

Projet

Euro-Pôle transfrontalier d'Innovation pour la Longévité



Ekosistema

Dynamisation du réseau NEXT-CARE Webinaires

2022



Ekosistema



Index

1. Introduction	3
2. Objectifs des webinaires	4
3. Méthodologie	4
Étape 1. Identification des sujets d'apprentissage.....	4
Étape 2. Méthodologie des webinaires.....	5
Étape 3. Préparation des webinaires.....	6
Étape 4. Animation des séminaires numériques.....	7
Étape 5. Évaluation des séminaires numériques	7
4. Mise en place des séminaires numériques	7
Séminaire 1/ Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins à domicile	9
Séminaire 2/ Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins en établissement.....	11
Séminaire 3 /Soins de longue durée : Soins portés par la communauté : Qui ? Comment ? Quand ?.....	13
5. Évaluation des séminaires numériques	15
6. Les 10 apprentissages du Next Care Network	18
Recommandations aux acteurs de l'innovation dans les soins	20
ANNEXE 1 / Fiches opérationnelles	21
Séminaire 1 / Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins à domicile	22
Séminaire 2 /Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins en établissement.....	28
Séminaire 3 / Soins de longue durée : Soins communautaires	34
ANNEXE 2 / Questionnaire de l'enquête de satisfaction.....	43



Ekosistema



Dynamisation du réseau NEXT-CARE

1. Introduction

Ce document rend compte des objectifs, du processus et des résultats de la dynamisation du réseau NEXT-CARE développé au cours des mois d'octobre et décembre 2022.

Le réseau NEXT-CARE est né dans le cadre du projet NEXT-CARE dans l'Euro-région NAEN (Nouvelle Aquitaine, Euskadi et Navarre) afin de stimuler la politique de transition vers de nouveaux modèles de prise en charge des personnes âgées en situation de fragilité et de dépendance.

Le vieillissement de la population est l'un des principaux problèmes sociaux, économiques et institutionnels dans les régions du projet. Ainsi, les gens vivent plus longtemps et en meilleure santé et la dynamique de la population montre de faibles taux de natalité. Cette dynamique affecte la viabilité économique et institutionnelle du système de protection sociale.

Pour relever ces défis, le projet NEXT-CARE promeut trois initiatives fondamentales sur le territoire de NEXT-CARE :

- **Observatoire des Futurs NEXT-CARE.** L'Observatoire des Futurs est constitué d'un réseau d'observatoires du territoire NEXT-CARE pour développer l'analyse prospective, l'exploration des tendances socio-sanitaires et la conception participative des futurs.
- **Réseau NEXT-CARE.** Le réseau NEXT-CARE relie les agents d'innovation, de recherche et de formation de manière transversale pour créer des espaces d'apprentissage, de transfert et de mise à l'échelle des bonnes pratiques qui favorisent de nouveaux modèles d'attention et de soins, à domicile et en établissements.
- **Stratégie de communication pour dynamiser le Réseau et diffuser les messages clés liés à sa mission :** Portail WEB, Newsletter et Rencontres transfrontalières.

Ce rapport présente un bilan sur la dynamisation du réseau Next Care de la mise en œuvre de séminaires numériques (webinaires) d'apprentissage et de transfert des bonnes pratiques portées par la communauté, à domicile et en établissement.

Le document est organisé en trois sections. La première section présente les objectifs des webinaires. La deuxième section présente la méthodologie conçue pour mener les



Ekosistema



webinaires. La troisième section décrit la mise en œuvre des webinaires. La quatrième section propose les évaluations des webinaires. La cinquième section décrit les principaux enseignements tirés. Enfin, certaines recommandations émergent des travaux effectués. Enfin, les fiches de bonnes pratiques et le questionnaire d'évaluation sont présentés en annexe.

2. Objectifs des webinaires

Les séminaires numériques ont été développés entre octobre et décembre 2022, avec les objectifs suivants :

Objectif n° 1. Rendre visibles les bonnes pratiques développées par les différents acteurs territoriaux (institutions publiques, organisations du secteur tertiaire, entreprises et universités) de l'espace transfrontalier NEXT-CARE.

Objectif n° 2. Connecter les agents territoriaux et faciliter l'apprentissage collaboratif entre les agents territoriaux dans la zone transfrontalière NEXT-CARE.

Objectif n° 3. Concevoir et mettre en œuvre une logique d'apprentissage et de transfert des bonnes pratiques dans la zone transfrontalier NEXT-CARE.

Objectif n° 4. Documenter les apprentissages réalisés et l'impact obtenu par les séminaires.

Objectif 5. Identifier les obstacles et les leviers pour favoriser une culture du changement dans l'espace transfrontalier NEXT-CARE

Objectif 6. Évaluer le développement de séminaires numériques et proposer des recommandations.

3. Méthodologie

Les webinaires du réseau NEXT-CARE ont été développés selon la méthodologie et les étapes suivantes.

Étape 1. Identification des sujets d'apprentissage

Le réseau NEXT-CARE a été établi à partir d'une cartographie des bonnes pratiques réalisée en 2021¹. Pour connaître le résultat de la cartographie et structurer les priorités de

¹ Pour plus d'informations, voir le document « Cartographie des bonnes pratiques NEXT-CARE ».



Ekosistema

dynamisation du réseau NEXT-CARE, une première Rencontre en présentiel a été organisée les 17 et 18 mars 2022 (à Irun).²

102 personnes ont participé à la Rencontre et 32 personnes ont assisté à l'atelier collaboratif. Au cours de cet atelier, les éléments suivants ont été identifiés :

- a) Les obstacles rencontrés pour favoriser un changement de modèle d'attention et de soins tant à domicile qu'en établissement.
- b) Les thèmes qui intéressent les acteurs de la prise en charge
- c) Les moyens les plus appropriés pour dynamiser le réseau NEXT-CARE.

À la suite de cet atelier collaboratif, les trois éléments de base qui pourraient être abordés dans les prochains webinaires ont été identifiés :

Les sujets qui intéressent le plus :

- Coordination des soins sociaux et de santé.
- Modèle de soins intégrés
- Formation continue des aidants (professionnels et non professionnels)
- La relation ville-campagne dans les systèmes de soins territoriaux
- Évaluation de la qualité

Les principaux obstacles au changement vers un nouveau modèle d'attention et de soins intégrés :

- Manque de temps et de ressources pour la formation
- Fracture numérique et incompatibilité des systèmes informatiques
- Systèmes institutionnels complexes
- Limites du financement
- Limites du système de connaissances
- Résistance culturelle au changement
- Limites des processus d'évaluation

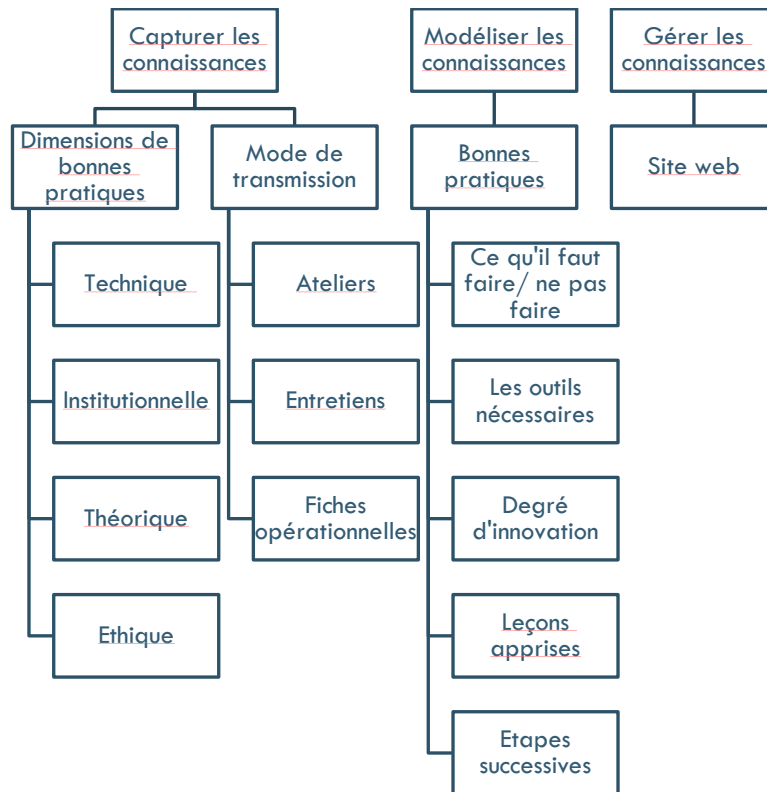
Les modes de transfert les plus pertinents identifiés par les participants :

- Webinaires
- Visites d'apprentissage

Étape 2. Méthodologie des webinaires

² Pour plus d'informations, voir le document « Rapport final Première réunion NEXT-CARE ».

L'objectif du réseau NEXT-CARE est d'échanger les bonnes pratiques qui facilitent l'apprentissage interactif et la possibilité de leur transfert. Pour cela, une méthodologie d'apprentissage a été conçue qui est synthétisée dans le graphique suivant.



Étape 3. Préparation des webinaires

La préparation des webinaires a suivi les étapes suivantes :

- a) Invitation de la personne interviewée

La personne invitée, responsable d'une bonne pratique, est invitée à remplir un powerpoint qui répond aux questions clés suivantes :

- Quelle ont été les étapes pour mettre en œuvre cette bonne pratique ?
- Quels ont été les principaux défis ?
- Quels ont été les principaux obstacles ?
- Quel est le degré d'innovation de la bonne pratique ?
- Quelles sont les leçons apprises ?

- b) Réception du powerpoint avec les réponses aux questions clés.

Réception du powepoint, base pour la préparation des fiches opérationnelles (voir annexe : fiches opérationnelles). Ces fiches opérationnelles seront mises en ligne sur la future plateforme digitale NEXT-CARE qui sera en ligne en 2023. Ces fiches constituent le support des entretiens à réaliser lors du séminaire numérique.

c) Organisation du séminaire numérique

Pour organiser le séminaire numérique, des réunions de préparation ont eu lieu avec les responsables des bonnes pratiques afin d'ajuster la présentation le jour du séminaire numérique. L'idée était de privilégier une conversation plutôt que la présentation classique d'un powepoint, afin d'offrir plus de dynamisme et de proximité dans le processus de diffusion des bonnes pratiques.

