

RAPPORT D'ACTIVITE 2019

SAP - ALDS

Service d'Aide aux Personnes



PREAMBULE

L'association SAP-ALDS a connu une année agitée en ce qui concerne les mouvements de personnel d'encadrement. Dès décembre 2018, un poste de coordinateur de secteur était vacant. Un recrutement et une prise de poste dès janvier 2019 d'une coordinatrice de secteur, infirmière de formation, et ayant une expérience en tant qu'auxiliaire de vie au sein du service mandataire pendant ces études a permis de pourvoir rapidement le poste.

Parallèlement, la responsable de service, a été indisponible dès janvier et pour toute la durée de l'année 2019.

La coordination de l'équipe d'encadrants intermédiaires a donc été reprise par la déléguée générale ainsi que toutes les missions incombant à la responsable de service (recrutements, entretiens avec les salariés, organisation du service, représentation, ...).

Le 1^{er} semestre a été consacré à l'accompagnement de l'équipe (coordinatrice administrative et coordinatrice de secteur) par la déléguée générale afin de créer un esprit ainsi qu'une cohésion d'équipe autour du projet de service mais aussi d'inventorier l'ensemble des procédures pour préparer l'audit de certification AFNOR de septembre 2019, bon exercice permettant à la fois de s'approprier le fonctionnement pour la nouvelle recrue, d'expliquer les processus par la coordinatrice administrative et enfin de modifier les procédures si besoin.

La nouvelle coordinatrice de secteur a aussi été accompagnée dans sa prise de poste afin qu'elle soit un chaînon indispensable entre les bénéficiaires et les professionnels de terrain du service. Nous avons noté rapidement la plus-value de son savoir-faire sanitaire permettant d'accompagner les salariés dans les situations complexes ne rentrant pas encore dans le cadre du SPASAD.

Il a été décidé d'embaucher en septembre 2019 une personne en CDD sur un poste de coordinateur de secteur.

Un profil différent a été choisi avec une première expérience au sein d'une association d'aide et d'accompagnement (SAAD) à domicile du réseau UNA en province et ayant aussi un parcours en amont plus « commercial ».

L'équipe a été accompagnée hebdomadaire lors de réunions par la déléguée générale ; il est force de constater que le concept de management mis en place au sein de la fédération (développer

l'autonomie, faire confiance, laisser la prise d'initiative et fixer des objectifs atteignables) a permis à cette équipe de relever différents défis :

- La reprise partielle de l'activité du service de maintien à domicile du CCAS des Mureaux,
- L'audit de renouvellement de certification AFNOR sur site,
- La création de nouvelles procédures et outils,
- La dynamisation du partenariat (2nd semestre 2019),
- L'appropriation du projet Apoweb avec une mise en œuvre en avril 2020, ...

I. UNE ORGANISATION AU SERVICE DU BÉNEFICIAIRE

A - L'ÉQUIPE DU SAP

L'équipe du SAP-ALDS se compose d'un direction à temps partiel, d'un responsable de service, de deux coordinateurs de secteur et d'une coordinatrice administrative et bien entendu d'aides à domicile et d'auxiliaires de vie.

Les fonctions supports de la fédération ALDS viennent en appui pour les ressources humaines, la gestion financière, le suivi des indicateurs et de la comptabilité....

L'équipe opérationnelle du SAP-ALDS



1 ETP Responsable de service (absente sur 2019)
2 ETP Coordinateurs de secteur (1 ETP sur le 1^{er} semestre)

1 ETP coordinatrice administrative



effectif Aide à domicile moyen sur l'année : 35,5 salariées

soit 28,65 ETP en moyenne

24

Nouvelles embauches

28

Départs de salariés

07

CDI

17

CDD



Motif de fin de contrat en dehors fin de CDD (17)

Un travail important de recrutement a été fait lors du 1^{er} semestre 2019. Nous avons multiplié les canaux pour trouver des candidats :

- Traditionnels : pôle emploi, INVIE
- Numériques : Indeed, Facebook, LinkedIn

Nous n'avons jamais eu la possibilité de toucher autant de candidats et pourtant, recruter relève aujourd'hui d'un véritable parcours du combattant.

