la charte s'engagent à respecter les accords suivants :

- Un soignant qui quitte l'organisation et qui encourage d'autres collègues et/ou des patients de partir ne recevra aucune forme d'avantage financier de son nouvel employeur. Ainsi, aucune rémunération supplémentaire ou indemnité ne sera accordée en fonction du nombre de patients ou d'employés qu'un employé du secteur de la santé convainc de passer chez un nouvel employeur.
- Un employé du secteur de la santé qui quitte l'organisation doit respecter son délai de préavis et/ou payer la rémunération de remplacement. Les membres de la charte s'engagent à ne pas faciliter financièrement ou juridiquement la rupture du contrat. Cela signifie que le nouvel employeur
 - ne rembourse pas les frais de justice dans le cadre d'une procédure contre l'ancien employeur.
 - n'avance pas ou ne paie pas les dommages et intérêts que le salarié doit à l'organisation qu'il quitte.
- Les membres de la charte peuvent inclure des clauses de non-concurrence dans leurs accords, dans le cadre juridique existant. Ces clauses peuvent également s'appliquer suivant la fin de la coopération. Là encore, il est important que ces engagements ne seront pas rachetés par le nouvel employeur.

En cas de litige, les membres de la charte organiseront une consultation mutuelle afin de trouver une solution.

3. À propos des membres fondateurs

La charte de l'entrepreneuriat éthique dans les soins infirmiers à domicile est une initiative des organisations énumérées ci-dessous. Chaque organisation de soins à domicile peut demander de s'affilier en consultation avec les membres fondateurs.