Étape 4. Animation des séminaires numériques

Compte tenu des limites du numérique, telles que la difficulté de maintenir l'attention pendant une longue période, le format des entretiens avec plusieurs invités a été préféré. Pour mieux saisir les axes de réflexion, chaque entretien avait un scénario similaire (étape par étape, obstacles, défis clés, degré d'innovation, leçons apprises). Ensuite, un expert a fait le bilan des bonnes pratiques présentées pour donner un cadre clair aux apprentissages.

Étape 5. Évaluation des séminaires numériques

Après chaque séminaire, à travers une brève enquête de satisfaction envoyée aux participants, la qualité du séminaire numérique et l'utilité des bonnes pratiques ont été évaluées (voir annexe : enquête de satisfaction).

4. Mise en place des séminaires numériques

Les thèmes des webinaires

Les séminaires numériques se sont concentrés sur 3 thèmes centraux :

- Promouvoir les soins à domicile
- Soins en établissement
- Soins portés par la communauté



Ekosistema



Dans chaque séminaire numérique, 3 bonnes pratiques ont été présentées. Les participants ont eu la possibilité d'interagir avec les intervenants sur la base d'une dynamique participative autour de l'innovation et des leçons tirées des bonnes pratiques.

Bonnes pratiques de transition

Les bonnes pratiques améliorent la qualité de vie des usagers et/ou de leurs familles. Les bonnes pratiques de transition améliorent non seulement la qualité de vie des usagers et/ou des membres de la famille, mais favorisent également un changement de modèle, encouragent un changement de culture.

Les bonnes pratiques choisies favorisent un changement de culture et de modèle de soins. Car l'innovation n'est ici une valeur que dans la mesure où elle facilite le changement du modèle de soins.

L'idée de NEXT-CARE est de développer des bonnes pratiques de transition, de favoriser une culture du changement. Le transfert de connaissances et de pratiques peut être considéré comme le but ultime de l'apprentissage. Dans le cadre du projet NEXT-CARE, tout processus d'apprentissage vise non seulement à documenter mais aussi à transférer les bonnes pratiques. « Le transfert est un processus qui fait référence à l'application de ce qui a été appris dans de nouveaux contextes ou de nouvelles façons »³

En apprenant d'un mécanisme d'innovation, des compétences en innovation sont développées. Elles peuvent être appliquées à d'autres contextes et pratiques. Pour optimiser le transfert, nous avons travaillé sur la base de l'explication des processus « étape par étape » dans la mise en œuvre d'une bonne pratique. Cela permet d'identifier les leviers et blocages institutionnels, politiques, organisationnels, les degrés d'innovation et les leçons apprises.

Les séminaires NEXT-CARE ont fourni des informations sur les bonnes pratiques innovantes qui favorisent la transition vers de nouveaux modèles de soins et de soins à domicile et en établissement : « Plus *il y a de connexions, plus les connaissances sont susceptibles d'être utilisées* »⁴

Structure des séminaires numériques

Organisation de séminaires numériques. Les ateliers avaient la structure suivante : a) Thèmes : 3 thèmes relatifs aux soins (établissements, domiciles, communauté) ; b) Bonnes

³ Schunk, D. H. (1996). Théories de l'apprentissage : une perspective éducative, p. 317

⁴ Le transfert des connaissances dans le domaine social, De Christian Dagenais, Émilie Robert, Les Presses de l'Université de Montréal -2012



Ekosistema



pratiques : 3 bonnes pratiques pour chaque sujet plus un expert invité sur le sujet pour faire le point sur la session, c) Durée : 2h pour chaque séminaire numérique, d) Membres : 3 régions par thème et bonnes pratiques (mélange autant que possible d'institutions, entreprises, associations, universités : quadruple hélice)

Présentation des bonnes pratiques. Les présentations de bonnes pratiques ont été faites sur la base d'un entretien préparé à l'avance avec chaque intervenant. Les séminaires commençaient toujours par présenter des témoignages d'utilisateurs de la bonne pratique. Après lecture des verbatims, la bonne pratique était présentée lors d'un entretien dynamique.

Équité de genres : Dans ce cycle de séminaires, l'équité entre les genres a été respectée : 6 hommes et 6 femmes ont été invités à présenter les bonnes pratiques.

Développement des séminaires digitaux

Séminaire 1/ Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins à domicile

Modalité : en ligne.

Tous les participants du Réseau ont reçu un accès en ligne pour participer aux réunions.

Durée : 2h

- Introduction
- Présentation des bonnes pratiques (3 x 30mn = 1h30).
- Débat sur l'innovation et la culture du changement (20mn).
- Clôture du webinaire (10 mn)

Objectifs

- Connaître, étape par étape, la mise en œuvre de bonnes pratiques dans la promotion des soins à domicile.
- Identifier les principaux facteurs qui facilitent ou entravent les processus d'innovation dans les soins à domicile
- Identifier les principaux enseignements tirés de la mise en œuvre des bonnes pratiques
- Explorer comment les politiques sociales et socio-sanitaires peuvent accompagner les processus d'innovation dans les soins à domicile



Ekosistema



Population cible

- Professionnels du domaine socio-sanitaire
- Chercheurs
- Personnes responsables des politiques sociales et socio-sanitaires
- Entrepreneurs et dynamisateurs des processus d'innovation

PROGRAMME du 18 octobre 2022

9.00-9.15

Ouverture (Javier Castro Spila) et présentation du projet NEXT CARE et des webinaires

9.15-9.45

Bonne pratique 1 : Un nouveau paradigme de coordination socio-sanitaire : l'inclusion d'une ressource sociale dans le portefeuille de la santé.

Invité : Jokin Apezetxea Azkarate / Chef de projet / Bortzirikgz / Navarre

9.45-10.15

Bonne pratique 2 : Un outil numérique pour aider les aidants : information, attention à soi-même, prévention et écoute.

Invité : Raphaël Rogay/ Responsable pôle appui aux politiques publiques et aux territoires / Gérontopôle / Nouvelle-Aquitaine

10.15-10.45

Bonne pratique 3 : Améliorer la vie des personnes âgées grâce aux nouvelles technologies, surmonter le fossé technologique.

Invité : Iñaki Bartolome / PDG KWIDO / Euskadi

10.45 - 10.55

Clôture de la session : Processus d'innovation dans le domaine des soins à domicile.

10.55 - 11.15

Questions du public

Leçons tirées du premier séminaire.

Le séminaire numérique a réuni 53 personnes des 3 régions, avec une plus forte proportion de personnes du Pays Basque.



Ekosistema



Leçon 1. Certains obstacles et leurs solutions associées ont été identifiés (pour chaque obstacle, il y a une innovation possible) :

- Dispersion géographique (zone rurale) -> volontariat pour le transport (ce qui donne une valeur ajoutée au processus)
- En cas d'incompatibilité des systèmes informatiques (problèmes d'interopérabilité) -> favoriser l'auto-référencement des acteurs (au lieu d'attendre que le système les mette à jour)
- Résistance culturelle au changement : la co-conception avec les utilisateurs fonctionne.

Leçon 2. La technologie n'est pas l'obstacle, c'est la résistance (culturelle) au changement qui l'est.

Leçon 3. Les bonnes pratiques de transition ont tendance à remettre en question les frontières entre le domicile, les établissements et la communauté. Les frontières gagnent à être plus perméables.

Leçon 4. Deux obstacles sont difficiles à surmonter :

- **Données socio-sanitaires.** La question de l'interopérabilité des bases de données sanitaires, sociales et socio-sanitaires est complexe, tant d'un point de vue technologique que d'un point de vue institutionnel et juridique. Par conséquent, le partage de données socio-sanitaires pour améliorer la prévention et la gestion des soins à domicile peut constituer un obstacle à l'amélioration et à la promotion de nouveaux modèles de soins.
- **Durée du financement.** La question du financement des projets est un thème récurrent. Le financement est souvent mal adapté car il ne prend pas en compte les besoins du terrain, ne finançant que la phase expérimentale des projets, mais pas leur déploiement et leur durabilité. Le changement de modèle consiste en un financement à long terme des innovations testées. Ainsi, une partie de l'innovation des modèles suggère d'innover dans les outils de financement.

Séminaire 2/ Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins en établissement

Modalité : en ligne.

Tous les participants inscrits aux webinaires ont reçu un accès en ligne pour participer aux réunions.

Durée : 2h

Ekosistema

- Bilan du séminaire précédent (10 mn)
- Présentation des bonnes pratiques (1h30)
- Clôture du séminaire ; Javier Castro-Spila (Centre pour l'innovation en matière de politique sociale) (20 mn)

PROGRAMME du 8 novembre 2022

9.00-9.15

Ouverture (Marian Olabarrieta Ibarrodo – Gouvernement basque) et bilan du séminaire le 18 octobre

9.15-9.45

Bonne pratique 1/ Aidants professionnels : comment encourager les auto-soins et Prévention ?

Invitée : Frédérique Harivongs, Présidente du Réseau EHPAD Pays Basque, Directrice de l'EHPAD Adarpea à Arcangues.

9.45-10.15

Bonne Pratique 2/ Mise en place d'une ressource pionnière et innovante, la création de dix logements liés à la résidence pour personnes âgées

Invité : David Cabrero / Directeur de la résidence San Jerónimo, à Estella / Navarre

10.15-10.45

Bonne pratique 3/ Soins axés sur les relations (résidents, familles et aidants)

Invité : Iñaki Artaza / Iñaki Artaza Artaba / Directeur de l'innovation, Systèmes Gestion et évaluation / Conseil provincial d'Álava/Euskadi

10.45 – 11

Bilan et zoom sur la dimension politique (Javier Castro Spila – Gizalab)

Enseignements tirés du deuxième séminaire.

Le séminaire numérique a réuni 53 personnes des 3 régions, avec une plus forte proportion de personnes du Pays Basque. En ce qui concerne le contenu, nous avons appris qu'innover, c'est traduire.

Leçon 1. D'où viennent les innovations ? Pas d'en haut, mais d'en bas. Il y a une traduction des besoins des usagers. Ce faisant, le niveau d'absentéisme est abaissé (par exemple du yoga), le niveau d'anxiété est abaissé (Gizarea). Nous avons aussi vu que parfois l'innovation vient de l'échec (le prototypage du robot aide à mûrir un processus pour aller ailleurs et plus loin).



Ekosistema

Leçon 2. Comment apprenez-vous ? De l'extérieur, de l'extérieur : visites, articles... (Gizarea, Kwido). C'est pourquoi il est important de codifier les bonnes pratiques afin que d'autres puissent les reproduire ou les adapter.