40 entretiens de recrutements ont eu lieu entre janvier et juin 2019. Le temps dédié est important pour la déléguée générale pour un retour qualitatif posant question pour l'avenir. De plus, le professionnalisme demandé demande à l'encadrement un suivi des nouvelles embauchés menant parfois à une rupture de contrat pendant ou après la période d'essai.

concernant le service mandataire en 2019, l'équipe d'encadrement accompagne une équipe de



37 Auxiliaires de Vie

pouvant intervenir au domicile de personnes en perte d'autonomie soit 61 intervenantes sur l'année (intégrant les entrées et les sorties en cours d'année).



1- *Le rôle du service*

Dans le souci de respecter la dignité et la volonté de la personne âgée et/ou handicapée, dépendante, en perte d'autonomie désirant rester à son domicile, le service se doit :

- **D'**établir un premier contact et de se rendre à domicile de la personne aidée dans le but d'évaluer ses besoins et ses attentes en s'aidant du plan d'aide réalisé ou de la grille d'évaluation de la dépendance (AGGIR), en élaborant un devis et un document individuel de prise en charge accompagné d'une fiche de mission spécifique aux tâches de l'aide à domicile/auxiliaire de vie,
- **De** réévaluer régulièrement au domicile l'évolution de sa prise en charge,
- **De** recruter du personnel en s'assurant de ses garanties professionnelles et morales, de mettre à la disposition de la personne aidée une aide à domicile/auxiliaire de vie et de proposer un remplacement en cas d'absence.
- **D'**assurer une astreinte téléphonique, le week-end et les jours fériés, par les coordinatrices de secteur,
- **De** participer à la formation du personnel afin d'accroître son professionnalisme,
- **D'**accomplir pour le compte de la personne aidée, dans le cadre de l'activité « MANDATAIRE » les formalités administratives en veillant à l'application des obligations du Code du Travail et de la Convention Collective Nationale des salariés du particulier employeur,
- **De** transmettre auprès des travailleurs sociaux du Pôle Autonomie Territorial Seine Aval une demande de prise en charge financière dans le cas où un client ne bénéficierait pas de l'APA et informer les clients des démarches à effectuer pour une prise en charge financière.

2- *Les missions de chacun*

Le responsable de service, garantit la qualité de l'accompagnement et de l'aide apportée aux personnes âgées et/ou en situation de handicap. Il est en charge de l'organisation et de la gestion du service. Il garantit la démarche qualité. Le responsable de service travaille sous la responsabilité du Délégué général, directeur par délégation ou du Conseil d'administration.

Le coordinateur de secteur, il organise et supervise les interventions des intervenants, il évalue les besoins du bénéficiaire au domicile. Il assure le suivi ainsi que la qualité des prestations et des services. Il veille au bon déroulement du plan d'aide en coopération avec les équipes médico-sociales intervenant chez le bénéficiaire.

Le coordinateur administrative gère les appels téléphoniques clients/salariés, la transmissions des informations concernant les changements de planning ou informations concernant les bénéficiaires, organise les remplacements en binôme avec la coordinatrice de secteur ou la responsable de service.

L'aide à domicile/auxiliaire de vie contribue à la prise en charge de la personne dépendante et/ou malade dans le cadre de son maintien à domicile. Elle travaille en collaboration, sous la responsabilité

et l'encadrement du responsable de service et du coordinateur de secteur. Elle procure des aides visant à répondre aux besoins d'entretien et de continuité de la vie courante ainsi qu' à compenser partiellement ou totalement un manque ou une diminution d'autonomie de la personne prise en charge par le service d'aide à domicile.

B – FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Le SAP-ALDS fonctionne du lundi au vendredi, avec possibilité d'interventions les week-ends et les jours fériés.