Leçon 3. Le plus difficile est de mettre à l'échelle (transfert). Il n'y a pas de structure pour le faire. Il n'y a pas non plus de véritable codage. Et il n'y a pas non plus de processus pour apprendre de l'échec. Cela peut fonctionner, mais le processus nécessite la volonté des acteurs.

Séminaire 3 / Soins de longue durée : Soins portés par la communauté : Qui ? Comment ? Quand ?

Modalité : en ligne.

Tous les participants inscrits aux webinaires ont reçu un accès en ligne pour participer aux réunions.

Pour ce dernier séminaire, une bonne pratique a été ajoutée , 4 personnes ont été invités à présenter leurs bonnes pratiques.

Durée : 2h

- Bilan du séminaire 2 (10 mn)
- Présentation des bonnes pratiques (2h)
- Clôture : intervention Lucia Martínez Virto, chercheuse à l'Université publique de Navarre (20 mn)

PROGRAMME du 12 décembre 2022

9.00 à 9.10 :

Ouverture (Inigo Fernandez Iturate -Gouvernement basque) et bilan du séminaire 2

9.10-9.40 :

Bonne pratique 1 : Projet satellite : Soyez attentifs !

Invitée : Hilde Losa Martínez, travailleuse sociale de la communauté de Caratillo (Services sociaux), NAVARRA

9.40-10.10 :

Bonne Pratique 2 : TEKNOADINEKO, l'ingénierie des données et la prise en charge par la communauté des personnes les plus fragiles

Invité : Mila López Aldama / Technicienne-Unité de développement technique / Agintzari / EUSKADI

10.10-10.40:

Bonne pratique 3 : intervention communautaire. BIDASOA ZUREKIN, région compatissante.

Invités : Montse Pérez García et Idoya Lizaso Vaquero, OSI Bidasoa ESI, EUSKADI

10.40 – 11.10:

Bonne pratique 4 : Service civique Solidarités Seniors

Invitée : Anne Berbuto, coordinatrice, NOUVELLE-AQUITAINE

11h10 – 11h30 :

intervention Lucia Martínez Virto, chercheuse à l'Université publique de Navarre

Bilan du troisième séminaire :

32 participants venant des 3 régions (voir enquête de satisfaction en annexe).

Enseignements tirés du séminaire 3.

Il s'agit de répondre aux besoins quotidiens des personnes vulnérables à travers une organisation collective différente de la famille, de l'État ou du marché.

La communauté est une ressource très importante pour surmonter divers obstacles.

Il s'agit d'articuler un réseau où le public, le privé et la communauté se tissent pour favoriser une responsabilité partagée qui va au-delà de la perspective individuelle.

Leçon 1. Les politiques publiques peuvent aider la communauté à devenir un allié incontestable pour promouvoir le bien-être par son leadership naturel et sa légitimité.

Leçon 2. Il y a des défis quantitatifs (vieillesse de la population) et qualitatifs (créer une nouvelle philosophie, repenser le système).

Leçon 3. Il est nécessaire de penser le système sous une triple perspective : genre, classe sociale (et ressources associées), territoire (urbain, rural).

Leçon 4. L'administration publique a le pouvoir d'encourager les initiatives suivantes :

- Faciliter la disponibilité de techniciens des services socio-sanitaires dans toutes les phases du projet
- S'engager dans des expériences longues
- Soutenir les financements
- Intégrer les services dans le portefeuille des Services socio-sanitaires
- Favoriser la collaboration socio-sanitaire
- Diffuser des projets liés à la communauté

Leçon 5. Les plus grands obstacles aux soins portés par la communauté sont les suivants :

- Systèmes institutionnels complexes (comités d'éthique, administration, permis des municipalités d'organiser des discussions...)

Ekosistema

- Résistance culturelle. Se rassembler, s'unir, se voir en communauté n'est plus évident...
- Manque de temps et de ressources
- Limites du système de connaissances
- Incompatibilité des systèmes informatiques.
- Utilisation de données sensibles sur la population (protocoles de protection qui compliquent le travail technique, conseils juridiques pour la conception d'accords de collaboration qui réglementent le traitement des données, ajustements techniques de la structure informatique de chaque conseil municipal.
- Implication de différents espaces communaux : SSM, informatique...
- Obtention de données à télécharger dans le système en raison du manque d'homologation des structures dans leur collecte et de collaboration entre les différentes administrations (locales, forales, gouvernementales)
- Pilotages courts affectant négativement l'évaluation de la dynamique d'activation de la communauté.

5. Évaluation des séminaires numériques

Participation aux séminaires

Séminaire 1 :

53 participants des 3 régions avec une plus forte proportion au Pays Basque.

Séminaire 2 :

33 participants des 3 régions avec une plus forte proportion en Euskadi.

Séminaire 3 :

32 participants des 3 régions avec une plus forte proportion d'Euskadi.

Un aperçu de la participation aux séminaires par région est présenté dans le tableau. Comme le montre le tableau, la Nouvelle-Aquitaine est moins représentée dans l'ensemble des séminaires.

RÉGION	Pourcentage de participants par région
Pays basque	59%
Navarre	31%
Nouvelle-Aquitaine	10%
TOTAL	100 % (107 répondants)



Ekosistema



Qualité et utilité

La qualité des séminaires a été évaluée dans le questionnaire d'évaluation. Les critères d'évaluation étaient cinq : très faible (1), faible (2), moyen (3), élevé (4) et très élevé (5).

Le tableau suivant montre que les séminaires numériques ont été très appréciés pour leur qualité. Ainsi, sur les 100% de personnes qui ont évalué les séminaires, 60% jugent la qualité des séminaires élevée et 40% très élevée.

Degré de qualité des séminaires	Pourcentage de personnes qui valorisent la qualité
Très faible (1)	0%
Faible (2)	0%
Moyen (3)	0%
Élevée (4)	60%
Très élevée (5)	40%
TOTAL	100 % (107 répondants)

L'utilité des séminaires a été évaluée par le questionnaire d'évaluation. Les critères d'utilité étaient au nombre de cinq : Pas du tout utile (1), Pas très utile (2), Utile (3), Très utile (4) et Très utile (5).

Le tableau suivant montre que les séminaires numériques ont été très bien valorisés. Ainsi, sur les 100% de personnes qui ont évalué les séminaires, 67% ont jugé les séminaires utiles et très utiles.

Degré d'utilité des séminaires	Pourcentage de personnes qui valorisent la qualité
Rien d'utile (1)	0%
Pas très utile (2)	0%
Utile (3)	3%
Très utile (4)	65%
Très utile (5)	32%
TOTAL	100 % (107 répondants)

La participation aux séminaires était faible (peu de questions et de commentaires) malgré l'espace nécessaire pour le faire. Cependant, plusieurs parties prenantes ont écrit à l'équipe du projet pour solliciter un espace d'intervention afin de présenter leurs innovations. Ils ont



Ekosistema

également exprimé un grand intérêt pour le partage et la formalisation de leurs bonnes pratiques à travers ces séminaires.

En ce qui concerne le format des séminaires, le fait de présenter les bonnes pratiques sous la forme d'entretiens, avec questions et réponses, sur des thèmes spécifiques de bonnes pratiques, a été jugé dynamique.

Le tableau suivant montre l'intérêt présenté pour les visites d'apprentissage (benchmarking territorial) et le fait d'approfondir la connaissances des bonnes pratiques.

Voulez-vous faire des visites d'apprentissage en 2023 ?	Évaluation
TEKNOADINEKO : Ingénierie des données et soins communautaires au service des personnes les plus fragiles (EUSKADI)	57,14%
Intervention communautaire. BIDASOA ZUREKIN, région compatissante (Euskadi)	42,86%
Un nouveau paradigme de coordination socio-santé : l'inclusion d'une ressource sociale dans le portefeuille de la santé (Navarre)	38%
Projet satellite ¡echa un vistai (NAVARRA)	28,57%
Un outil numérique pour aider les aidants : information, positionnement de soi, prévention et écoute (Nouvelle-Aquitaine)	23,81%
Service civique Solidarités Seniors (NOUVELLE-AQUITAINE)	14,29%

Les obstacles qu'il faudrait surmonter pour reproduire les bonnes pratiques

Le tableau suivant présente les résultats des obstacles à la reproduction/adoption des bonnes pratiques connues lors des séminaires. Les obstacles sont classés par ordre de priorité.

Obstacles identifiés pour reproduire les bonnes pratiques	Évaluation
Manque de temps et de ressources pour la formation et le transfert	52%
Limites du système de connaissances	42%
Limites du financement	38%
Systèmes institutionnels complexes	33%
Fracture numérique et incompatibilité des systèmes informatiques	30%
Limites des processus d'évaluation	28%
Résistance culturelle au changement	25%
Remarque : La somme des notes ne correspond pas à 100 % puisque vous avez essayé un sondage multiple.	

6. Les 10 apprentissages du Réseau Next Care

Améliorer la qualité de vie des personnes âgées, assurer leur autonomie le plus longtemps possible, voire prolonger leur espérance de vie : tels sont les principaux objectifs des soins de longue durée. Cette amélioration combine la technologie, la qualité de l'attention et des soins, la coordination socio-sanitaire et le soutien de la communauté.

Au cours de ces séminaires, des points clés ont été identifiés pour favoriser une culture du changement.

Apprentissage 1.

Il a été déterminé que **les soins centrés sur la personne sont la clé de l'innovation sociale**.

Parfois, l'innovation technologique échoue parce qu'il n'y a pas eu de réflexion sur les besoins des usagers, mais lorsque les utilisateurs sont impliqués dans des processus technologiques, ceux-ci peuvent se transformer en succès. Dans le contexte de l'accompagnement des soignants, le projet de robotique illustre cette problématique : il se convertit en une autre bonne pratique, plus simple, plus innovante, apprenant aux soignants à prendre soin d'eux-mêmes avec des cours de yoga dans l'EHPAD lui-même (Voir fiche opérationnelle Yoga dans le centre résidentiel Adarpea / Nouveau-Aquitaine).

Apprentissage 2.

Dans le processus d'innovation, en particulier dans le domaine de l'innovation sociale, il faut inclure de nombreuses **parties prenantes (quatre hélice), y compris les utilisateurs finaux**. Cela est d'autant plus vrai lorsque l'objectif consiste à répondre à un besoin complexe, dépassant le souci d'une seule catégorie de population telles les personnes âgées mais également les familles, le secteur public et le secteur privé.

Apprentissage 3.

Les besoins sont à la fois tangibles et intangibles et appellent à **créer des liens avec les autres**. Une bonne pratique d'EUSKADI, Gizarea, a montré qu'en créant des liens entre les familles et les soignants de personnes atteintes de démence (en établissements spécialisés), la prise de médicaments contre l'anxiété est réduite. De même dans la pratique du Yoga à Adarpea, la prise de médicaments contre la douleur physique (soignants) est réduite. De cette façon, créer des liens avec soi-même et les autres permet de soulager la douleur et l'anxiété et produit diverses formes d'autonomie.

Apprentissage 4.

Parfois, il n'est pas nécessaire d'avoir un médecin mais il suffit de renforcer les liens sociaux. Il suffit qu'une nouvelle approche soit promue pour modifier le paradigme **socio-sanitaire**.

Le secteur social peut soulager le secteur de la santé. « Les trois fléaux du vieillissement sont la solitude, le sentiment d'impuissance et l'ennui. C'est l'essentiel de la souffrance des personnes âgées » (Van der Linden et Juillierat, 2014). Une bonne pratique de Navarre, la Jubiloteca, encourage ce changement de paradigme. Les centres médicaux prescrivent la Jubiloteca à leurs patients. Le pouvoir de la blouse blanche donne du poids à cette prescription informelle qui, cependant, améliore l'humeur, la cognition et le sentiment d'appartenance à la communauté des aînés.

Apprentissage 5.

La fracture numérique **n'est pas technologique**. Il y a une **résistance au changement**. Parfois, la technologie est pensée isolément, sans intégrer les problèmes et les préoccupations sociales. Un nouvel usage peut être modéré par la capacité sociale à l'accompagner (Argoud, 2016). Par conséquent, les innovations technologique et sociale peuvent se compléter, comme dans le cas de Kwido, en EUSKADI, ou d'Aidi en Nouvelle-Aquitaine. La technologie a été conçue de manière à ne pas créer de fossé et la dimension sociale permet d'aider au changement culturel. Cela se fait en incluant les personnes âgées et leurs familles dans le processus d'innovation.

Apprentissage 6.

La communauté est une ressource très importante pour surmonter divers obstacles. Le secteur public gagne à créer des liens avec la communauté. La technologie peut faciliter le processus (voir fiche opérationnelle : Teknoadineko). En fait, la communauté est un élément clé du soutien au secteur public. Plusieurs cas montrent que les gens sont prêts à aider et à partager du temps et des ressources (Voir fiches opérationnelles : Satellite -Navarre, Intervention communautaire -Bidasoa Zurekin, Teknoadineko- Euskadi).

La communauté permet de :

- réduire les obstacles liés à la dispersion géographique (zone rurale) et renforcer les relations entre les personnes, comme dans l'exemple de la Jubiloteca-Navarre.
- limiter la solitude non désirée et encourager le maintien à domicile.

Parfois, des outils institutionnels permettent de soutenir la communauté, comme en France où le Service Civique permet de rapprocher les besoins des jeunes et des personnes âgées en situation de solitude non désirée (Service civique Solidarités Seniors - Nouvelle Aquitaine).

Apprentissage 7.

Parfois, l'inspiration vient de l'extérieur. Ce fut le cas de 2 bonnes pratiques (San Jerónimo et Gizarea). Les acteurs ont trouvé des bonnes pratiques inspirantes dans les articles académiques et ont ensuite **effectué des visites d'apprentissage** à l'étranger pour mieux comprendre comment les bonnes pratiques étaient mises en œuvre et comment les

politiques publiques pouvaient aider le processus. Dans le cas de San Jerónimo, l'établissement a réussi à obtenir du Conseil provincial de Navarre qu'il crée un cadre réglementaire adapté pour construire des maisons indépendantes dans l'espace de l'établissement avec ses services associés. La leçon est que les acteurs sur le terrain peuvent changer le système institutionnel et politique.

Apprentissage 8.

Le **système de financement n'est pas adéquat**. Le secteur public finance souvent l'expérimentation, mais pas la pérennisation des projets innovants. Ainsi, certaines innovations ne parviennent pas à s'installer dans le paysage ou d'être mises à l'échelle, bien qu'elles aient un potentiel pour cela. Le principal enseignement tiré est qu'il est nécessaire de diversifier les fonds et les modalités de financement pour qu'ils appuient des projets pilotes à court terme et des processus de mise à l'échelle et de stabilisation des innovations à long terme.

Apprentissage 9.

Le **secteur public est essentiel** pour promouvoir un cercle vertueux entre les acteurs de la quadruple hélice. En effet, la coordination socio-sanitaire, la coordination entre les différents agents et avec la communauté apparaît comme une clé substantielle du succès des processus d'innovation dans les soins. Dans la mesure où les problèmes de longévité de la population sont un problème social, le leadership doit être public, générant des alliances et une coordination entre les différents secteurs (santé, social et communauté).

Apprentissage 10.

L'interopérabilité **des données** n'est pas tant un problème technologique qu'un problème organisationnel et juridique. Pour promouvoir des processus qui améliorent l'accès et le partage des données socio-sanitaires, **l'innovation organisationnelle est nécessaire** pour faciliter la gestion, l'accès et l'exploitation des données socio-sanitaires. Les dimensions juridiques liées aux droits sur les données personnelles doivent être prises en compte.

7. Recommandations

Recommandations aux acteurs de l'innovation dans les soins

Les travailleurs sociaux qui ont mis en œuvre des innovations insistent sur quelques points clés pour réussir :

- Commencer avec de petits moyens et dans de petites zones géographiques
- Rechercher des partenariats pour économiser les ressources humaines
- Systématiser les initiatives existantes ou leur donner de la visibilité



Ekosistema



Recommandations pour les politiques

Le secteur public est essentiel pour promouvoir ou soutenir les innovations de la communauté et des acteurs sociaux. Quelques points clés pour réussir :

- Faciliter la disponibilité des professionnels techniques des services sociaux dans toutes les phases du projet
- Financer les expériences dans le temps (durabilité) car les expériences sociales peuvent mettre beaucoup de temps à se consolider
- Faciliter la diffusion des projets au niveau local (municipalités) car une des difficultés est de communiquer ce qui se fait.

ANNEXE 1

Fiches opérationnelles



Ekosistema



Séminaire 1 / Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins à domicile

Fiche opérationnelle	
Nom de la bonne pratique	Jubiloteca
Promoteurs	NAVARRA / Commonwealth / BORTZIRIAK
Nom et contact de la personne responsable	Bortziritako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea Jokin Apezetxea Azkarate jokin@bortziriakgz.eus https://bortziriakgz.eus/es/
Synthèse de la bonne pratique	<p>Il s'agit d'une ressource de soutien intermédiaire qui vise à promouvoir la participation et l'inclusion sociale des personnes âgées en tant qu'agents actifs, en évitant l'isolement social et la solitude non désirée.</p> <p>C'est devenu un espace de rencontre, de loisirs actifs et d'interaction sociale, qui favorise l'autonomie personnelle et favorise le maintien des personnes dans l'environnement.</p> <p>Objectifs</p> <p>Amélioration de la santé à partir d'une approche biopsychosociale et tridimensionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retarder la détérioration physique progressive des personnes âgées par des exercices d'entretien. - Maintenir les capacités cognitives ou retarder leur détérioration par des activités qui travaillent l'orientation, la mémoire... - Encourager la socialisation, en augmentant les relations interpersonnelles. Évitez l'isolement social.
Principaux défis	<p>Obstacles : institutionnels, humains, organisationnels</p> <p>Dans un premier temps, une faible participation liée à l'image d'un centre de jour</p> <p>Dispersion géographique / manque de transport (milieu rural).</p> <p>Financement difficile</p> <p>Solutions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne pas rejoindre le centre de jour à la Jubiloteca : écoutez les personnes âgées qui ne se sont pas identifiées au centre de jour - Coordination socio-sanitaire : que les médecins prescrivent la Jubiloteca.
Quel est le degré d'innovation ?	<p>1- Fragmenter le problème pour trouver des solutions.</p> <p>2-Écouter les aînés pour une meilleure identification au service.</p> <p>3-Innovation pour le secteur : changement de paradigme ; le médecin prescrit un service social.</p> <p>4-Coordination socio-santé. Les agents de santé doivent avoir des ressources sociales à l'esprit.</p> <p>5-Autogestion économique : Communauté de communes et subventions de Navarre</p>
Processus étape par étape	Étape
	Type de ressources
	<p>Né d'un projet genre : prendre soin des personnes âgées pour faciliter la conciliation</p> <p>Programme d'égalité (genre)</p> <p>Appelez directement les familles (liste du gouvernement de Navarre)</p>

Ekosistema

	Élargir la vision du service pour favoriser l'autonomie	Centre de santé mobilisé pour faire partie du processus (le médecin prescrit la Jubiloteca aux personnes seules ou déprimées)
	Les toilettes des 5 villages se réunissent un jour par semaine	Nous venons à cette réunion pour présenter la Jubiloteca
	Nous allons une fois par an à la réunion pour mettre à jour les informations	Mise à jour de l'information pour les nouveaux médecins
	Communication locale	Presse locale (reportages, interviews)
	Intégrer des groupes de bénévoles dans ce projet Création d'un réseau d'entités (organisations)	Association avec un autre groupe (bénévoles) Réunions mensuelles de bénévoles. Formation Recruter de nouveaux bénévoles lors d'événements publics, presse locale
Leçons apprises	Écouter les personnes âgées (leurs préférences) Les services sociaux proposent, le système de santé prescrit : une petite nuance qui fait la différence. L'espace rural de l'innovation (invite), contexte de manque de ressources.	
Recommandation aux politiciens	Unir les critères locaux et territoriaux dans la conception des subventions (vieillessement actif).	
Recommandation aux acteurs qui souhaitent la mettre en œuvre	Connaître l'importance de la coordination socio-santé. C'est le point clé de cette innovation.	