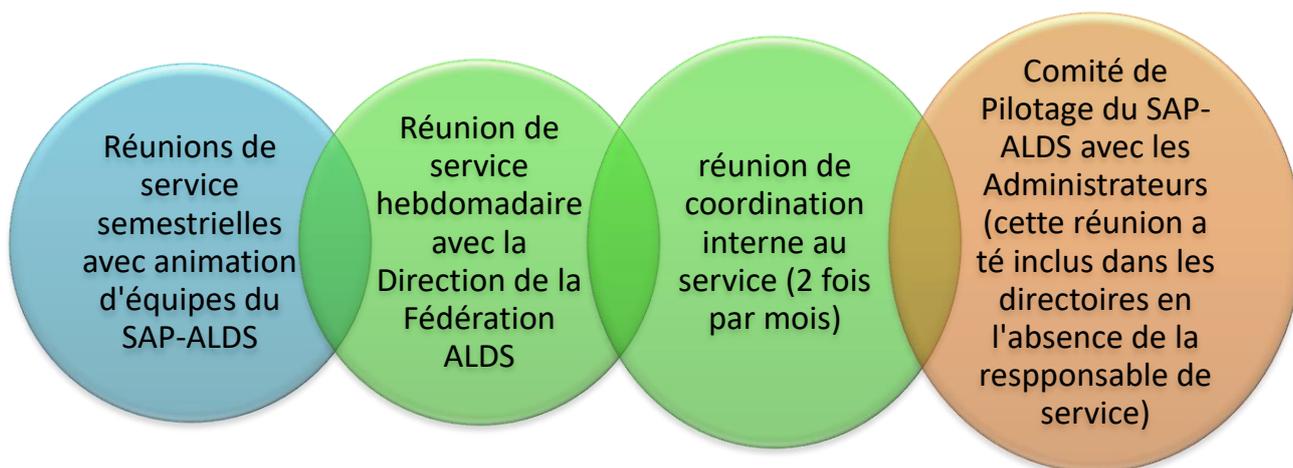
La fréquence des interventions varie en fonction des besoins évalués chez les bénéficiaires, pouvant aller de 1 heure par semaine à 24h/24h.

En dehors des horaires d'ouverture et notamment pour les week-ends et jours fériés, le personnel encadrant reste joignable par les aides à domicile/auxiliaires de vie grâce à une permanence d'astreinte. L'accueil du SAP-ALDS est mutualisé avec tous les services de la Fédération ALDS avec une ouverture au public du Lundi au Vendredi de 9 h 00 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 00 (répondeur pendant les heures de fermeture).

Afin, d'apporter une réponse immédiate aux bénéficiaires et aux intervenants, depuis le 1^{er} octobre 2017 le service à une ligne téléphonique directe.

1- Réunions organisationnelles

Tout au long de l'année, l'équipe d'encadrement du SAP-ALDS tient des réunions d'équipe et organisationnelles périodiques.



a) Réunion de service avec l'équipe de terrain:

Nous organisons chaque semestre une réunion ; celle-ci permet un temps d'échange formel entre les aides à domicile du service prestataire. Cette année, les réunions ont eu comme thèmes :

- Changement au sein du service (encadrement, procédures, matériel, ...)
- Travail sur la notion d'équipe entre les aides à domicile

- Travail sur l'amélioration de l'outil « diagramme d'aide » inclus dans le classeur domicile afin qu'il soit utilisé par les intervenantes

Elle a aussi pour but de les informer des différents projets du SAP et de la Fédération ALDS ainsi que de faire un point sur l'activité du service.

Cette réunion a été animé par les coordinatrices mais préparer en amont avec la déléguée générale.

b) Réunion de service avec direction

Cette réunion hebdomadaire a plutôt la forme d'un comité de suivi avec l'expression des difficultés rencontrées et la mise en place d'axes d'amélioration. Des objectifs sont définis et le plan d'action permet leur suivi. A chaque réunion, un point des avancées est réalisé ; il ne s'agit pas de faire pour faire mais bien de donner un sens à chaque action menée aboutissant à une appropriation de la réussite par l'équipe d'encadrement du service.

c) Réunion de coordination interne

Cette réunion a lieu une fois par mois et a été mis en place par l'équipe actuelle. Elle permet d'avoir un échange de pratique entre les coordinatrices, de faire le point sur les situations plus complexes ainsi que sur les projets en cours dont chacune est référente et ainsi mettre en œuvre un planning mensuel (ou retro-planning) pour le service.

b) Échange individuel :

Chaque fin de mois, la remise de planning mensuel se fait par les coordinatrices de secteur, lors d'entretiens individuels dont l'objectif est de permettre aux aides à domicile/auxiliaires de vie de s'exprimer sur les éventuelles difficultés rencontrées et d'avoir un échange individualisé. Ces échanges nous permettent d'agir plus rapidement en cas de difficultés liées à la prise en charge et de faire un point sur l'ensemble de nos bénéficiaires mais également d'échanger sur de bonnes pratiques.

2- les services proposés :



Soutien à Domicile

- Aider à la toilette ainsi qu'aux changes et à l'habillage, favoriser la mobilité et les transferts, faciliter et suivre la prise de médicaments.



Repas et Courses

- Permettre à la réalisation ou réaliser les achats, seconder à la préparation ou préparer les repas avec respect des régimes alimentaires, aider à l'alimentation.