Fiche opérationnelle			
Nom de la bonne pratique et promoteur	Application numérique d'aide aux aidants (2012-2019) (LIMOUSIN) NOUVELLE-AQUITAINE		
Nom et contact de la personne responsable	Gerontopôle Nouvelle Aquitaine / Raphaël Rogay r-rogay@gerontopole-na.fr https://gerontopole-na.fr/		
Résumé des bonnes pratiques	<p>AIDI est un outil sécurisé, simple, structuré autour de 4 fonctionnalités :</p> <p>Un questionnaire d'auto-positionnement assisté (« conseils pratiques ») pour éclairer les aidants sur leur situation et les aider à identifier une situation potentielle de fragilité.</p> <p>Un répertoire des services et des acteurs impliqués dans l'aide aux proches aidants.</p> <p>Un agenda dynamique qui présente les événements d'aide aux proches aidants sur le territoire.</p> <p>Une ligne de soutien téléphonique 24/7 pour les proches aidants ayant beaucoup de difficulté et les diriger vers les services appropriés.</p>		
Principaux défis	<p>Obstacles technologiques et institutionnels</p> <p>Fracture numérique et incompatibilité des systèmes informatiques</p> <p>Obstacle surmonté en introduisant l'outil dans les services CD19, qui ont ensuite pris le temps de le présenter aux utilisateurs.</p> <p>Le côté « annuaire » était confronté au manque de mise à jour des fichiers informatiques nationaux et à l'impossibilité de parvenir à une interopérabilité permettant de mettre à jour les données (un obstacle majeur). Nous n'avons pas vraiment réussi à contourner ces obstacles techniques, sauf en essayant d'orienter l'annuaire vers une « auto-référence » de professionnels.</p> <p>Limites de financement</p> <p>Le projet a reçu un financement limité et s'est limité à un cadre préalable défini par l'appel à projets. Obstacle surmonté grâce à l'autofinancement, car le manque de crédit nécessaire pour couvrir les surcoûts imprévus aurait pu vraiment menacer l'achèvement de l'opération.</p>		
Quel est le degré d'innovation ?	<p>Les premières étapes liées au projet remontent à 2012, alors que le répit, l'aide et le soutien aux proches aidants étaient des sujets très peu explorés. Il n'y avait aucune raison de centraliser les données d'information sur les aidants naturels au moment du lancement de l'AIDI, même si cela était nécessaire. Le questionnaire d'auto-positionnement est un outil qui n'avait pas été initialement prévu et qui a émergé des processus de co-conception établis dans le cadre du projet.</p> <p>L'AIDI a innové même dans les obstacles qui ne pouvaient être surmontés : la question de l'interopérabilité des bases de données d'information n'a pas évolué</p> <p>Enfin, l'innovation réside également dans la méthodologie de travail en laboratoire vivant choisie avec la participation des utilisateurs à chaque phase du projet (prototypage, modifications et expérimentation).</p>		
Processus étape par étape	Etape	Type de ressources	Outils
	2012 : Étude collaborative sur le soutien aux aidants naturels	Ressources propres Autonom'Lab	Étude sur la situation Organisation d'ateliers de codage

	2015 : Appel à projets CNSA	115 000€ AAP : Embauche d'un Chef de Projet (CDD ETP)	Etude préparatoire Comités directeurs
	2016 : Début des opérations		Identification et demande des acteurs Co-conception d'organisations d'ateliers avec les utilisateurs et les professionnels du secteur (6 ateliers)
	2017 : Co-construction de l'application avec les utilisateurs		Production d'un modèle Production de spécifications techniques
	2018 : Développement d'applications	Services de développement informatique	Lancement d'un marché public Recrutement d'un prestataire de services Développement informatique de l'outil
	2018 - 2019 : Évaluation des demandes	Ressources humaines internes : doctorant	Réunion de travail avec la DC 19 Définition d'une méthodologie (objectifs cibles) Signature des consentements Questionnaires Entrevues supplémentaires
	2019 : Restitution de CNSA		
Leçons apprises	<p>Importance de mobiliser une pluralité d'usagers (soignants, professionnels, etc.) dans le processus</p> <p>Le succès d'une innovation dans le cadre d'un appel à projets ne garantit pas son essaimage</p> <p>La nature polymorphe des processus d'émergence de l'innovation : une idée peut être recomposée plusieurs fois, changer de visage, avant d'émerger.</p>		
Recommandations politiques	<p>Examiner la généralisation de l'appel à projets comme outil d'action publique (non-durabilité des actions, définition préalable de cadres contraignants entravant l'innovation, allocation de budgets limités, etc.)</p> <p>Reconnaître les avantages de la participation des usagers aux processus de développement des actions publiques.</p>		
Recommandations pour ceux qui souhaitent le mettre en œuvre	<p>Les bonnes pratiques dans un territoire ne sont pas nécessairement bonnes dans un autre : mais les « mauvaises pratiques » (échec) dans un contexte peuvent être bonnes dans un autre (succès).</p>		

Fiche opérationnelle		
Nom du cabinet	Projet etxeTIC	
Promoteurs	Société IDEABLE (avec la Mairie d'Etxaniz) / EUSKADI	
Nom et contact de la personne responsable	Inaki Bartolomé PDG Kwido ibartolome@ideable.net https://ideable.net/	
Synthèse des bonnes pratiques	<p>Technologies d'assistance et de prévention à domicile et fréquentation occasionnelle du centre. Plateforme conçue pour proposer un plan de soins pour les personnes en situation de dépendance et les aidants. Il faut ensuite donner accès aux données (histoires de vie), et former les gens. Voici un exemple d'application à la Diputación de Bizkaia, etxeTIC, à Etxaniz (Bilbao).</p> <p>Objectifs dans le cas d'Etxaniz Passer d'un modèle de centre de jour (50 places) à un modèle qui combine la prise en charge dans le centre de jour lui-même pour les personnes en situation de dépendance (25 places) avec la prise en charge à domicile pour un plus grand nombre de personnes en situation de dépendance (751 personnes) grâce à des technologies de soutien et de prévention à domicile et dans la communauté. Projet de 5 ans. En 9 mois, 250 familles se sont inscrites. Objectif à atteindre : 750.</p>	
Principaux défis	<p>Obstacles technologiques et institutionnels Fracture numérique. Incompatibilité des systèmes informatiques. impossibilité initiale de se connecter aux dossiers médicaux. Résistance culturelle au changement de la part des familles et des soignants. Le type de financement mal adapté à la demande du marché.</p>	
Quel est le degré d'innovation ?	<p>Adapter la technologie à la population cible L'innovation au service des personnes en situation de dépendance à partir d'un centre de jour à grande échelle. A suscité l'intérêt d'autres régions. Un système de référence en ce moment en Europe. Évolutif : il est prévu d'ouvrir plus de 16 centres etxeTIC dans les années à venir en Biscaye.</p>	
Processus par étape	Étape	Type de ressources
	Kwido existe : en tant que plateforme et outil de communication avec les usagers.	Étude sur la situation Organisation d'ateliers de codage
	Députation de Biscaye. L'action sociale du député ouvre un dialogue avec le marché (2019). Avec l'ensemble du marché, le modèle EtxeTIC est défini. Le centre de jour devient également numérique grâce à techno.	Programma europeo AAL
	Réponse à une demande du public	Concurrence pour Etxaniz. Ideable a été présenté avec l'entreprise gériatrique Igurco (IMQ) (résidences + centres de jour + télésoins)

	<p>Comande</p>	<p>Les familles se rendent au centre, répondent au questionnaire physiquement (construction du questionnaire par ideable et Igruco - IMQ)</p> <hr/> <p>Le système évalue l'état des usagers : problèmes et risques</p> <hr/> <p>Calendrier personnalisé avec actions à entreprendre et conseils pour les familles (vidéos) 2 interfaces (familles, centre) 2 publics : familles, utilisateurs</p> <hr/> <p>Interventions possibles à domicile. Il y a eu une peur de laisser les personnes âgées dans les centres après covid. Il reste donc des places libres. Avec un budget de 50 personnes au centre = 750 peuvent être accompagnés au domicile et 25 au centre. Interventions à domicile : vidéos, documents, jeux, etc. Système de tablette fermé pour éviter les erreurs, les mises à jour, etc. Support technique à distance.</p>
<p>Leçons apprises</p>	<p>Cela doit être lié à une stratégie claire de la part du client. Il ne faut pas « acheter la technologie au poids » mais être clair sur la direction à prendre.</p>	
<p>Recommandation politiques</p>	<p>Écouter le marché avant de lancer des projets et se laissez conseiller.</p>	
<p>Recommandation aux acteurs qui souhaitent la mettre en œuvre</p>	<p>Il est important que toute l'organisation soit impliquée et convaincue</p>	

Séminaire 2 / Soins de longue durée : Bonnes pratiques pour les soins en établissement

Fiche opérationnelle		
Nom du cabinet et	Yoga en maison de retraite, santé qualité de vie au travail	
Promoteurs	EHPAD ADARPEA / Arcangues- Nouvelle-Aquitaine	
Nom et contact de la personne responsable	Frédérique Harivongs direction@adarpea.fr contact@reseau-ehpad-paysbasque.org https://reseau-ehpad-paysbasque.org/	
Synthèse des bonnes pratiques	<p>Le travail dans les maisons de retraite représente un travail physique, ainsi qu'un grand fardeau mental (résidents souffrant de troubles cognitifs et de maladies neurodégénératives).</p> <p>Cette pratique s'adresse au personnel soignant, eu enclin à avoir une pratique sportive ou méditative.</p> <p>C'est une approche de la santé et de la qualité de vie au travail.</p>	
Principaux défis	<p>Obstacles humains et organisationnels</p> <p>Faire prendre conscience que la prévention est la clé de la santé. Les infirmières des centres de soins n'ont pas la culture de l'attention à soi-même. Il est nécessaire de générer un changement dans la culture physique et mentale.</p> <p>Créer du temps à consacrer à la pratique du yoga.</p>	
Quel est le degré d'innovation ?	<p>Innovation pour le secteur.</p> <p>Nous sommes la seule maison de retraite proposant des cours pour le personnel, payés par le centre. Cela permet de faire du sport et de maintenir la cohésion tout en réduisant les arrêts de travail. Il s'agit d'un cas concret d'application de la santé et de la qualité de vie au travail.</p>	
Processus étape par étape	Étape	Type de ressources
	A l'origine : absence de configuration d'un robot pour aider les soignants (volonté de soulager le personnel des tâches lourdes).	R&D avec laboratoire situé en Estia (start-up). Levée de fonds pour les start-ups (industrie robotique). 3 ans de développement. Ils continuent seuls, mais l'application n'est pas pertinente ici.
	La technologie n'a pas fourni suffisamment de soulagement parce qu'elle nécessitait la présence d'un soignant. Le robot n'a pas généré suffisamment d'autonomie.	De plus, le processus est très long et le robot nécessitait la présence d'un soignant donc ce n'était pas très pertinent. La partie innovation n'est pas suivie assez vite par la partie application.
	Problèmes de santé graves de l'un des soignants. Et ceux qui n'ont pas eu de problème physique ont un énorme fardeau mental. Service offert (bas salaires des soignants). En temps de crise : le bien-être est essentiel.	Financement de l'ARS (agence régionale de santé) pour toutes les maisons de retraite. Décision du directeur : mobiliser une partie des fonds pour ce projet. Avantage : pas d'arrêt maladie. Solde économique positif

	<p>Résistance au changement (la prévention n'est pas dans la culture française. Seulement 10% sont actifs et viennent (équipe de direction). Comment motiver les 90% restants ? (Employés : pas de culture de l'attention à soi-même) Transition de la structure au studio de yoga (sensation de mouvement)</p>	<p>Communication de l'incitatif en interne. Permission d'assister à ce cours à certains moments de la journée.</p>
	<p>Déploiement dans d'autres EHPADs</p>	<p>Demandes de devis.</p>
<p>Leçons apprises</p>	<p>Il est difficile de convaincre des bienfaits du sport. Il faudrait s'interroger sur les catégories sociales impliquées (plutôt des cadres, peu d'employés). Représentation sociale. Résultat : les participants n'ont plus d'arrêts de travail dus à des maux de dos.</p>	
<p>Recommandation aux politiciens</p>	<p>Le financement dans le cadre de la qualité de vie au travail, dans un monde où c'est désormais le travail qui doit s'adapter et non l'inverse.</p>	

Fiche opérationnelle		
Nom du cabinet	Création de dix logements liés à la résidence	
Promoteurs	Residencia San Jerónimo, Estella, Navarre	
Nom et contact de la personne responsable	David Cabrero, directeur de San Jerónimo info@residenciasanjeronimo.com http://residenciasanjeronimo.com/	
Synthèse des bonnes pratiques	Création de 10 maisons liées à la résidence San Jerónimo où les gens vivent de manière indépendante, mais avec la tranquillité et la sécurité que peuvent offrir les soins et l'attention de proximité. Les personnes de plus de 65 ans qui n'ont pas encore de dépendance s'informent sur leur avenir. C'est ainsi que naît ce projet. Objectifs Offrir un nouveau service afin que les personnes âgées puissent vivre dignement dans le respect de leur vie privée et en garantissant l'attention de leurs besoins. Permettre aux usagers de décider comment ils veulent vivre et à l'équipe de professionnels de les soutenir sans interférer dans leur vie privée. Nécessite presque le même budget pour les utilisateurs.	
Principaux défis	Obstacles institutionnels La ressource n'existait pas encore et le gouvernement de Navarre a dû lancer une ordonnance régionale pour autoriser l'appel.	
Quel est le degré d'innovation ?	C'est la première et la seule ressource à ce jour qui existe en Navarre. Avec une construction innovante (maisons passives). Processus créé après réflexion, expérience et connaissances.	
Processus étape par étape	Etape	Type de ressources
	De nouveaux besoins de soins/d'accompagnement sont détectés lorsque les personnes demandent la résidence « Je ne veux pas être un fardeau pour mes enfants, mais je ne me vois pas dans un établissement spécialisé»	Fonds propres / Entretiens, liste d'attente de la résidence (personnes jeunes qui s'inscrivent...)
	Voyage à Stockholm/Allemagne	Fonds propres / Connaissance des autres ressources existantes en Europe du Nord
	Création du groupe Projet (Assistants de voyage + Studio d'architecture)	Fonds propres / Elaboration d'idées
	Travail avec l'institution	Fonds propres et publics / Le gouvernement de Navarre a créé un arrêté foral pour pouvoir autoriser cette ressource qui n'existe pas encore
	Publicité et diffusion	Fonds propres / Publicité et diffusion pour pourvoir les places
	16/12/2019 les gens commencent à vivre	Fonds propres et honoraires / Les services de soins directs, les soins d'urgence, les soins infirmiers, les activités, le nettoyage, le travail social, la psychologie, les frais d'approvisionnement sont offerts
Leçons apprises	Un projet né de l'étude des besoins et de la connaissance d'autres ressources existantes à l'étranger Une nouvelle façon d'accompagner est possible	



Ekosistema

Recommandation aux politiciens	Création de ressources dès l'origine (impact sur l'amélioration de la qualité de vie des gens).
Recommandation aux acteurs qui souhaitent la mettre en œuvre	Difficultés économiques

Fiche opérationnelle		
Nom du cabinet et	« GIZAREA. » Mise en œuvre du modèle de soins centrés sur les relations dans une résidence pour personnes atteintes de démence	
Promoteurs	Résidence Lakua. IFBS. Conseil provincial d'Alava. Vitoria-Gasteiz	
Nom et contact de la personne responsable	Iñaki Artaza Artabe Berrikuntza, Kudeaketa Sistema eta Ebaluazioko zuzendaria Directeur de l'innovation, des systèmes de gestion et de l'évaluation iartaza@araba.eus	
Synthèse des bonnes pratiques	<p>Population cible : Résidents (23), Équipe professionnelle (17), Familles des résidents (5)</p> <p>Le projet consiste en la mise en œuvre d'un modèle de soins axé sur les relations dans l'un des deux modules d'une résidence pour personnes atteintes de démence avancée de l'Institut provincial de bien-être social, à Vitoria-Gasteiz</p> <p>a) Objectif général : Transformer le modèle de soins chez les personnes atteintes de démence grave, en mettant l'accent sur les résidents, les membres de la famille et les professionnels, afin d'accroître les niveaux de bien-être de toutes les parties grâce à la construction de relations.</p> <p>b) Objectifs spécifiques :</p> <p>Augmenter les niveaux de bien-être au travail et d'engagement des professionnels, pour atteindre les niveaux nécessaires de dévouement et d'enthousiasme, qui favorisent le développement du projet innovant GIZAREA</p> <p>Convertir l'établissement en une communauté de soins où la participation active des familles est construite et encouragée, avec l'équipe soignante.</p> <p>Évaluer les effets sur la qualité de vie des personnes en unité psychogériatrique après la mise en œuvre du modèle ACR.</p>	
Principaux défis	Obstacles organisationnels Difficulté à concilier les plannings familiaux et professionnels pour les réunions d'équipe de formation et d'innovation	
Quel est le degré d'innovation ?	<p>Il propose de créer une communauté de soins dans une résidence, où les familles peuvent participer activement aux soins.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans la méthodologie de la formation du modèle ont participé conjointement des professionnels et des familles. - Évalue les résultats émotionnels, personnels, de bien-être au travail et d'engagement de l'équipe professionnelle après la mise en œuvre du modèle. Et la même chose avec les familles - Une équipe projet, appelée équipe innovation, a été créée, formée de représentants des professionnels et des familles pour développer le modèle. 	
Processus étape par étape	Pas	Type de ressources
	Début (octobre 2021)	Évaluation des résidents par des professionnels
	Phase 1 (29 octobre au 29 novembre 2021)	Information, évaluation et formation des professionnels et des familles par le Cabinet de Psychologie Appliquée : IPACE. Constitution de l'équipe d'innovation Méthodologie d'enquête appréciative

		<ul style="list-style-type: none"> - Le profileur PERMA en milieu de travail (2014). - Échelle d'engagement au travail d'Utrecht (UWES). - JSS : Questionnaire sur le stress au travail, - Enquête de satisfaction à l'égard des soins - Profileur PERMA.
	Phase 2 (27 février au 30 mai 2022)	<p>Formation, supervision et suivi de l'équipe d'innovation. Évaluation par l'équipe professionnelle et l'IPACE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méthodologie d'enquête appréciative Le profileur PERMA en milieu de travail (2014). - Échelle d'engagement au travail d'Utrecht (UWES). - JSS : Questionnaire sur le stress au travail, - Enquête de satisfaction à l'égard des soins - Profileur PERMA.
	Présentation des résultats	Les résidents prennent moins de médicaments contre l'anxiété
Leçons apprises	<p>L'importance d'établir des liens et des relations authentiques entre tous les participants aux soins des personnes, dans ce cas avec la démence.</p> <p>Etant donné qu'il s'agit de personnes atteintes de troubles cognitifs graves, elles ne peuvent pas exprimer ce qu'elles ont appris, mais il semble clair que leur qualité de vie s'est améliorée.</p>	
Recommandation aux politiciens	Qu'ils connaissent en profondeur le modèle pour pouvoir le défendre et le mettre en œuvre	
Recommandation aux acteurs qui souhaitent la mettre en œuvre	Que ce modèle de soins soit mis en œuvre dans tous les services de soins pour les personnes vulnérables.	

Séminaire 3 / Soins de longue durée : Soins communautaires

Fiche opérationnelle		
Nom du cabinet	Projet satellite « Soyez attentif ! »	
Promoteurs	Zone de base des services sociaux et de la santé de Carcastillo (Carcastillo, Figarol, Melida, Murillo el Fruto et Santacara)	
Nom et contact de la personne responsable	Hilde Losa Martinez Travailleur social du Commonwealth des services sociaux de Carcastillo trabajosocial@mssbcarcastillo.es	
Synthèse des bonnes pratiques	<p>Dans les villages vivent de nombreuses personnes seules et en situation de vulnérabilité, certaines n'ayant pas de réseau familial pour les soutenir. Cette solitude peut avoir des effets négatifs sur la santé, le bien-être et la qualité de vie de ces personnes.</p> <p>Le projet « satellite » aborde la solitude des personnes âgées, en situation de dépendance, vulnérables, ...</p> <p>Création d'un réseau de soutien de quartier.</p> <p>Le réseau de soutien est composé de bénévoles, d'entreprises, d'entités locales, d'associations, etc. impliqués dans le projet.</p> <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> Détecter les personnes qui vivent seules, qui sont en situation de vulnérabilité et qui n'ont pas de réseau de soutien familial Répondre aux besoins de soutien de ces personnes Trouver des bénévoles, des entreprises, des associations, etc. qui veulent participer au réseau de soutien du quartier. 	
Principaux défis	<p>Obstacles institutionnels, humains, organisationnels</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recruter des bénévoles -Trouver des fonds pour la formation - Parfois, les personnes âgées ne veulent pas parce qu'elles se sentent capables (ne veulent pas de gens de l'extérieur dans leur maison) <p>Résistance culturelle au changement = Faire quelque chose de différent leur semble étrange. L'indépendance est une valeur de notre époque. Se rassembler, s'unir, se voir en communauté n'est plus évident...</p>	
Qu'est-ce que l'innovation ?	C'est une bonne pratique qui met en lumière ce qui existait déjà. Reconnaissance du travail de quartier. Nécessite peu de ressources financières.	
Processus étape par étape	Pas	Type de ressources
	Recherche d'expériences de soins par la communauté (Radares, Barcelone)	Équipe de professionnels du Service Social de Base (aides familiaux, travailleurs sociaux, animateurs socioculturels, éducateurs sociaux, administratifs)
	Élaborer le projet avec nom, logo, production d'informations	Conseils municipaux, centre de santé, garde civile, équipe de coordination socio-sanitaire du district de Tafalla, Association de volontaires gériatriques, Croix-Rouge. Voisins, commerces.