Environnement

- Epauler à l'entretien ou entretenir le logement et le linge (rangement, nettoyage et désinfection des surfaces, repassage).



Vie Relationnelle

- Stimuler les relations sociales, accompagner dans les activités de loisirs et de la vie sociale, aider aux démarches administratives simples...

3- Processus d'évaluation de prise en charge

Avant toute prise en charge, les coordinatrices de secteur procèdent à l'évaluation des besoins du futur bénéficiaire.

Celle-ci peut se faire directement à domicile mais également à l'hôpital ou en EHPAD avant le retour à domicile de la personne.

La coordinatrice de secteur évalue la situation, les besoins en y incluant le projet de vie de la personne et en prenant en compte son environnement et l'aidant.



Il est à noter que l'association SAP-ALDS s'inscrit dans l'écosystème du maintien à domicile de son territoire. Le professionnalisme des coordinatrices de secteur permet d'évaluer les besoins des bénéficiaires et ainsi de solliciter rapidement des services médico-sociaux complémentaires. Ainsi, 20 FAMO* ont été envoyés à des partenaires.

*Le Formulaire d'Analyse Multidimensionnelle et d'Orientation est un document unique et standardisé, utilisable par tous les professionnels des champs social, sanitaire et médico-social qui accueillent ou accompagnent une personne en perte d'autonomie.

Il facilite le repérage des éléments d'alerte au niveau de :

- La santé ;
- L'autonomie ;
- L'environnement matériel ;
- L'environnement humain ;
- La situation économique et administrative.

Il permet l'analyse des besoins d'une personne pour apporter une réponse adaptée : orientation vers les partenaires adaptés, transmission d'information par les professionnels compétents, apport de conseil...

De même, 12 FAMO ont été réceptionnés par le SAP-ALDS provenant du réseau de santé GRYN soulignant ainsi la reconnaissance du savoir-faire des professionnels de terrain pour accompagner les situations complexes.

Dans un autre registre, l'équipe a signalé 11 personnes afin qu'elles soient accompagnées dans le cadre du plan Yvelines Etudiant Senior* (YES).

*Chaque été depuis 2004, le Conseil départemental recrute des étudiants pour rendre visite à des personnes âgées isolées durant les mois de juillet et août.

Ce dispositif original permet de favoriser les échanges intergénérationnels et l'enrichissement personnel. Au programme: conversations, jeux de société, promenades, ou même démarches administratives si besoin. Les jeunes interviennent sous la responsabilité d'un professionnel social, après une formation adaptée à leur mission.

4- Notre territoire

Le SAP intervient sur les secteurs Nord-Ouest et Nord-Est des Yvelines.

En 2019, le territoire couvert par le SAP est de 234 km².

Il est à noter que nous intervenons plus particulièrement sur les villes des Mureaux, de Meulan-en-Yvelines, d'Hardricourt, d'Evécquemont, de Vaux sur Seine, de Triel sur Seine, d'Aubergenville et de Flins sur Seine.

C – LES FAITS MARQUANTS de l'ANNEE 2019

1- Mise en place de nouvelles procédures et de nouveaux documents

Comme indiqué précédemment, l'arrivée de nouveaux salariés au sein du SAP-ALDS a permis de questionner le fonctionnement d'autant qu'un audit de renouvellement de certification a eu lieu en septembre 2019.

Ce travail a permis, à la lecture des différentes procédures, de remettre en cause certaines, de les améliorer voire d'en créer de supplémentaire. Ce même questionnement a été fait pour les outils en associant à la réflexion les aides à domicile, premières concernées par leurs utilisations.

Même si la liste ci-après n'est pas exhaustive, voici quelques exemples :

- Travail sur la fiche de mission des aides à domicile,
- Création d'un kit pour l'arrivée de nouveaux salariés (sac en toile floqué ALDS incluant un lutin avec présentation du service, livret d'accueil du salarié, lexique du vocabulaire commun SPASAD, réserves de feuilles professionnelles, matériel),
- Mise en place d'un classeur ressources pour l'équipe d'encadrement,
- Mise en place d'une fiche préparatoire facilitant transmissions lors du passage mensuel des salariés,
- Amélioration des devis mandataire/prestataire, ...

2- Audit de certification AFNOR



En septembre 2019, l'audit de renouvellement AFNOR a eu lieu sur site ; une certification NF Service « services aux personnes à domicile » équivaut en tous points à l'évaluation externe, exigée par la réglementation en vigueur. Ce renouvellement est le fruit d'un travail de longue haleine mené par le service depuis plus de 7 ans.