		Médias sociaux locaux et radio
	Préparer une liste d'entreprises, d'associations, d'entités. Visite de chacun d'eux et diptyque informatif. Leur mission : observer et nous appeler	Subvention des services sociaux de la communauté de communes de Carcastillo. Entretiens personnels Entretiens à la radio locale Réunions Discussions Médias sociaux
	Conférences informatives dans chaque ville	Subvention Département de la Santé Gouvernement de Navarre 2 personnes (travailleurs sociaux) -> 5 villages (5 000 habitants)
	Formation des bénévoles (2h avec des professionnels de la gériatrie) Relier les personnes âgées au service de soins à domicile	
	Mettre en relation des personnes en situation de solitude/vulnérabilité avec des bénévoles, « Des étoiles avec des Satellites ».	
Leçons apprises	Il y a des gens souhaitant aider les autres, avec enthousiasme.	
Recommandation aux politiciens	Qu'ils diffusent le projet, qu'ils encouragent les gens à participer, qu'ils apportent leur soutien (financier et émotionnel).	
Recommandation aux acteurs qui souhaitent la mettre en œuvre	C'est une bonne pratique qui n'a guère besoin de ressources financières.	

Fiche opérationnelle		
Nom du cabinet	Intervention communautaire. BIDASOA ZUREKIN, région compatissante.	
Promoteurs	OSI Bidasoa ESI	
Nom et contact de la personne responsable	Montse Perez Garcia mariamontserrat.perezgarcia@osakidetza.eus Maria idoya Lizaso Vaquero mariaidoya.lizasoquero@osakidetza.eus	
Synthèse des bonnes pratiques	Création, gestion et implication de réseaux de soins et d'accompagnement pour les personnes en situation de maladie avancée et/ou nécessitant des soins palliatifs et pour leurs familles. Méthodologie Todos Contigo et protocole RedCuida Réalisation et évaluation, de la Région Compatissante Bidasoa Zurekin (BZCC) Population cible : Personnes de plus de 75 ans vivant dans la région de Bidasoa (municipalités d'Irún et Hondarribia) identifiées comme chroniques (alerte patient multipathologique – PPP-) identifiées comme palliatives (code Z-51.5 – CIM10 ; V66.7-CIM9). Les patients dont le pronostic de vie est inférieur à 1 semaine sont exclus.	
Principaux défis	Obstacles institutionnels et humains -L'intervention de la communauté dépend des volontaires, résistances à participer à la prise en charge des personnes malades ou / et qui vont mourir. Les bénévoles ont vécu d'importantes expériences de vie. Il y a aussi des bénévoles impliqués dans d'autres domaines (subventions diverses). Il existe une gamme de possibilités pour aider (il ne s'agit pas seulement de faire face à la mort) Systèmes institutionnels complexes (comités d'éthique, administration, permis des municipalités d'organiser des discussions...) Résistance culturelle. Le tabou de la mort	
Qu'est-ce que l'innovation ?	C'est la première fois que l'adoption provient des services de santé, donc cela apparaîtra dans l'histoire du patient.	
Processus étape par étape	Étapes	Type de ressources
	2020 : association comme région compatissante Bidasoa Zurekin (de l'hôpital, 3 travailleurs de l'OSI Bidasoa). Désir d'apporter une réponse adéquate aux besoins identifiés.	Institutions, mairies, associations avec les citoyens... + réseau de communautés bienveillantes en Euskadi
	Cartographier les ressources existantes dans la région pour ce type de patients.	
	Conférences de sensibilisation et d'information (Café de la mort à Irun et Hondarribia).	(Palliatifs sans frontières en ligne) Pas de création mais tissage du réseau qui existe déjà. Relations avec les organisations professionnelles (ex : Matia, Caser domicilios...)
	Formation (création d'alliances)	
	Les données saisissent Osakidetza (histoire socio-sanitaire)	Une infirmière se consacre à temps partiel à ce sujet et enregistre les données.

Ekosistema

	<p>2022 : Création du Plan d'intervention communautaire.</p> <p>Évaluation du patient et de sa famille et recherche de ressources communautaires (échelles établies) Besoins sociaux, médicaux, etc.</p>	<p>Protocole Tout avec vous.</p> <p>Nouvelles ressources : optimiser le processus de la directive préalable. ->Avant que cela ne soit fait avec l'inspecteur du travail / cela a duré 2 mois. Maintenant, ce sont des ateliers. Information au niveau du groupe. Ensuite, remplissage individuel du document (inspecteur + infirmière).</p>
<p>Leçons apprises</p>	<p>Beaucoup de gens font les mêmes choses. Optimiser les ressources. Unir les forces. Tisser les différentes ressources... Comment peut-on travailler en accord avec les autres associations ? Les soins palliatifs doivent commencer dès que la maladie est diagnostiquée (pas à la fin...)</p>	

Fiche opérationnelle	
Nom du cabinet	TEKNOADINEKO Ingénierie des données et soins communautaires dans la détection précoce des personnes âgées vulnérables ou à risque (solitude isolement).
Promoteurs	Agintzari est une coopérative d'Initiative Sociale qui opère depuis plus de 40 ans en Euskadi et en Navarre. Son objectif historique est l'intervention sociale auprès des mineurs et des familles, mais depuis 2012, elle a commencé à explorer des projets qui répondent aux besoins découlant du vieillissement de la population et aux défis qu'il pose pour la prise en charge des personnes âgées les plus vulnérables. www.agintzari.com
Nom et contact de la personne responsable	Mila Lopez Aldama milalopez@agintzari.eus
Synthèse des bonnes pratiques	<p>Propose une collaboration public-privé pour tester un nouveau modèle d'intervention sociale qui combine les soins traditionnels et l'innovation technologique et le met au service de la population la plus fragile.</p> <p>Le modèle est articulé à partir de trois vecteurs :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Apprentissage international : incorpore des éléments partiels d'expériences d'autres pays et régions, afin de réduire la courbe d'apprentissage. 2.- Technologie sociale : intègre l'intelligence des données et l'informatique dans l'intervention sociale, générant une valeur ajoutée. 3.- Approche communautaire : tire parti du potentiel de la communauté et de ses actifs immatériels pour générer une culture de soins et de collaboration avec les services sociaux. <p>Destiné aux personnes de plus de 65 ans, qui sont en situation de fragilité sociale ou de risque d'exclusion et / ou de dépendance causée par le sentiment de solitude ou d'isolement social.</p> <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer un système technologique d'information territoriale. - Améliorer l'efficacité des actions des services en réalisant un diagnostic social d'une grande précision, qui recueille les besoins et les opportunités de chaque municipalité pour la planification précise de l'intervention (Plan d'action local et Plan de soins personnalisés). - Activer la capacité protectrice de la communauté, en sensibilisant au problème des personnes âgées seules, et en impliquant les atouts de la communauté (personnes, commerce, services, etc.) dans les différentes réponses d'action (planification, dynamique d'entraide, réseau d'« antennes » sensibles aux situations à risque possibles, etc.). - Extraire des preuves qui permettent une amélioration continue pour systématiser un modèle d'intervention communautaire efficace, reproductible et durable.
Principaux défis	Obstacles technologiques, institutionnels, organisationnels Limites du système de connaissances : <ul style="list-style-type: none"> - Dans l'élaboration du Système d'évaluation de la vulnérabilité et des risques de fragilité sociale : nécessité de comprendre avec d'autres disciplines en dehors de l'intervention sociale (informatique, analyse et traitement des données) avec des langages et des codes très différents. Fracture numérique et incompatibilité des systèmes informatiques. - Dans l'installation du Système d'Information Standardisé : l'utilisation de données sensibles sur la population parmi les sources d'information qui alimentent le système a