Aujourd'hui, seules 15 % des entreprises/associations du secteur détiennent la NF Service, reconnaissance que tous les acteurs entendent bien développer, au bénéfice des clients... comme des équipes.

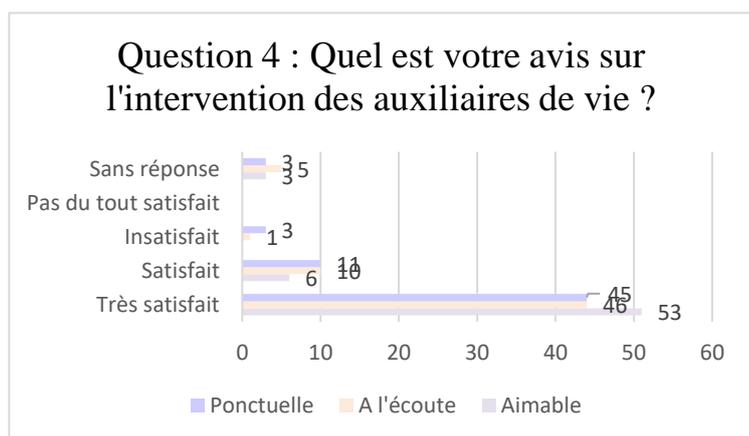
L'auditeur a salué l'implication des équipes dans la démarche ainsi elle est complètement intégrée dans le fonctionnement du service.

3- Satisfaction des clients

En 2018, nous étions insatisfaits du nombre de retours des questionnaires de satisfaction ne permettant pas une exploitation des résultats. Un travail a donc été fait pour les améliorer les questionnaires de satisfaction 2019, mission d'une stagiaire en première année de BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social.

Ce travail a permis d'augmenter de 23% le taux de retour des questionnaires pour les deux services passant à un taux de réponse de 51% pour le prestataire et de 40% pour le mandataire.

- Pour le service prestataire :



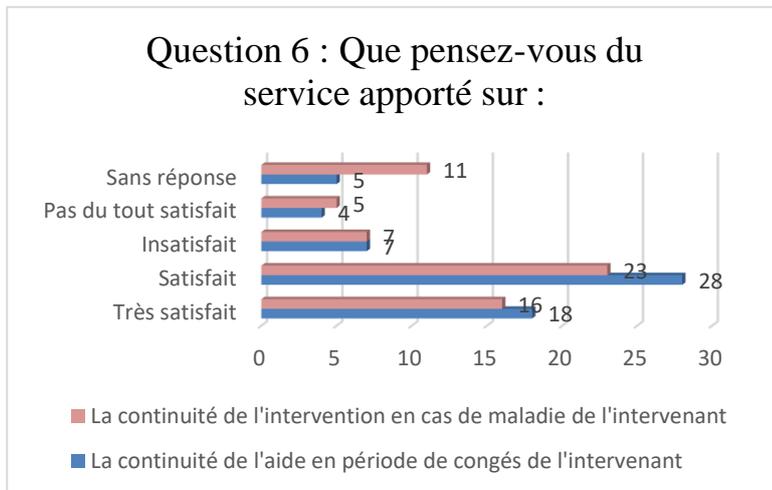
Analyse

L'intervention des auxiliaires de vie est très satisfaisante pour plus de la moitié des bénéficiaires au niveau de la ponctualité, de l'écoute et de l'amabilité.



Analyse

Sur une échelle de 1 à 10 (max),
 100% ≥ 5,
 92% ≥ 7 et
 60% ≥ 9 pour la satisfaction des prestations des auxiliaires de vie.



Analyse

Les bénéficiaires sont satisfaits sur la continuité de l'aide en cas de congés à 72% par rapport à la continuité de l'intervention en cas de maladie de l'intervenant à 60%.

Malgré le changement d'encadrement et le mouvement des salariés de terrain, la satisfaction des bénéficiaires a augmenté par rapport à 2018.

4- Maintenir le contact avec les bénéficiaires suivis

Nous avons constaté fin 2018 un retard sur les visites de suivi. Il était fort difficile pour la coordinatrice de secteur en prise de poste début 2019, et en l'absence de la responsable de service, d'absorber cette charge de travail.