	<p>nécessité des protocoles de protection qui compliquent le travail technique, des conseils juridiques pour la conception d'accords de collaboration qui réglementent le traitement des données, un ajustement technique à la structure informatique de chaque mairie, de structurer l'implication des différentes zones communales : SSM, informatique...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans l'obtention des données à télécharger dans le système en raison du manque d'homologation des structures dans leur collecte et de collaboration entre les différentes administrations (locales, forales, gouvernementales) - Dans le fonctionnement et la mise à jour du système par l'administration locale par manque de temps, faible disponibilité pour changer... <p>Systèmes institutionnels complexes. Faible disponibilité au changement.</p> <p>Limites du financement : des pilotages courts qui affectent négativement les tests de la dynamique d'activation de la communauté, des approches personnalisées aux utilisateurs</p>								
<p>Quel est le degré d'innovation ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Normative : génère des solutions pour le traitement de données hautement protégées (registre, aide sociale, etc.). - Technique : conçoit un outil pour identifier les situations de vulnérabilité (à travers des indicateurs stratifiés par niveaux de gravité) et un autre pour contraster la force de l'accompagnement social (double vérification). - Technologique : développe un système d'information complet (combinant systèmes desktop et mobiles) pour la réception, le traitement, l'analyse et l'exploitation géoréférencée des données en temps réel et de manière standardisée et automatisée. - Informatique : intègre ce système dans les écosystèmes informatiques de chaque réalité municipale, avec les complexités techniques et relationnelles que cela implique. - Social : articule un modèle de soins communautaires structuré mais flexible en même temps, qui, basé sur une dynamique relationnelle préexistante, ajoute de la valeur au système formel de services sociaux. - Organisationnel : co-conçoit et co-construit des solutions à travers des stratégies de collaboration multi-agents et dans des environnements dans lesquels la participation au projet impliquait de modifier des modèles de travail préexistants et/ou d'augmenter la charge de travail. 								
<p>Processus étape par étape</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="432 1373 836 1440">Étapes</th> <th data-bbox="836 1373 1398 1440">Type de ressources</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="432 1440 836 1664"> Phase 0. Signature d'un accord de collaboration entre Agintzari SCIS, Gislán SC et la mairie. Création du groupe moteur. </td> <td data-bbox="836 1440 1398 1664"> Technologique : •Logiciel SIG pour l'analyse, la modélisation et le traitement des données. •APP relié au système d'information pour faciliter la participation communautaire. •Outil graphique de bureau pour la consultation et la visualisation géoréférencée de ceux-ci. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1664 836 1888"> Phase 1. Installation du Système d'Information et exploitation des données </td> <td data-bbox="836 1664 1398 1888"> Technique : - Système d'évaluation de la vulnérabilité et des risques de solitude/isolement - Méthodologie d'analyse de la réalité - Formation communautaire aux « lunettes sociales » pour les soins communautaires - Stratégie de test du soutien social au SPM </td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1888 836 2009"> Phase 2. Diagnostic de la réalité (quantitative et qualitative) Prise de décision </td> <td data-bbox="836 1888 1398 2009"> Légal : - Développement d'accords de collaboration sécurisés pour le traitement des données (LOPD) </td> </tr> </tbody> </table>	Étapes	Type de ressources	Phase 0. Signature d'un accord de collaboration entre Agintzari SCIS, Gislán SC et la mairie. Création du groupe moteur.	Technologique : •Logiciel SIG pour l'analyse, la modélisation et le traitement des données. •APP relié au système d'information pour faciliter la participation communautaire. •Outil graphique de bureau pour la consultation et la visualisation géoréférencée de ceux-ci.	Phase 1. Installation du Système d'Information et exploitation des données	Technique : - Système d'évaluation de la vulnérabilité et des risques de solitude/isolement - Méthodologie d'analyse de la réalité - Formation communautaire aux « lunettes sociales » pour les soins communautaires - Stratégie de test du soutien social au SPM	Phase 2. Diagnostic de la réalité (quantitative et qualitative) Prise de décision	Légal : - Développement d'accords de collaboration sécurisés pour le traitement des données (LOPD)
Étapes	Type de ressources								
Phase 0. Signature d'un accord de collaboration entre Agintzari SCIS, Gislán SC et la mairie. Création du groupe moteur.	Technologique : •Logiciel SIG pour l'analyse, la modélisation et le traitement des données. •APP relié au système d'information pour faciliter la participation communautaire. •Outil graphique de bureau pour la consultation et la visualisation géoréférencée de ceux-ci.								
Phase 1. Installation du Système d'Information et exploitation des données	Technique : - Système d'évaluation de la vulnérabilité et des risques de solitude/isolement - Méthodologie d'analyse de la réalité - Formation communautaire aux « lunettes sociales » pour les soins communautaires - Stratégie de test du soutien social au SPM								
Phase 2. Diagnostic de la réalité (quantitative et qualitative) Prise de décision	Légal : - Développement d'accords de collaboration sécurisés pour le traitement des données (LOPD)								

	Phase 3. Plan d'action communautaire (avec les citoyens en général, les personnes âgées potentiellement fragiles socialement et avec la communauté)	Financier : fondations bancaires, fonds européens, administration locale et régionale.
	Phase 4. Soins communautaires	Trouver des personnes, sensibiliser, montrer l'application.
	Phase 5. Évaluation et apprentissage	
Leçons apprises	<p>Importance de définir une équipe motrice et un leadership municipal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptation à ce qui existait déjà dans chaque localité - Haut potentiel de soins de proximité à différents niveaux : citoyen, communautaire, professionnel - Autres impacts du projet sur l'approche des citoyens et des PMS vis-à-vis des SSB - Besoin d'expériences plus longues - Compléter la détection par l'intervention <p>Citoyenneté : sensibilisation à la collaboration citoyenne, responsabilité personnelle pour le bien commun, approche de la SS</p> <ul style="list-style-type: none"> - PMS : Importance de prendre soin de l'intégration sociale et du soutien pour préserver l'autonomie, approche de la BSR... - Communauté : renforcement de leur « vision sociale » et de leur capacité de soins 	
Recommandations politiques	<p>Faciliter la disponibilité des professionnels socio-sanitaires dans toutes les phases du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Engagement envers de longues expériences au fil du temps - Engagement envers la structure informatique municipale - Engagement financier - Volonté d'intégrer les services inclus dans le portefeuille des Services SS Basques. - Promotion de la collaboration socio-santé 	
Recommandation aux acteurs qui souhaitent la mettre en œuvre	<p>Points de vigilance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Complexité des structures internes des communes : informatique, dans la définition d'une réelle collaboration (technique, juridique...) - Surcharge de professionnels - Complexité de l'organisation des données pour mettre à jour les informations système 	

Fiche opérationnelle	
Nom du cabinet	Service civique solidaire seniors
Promoteurs	<p>Initiative Nationale Unis-Cité, groupe Malakoff Humanis, Ministère de l'Autonomie, Secrétariat d'Etat à la Jeunesse et à l'Engagement, acteurs de la vieillesse et du Service Civique auprès des personnes âgées (Monalisa, Croix-Rouge, Petits Frères des Pauvres, Groupe SOS, UNIOSS, FEHAP, APHP, Siel Bleu, Ligue de l'Education, UFCV, Familles rurales, AMRF...).</p> <p>https://www.sc-solidariteseniors.fr/</p>
Nom et contact de la personne responsable	<p>Anne Berbuto (Coordinatrice Nouvelle-Aquitaine)</p> <p>aberbuto@sc-solidariteseniors.fr</p>
Synthèse des bonnes pratiques	<p>Le Service Civique est né en 2010. Il s'agit d'un engagement volontaire de jeunes de 16 à 25 ans (30 ans en situation de handicap) dans une mission d'intérêt général. Mission de 24 à 35 heures par semaine pendant 6 à 12 mois. Payé 601 € par mois (111 € restant à la charge de la structure d'accueil). Structures à but non lucratif.</p> <p>Le service civique solidaire seniors permet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Briser l'isolement des personnes âgées, que ce soit à la maison ou en institution. 2. Prévenir la dépendance par le développement de la mobilité, du lien social, de l'autonomie, etc. 3. Renforcer les liens sociaux et intergénérationnels et soutenir les sujets de fragilité, 4. Soutenir le développement du Service Civique dans le secteur avec un objectif de qualité, tant pour les jeunes que pour les structures qui les accueillent et les personnes âgées auprès desquelles ils agissent, 5. Ouvrir les jeunes à de nouvelles opportunités d'emploi vers les métiers médico-sociaux et à de nouvelles opportunités d'engagement intergénérationnel.
Principaux défis	<p>Obstacles institutionnels et organisationnels</p> <p>Diagnostic du territoire -> La phase de diagnostic a été l'élément clé pour soutenir les initiatives existantes</p> <p>Faire du réseau territorial à partir d'une initiative nationale -> Une équipe a été déployée au niveau local et il a été possible d'intégrer les différents réseaux : jeunes, vieux, institutionnels...</p> <p>Rendre l'information accessible à tous -> La connaissance du service civique doit encore être développée avec des partenaires potentiels pour son intégration dans sa structure et permet à une plus grande partie des jeunes de connaître les métiers liés aux personnes âgées.</p>
Quel est le degré d'innovation ?	<p>C'est une innovation pour le secteur : c'est un service civique qualitatif (la seule structure qui propose des formations gratuites associées aux missions de service civique).</p> <p>Accompagnement personnalisé des structures pour définir le projet d'accueil et tout au long de la mission.</p> <p>Cours de formation pour tuteurs (formation de tuteurs, échange de stages) et volontaires (formation missionnaire, échange de stage et soutien au projet d'avenir)</p> <p>La mobilisation permet également de mettre en relation des partenaires pour mettre en place des expériences tripartites : par exemple, des associations locales et des propriétaires sociaux pour aider à bien vieillir.</p>
Etapes	Type de ressources

Ekosistema

Processus par étape	étape	Réseau territorial (relais ARS, SDGES.) Prospection directe d'ouvrages (centres résidentiels, mairies)	10 salariés en région Aquitaine (structures éligibles au service civique, associations et droit public)
		Recrutement des jeunes (axé sur la ruralité) par le service civique + communication générale La structure choisit son jeune (non pas en compétences mais en être savoir) Soutien au tuteur tout au long de la mission (évaluation, évaluations) + contact avec le jeune	Ressources internes + partenaires de formation
		Création d'un projet pour les jeunes, orienté vers la coexistence + animation (pas de soins).	
		Itinéraire de formation pour le tuteur + le jeune (comment nous approchons le jeune pour construire un projet d'avenir). Accompagnement dans le projet d'avenir (connaissance de soi, module des métiers des personnes âgées) 50% veulent rester dans le secteur médico-social / 33% des professions plus anciennes	
Leçons apprises	Les jeunes ont un appétit pour ces métiers Ils apportent quelque chose de complémentaire (visite de coexistence, animation) aux équipes du lieu.		
Recommandation aux politiciens	Une mise en relation facilitée avec les jeunes et les structures éligibles (changement territorial) Information systématique sur les structures de la vieillesse.		



Ekosistema



ANNEXE 2 / Questionnaire de l'enquête de satisfaction



Ekosistema



Modèle d'enquête anonyme

Enquête anonyme

Veillez indiquer votre région :

Euskadi Navarre Nouvelle-Aquitaine

1/ Évaluez la qualité de ce séminaire :

1	2	3	4	5
Faible			Élevée	

2/ Évaluez l'utilité de ce séminaire :

1	2	3	4	5
Faible			Élevée	

3/ Avez-vous pu interagir comme prévu ?

Oui Non

4/ Souhaitez-vous faire une visite d'apprentissage en 2023 ? Quelle bonne pratique ?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

5/ Quels obstacles votre organisation devrait-elle surmonter pour reproduire les bonnes pratiques ? /

- Manque de temps et de ressources pour la formation
- Fracture numérique et incompatibilité des systèmes informatiques
- Systèmes institutionnels complexes
- Limites de financement
- Limites dans le système de connaissances
- Résistance culturelle au changement
- Limites dans les processus d'évaluation

6/ Ce séminaire vous a-t-il appris quelque chose de nouveau sur l'innovation dans d'autres régions ? /

Mintegiak ezer berririk irakatsi zizun beste eskualde batzuetako berrikuntzari buruz ? / Ce séminaire vous a-t-il appris quelque chose de nouveau sur l'innovation dans d'autres régions ?

Oui Non

7/ Autres commentaires que vous aimeriez partager :