Aussi, nous avons décidé d'embaucher dans le cadre d'un cumul emploi retraite, une ancienne responsable de secteur qui a :

- Réaliser les visites de suivi entre janvier et septembre 2019 soit 58 visites avec la mise à jour des fiches de mission,
- Former les encadrantes intermédiaires au rouage du service mandataire.

5- Reprise d'activité

En janvier 2019, la direction a répondu à un appel à candidature dans le cadre de la reprise partielle de l'activité du service de maintien à domicile du CCAS des Mureaux.

Notre dossier a été retenu avec 3 autres structures.

En mars 2019, nous avons participé l'équipe au complet y compris la direction à une journée dédiée à la rencontre des bénéficiaires au sein de la mairie. Nous avons eu des échanges individualisés avec remise de documentation et de devis au nombre de 29.

Puis en avril 2019, l'équipe accompagnée de l'attachée en charge des ressources humaines de la fédération ALDS a rencontré les salariés du service de maintien à domicile du CCAS. Nous avons d'ailleurs embauché une personne de ce service.

Bien entendu, pour les muriaux souhaitant notre intervention, des visites d'évaluation ont été faites en lien avec les responsables du CCAS de mai à juin 2019.

13 personnes âgées ont souhaité être pris en charge immédiatement par notre service.

L'activité sur la ville des Mureaux représente 16% de l'activité globale.

Nous sommes devenus un interlocuteur privilégié du CCAS dans le cadre du maintien à domicile des plus fragilisés s'incluant par exemple dans des groupes de travail du contrat local de santé pour les 3 ans à venir.

6- SPASAD intégré

L'expérimentation SPASAD intégré s'est déroulée du 1er janvier 2017 au 31 décembre 2018.

Elle a mis en évidence les bénéfices, pour les patients et leurs aidants, de cette prise en charge globale.

Pour les professionnels de l'aide et du soin, cette collaboration leur permet de mieux se connaître, de monter en compétence, d'améliorer leurs échanges et donc la qualité de la prise en charge.

Pour toutes ces raisons, et bien que l'expérimentation « SPASAD intégré » soit terminée, nous avons fait le choix de garder ce fonctionnement en 2019. Nous avons continué à travailler sur une identité commune. De là, est née une nouvelle présentation de nos services.

Nous proposons aux patients une plateforme de services s'adaptant à leurs besoins et à leur dépendance : soit uniquement de l'aide, soit uniquement des soins, soit les deux interventions conjointement, et, dans chaque situation, en accomplissant nos missions de prévention.

En 2019, le SPASAD intégré compte une file active de 31 personnes : 30 PA + 1 PH.

50% des sorties du service ont pour motif un décès (au domicile ou dans la semaine qui suit l'hospitalisation). Cet élément a motivé une formation commune (aides-soignants, infirmières, auxiliaires de vie) sur le thème des soins palliatifs en 2019.

- Des outils communs développés par le SPASAD intégré

Dès le début de l'expérimentation, nous nous sommes attelés à répondre à l'objectif de mise en place d'outils communs permettant l'échange d'information depuis le domicile, et au sein de la structure.

Nous utilisons une messagerie sécurisée commune.

Nous avons élaboré :

- un outil commun d'évaluation,
- un règlement de fonctionnement commun,
- un document individuel de prise en charge partagé.

Mais la mise en commun des informations de nos logiciels métiers a montré ses limites. Aussi nous nous sommes orientés vers l'installation de UP – Solution WEB. Cet outil permet une planification conjointe, un enregistrement des interventions, ainsi que la coordination de l'aide et du soin.

Fin 2019 nous avons entamé un cycle de formation avec pour objectif une utilisation complète du logiciel dès le 1er janvier 2020 pour le SSIAD et au 1er avril 2020 pour le SAP.

7- Le développement partenarial

Avec l'arrivée de la seconde coordinatrice de secteur, à compter de septembre 2019, il a été entrepris auprès de nos partenaires/prescripteurs un travail de présentation de l'association avec une communication travaillée en amont ainsi que de nouveaux supports écrits (nouvelle plaquette).

L'équipe a donc réalisé :

- Une présentation institutionnelle des différents services de la Fédération au PAT Seine aval sur les deux sites de Verneuil sur Seine et de Mantes
- Un focus auprès des travailleurs sociaux du PAT Seine aval sur le site de Verneuil sur Seine
- 5 rencontres auprès de CCAS (Flins, Triel, Verneuil, Gargenville et Aubergenville)

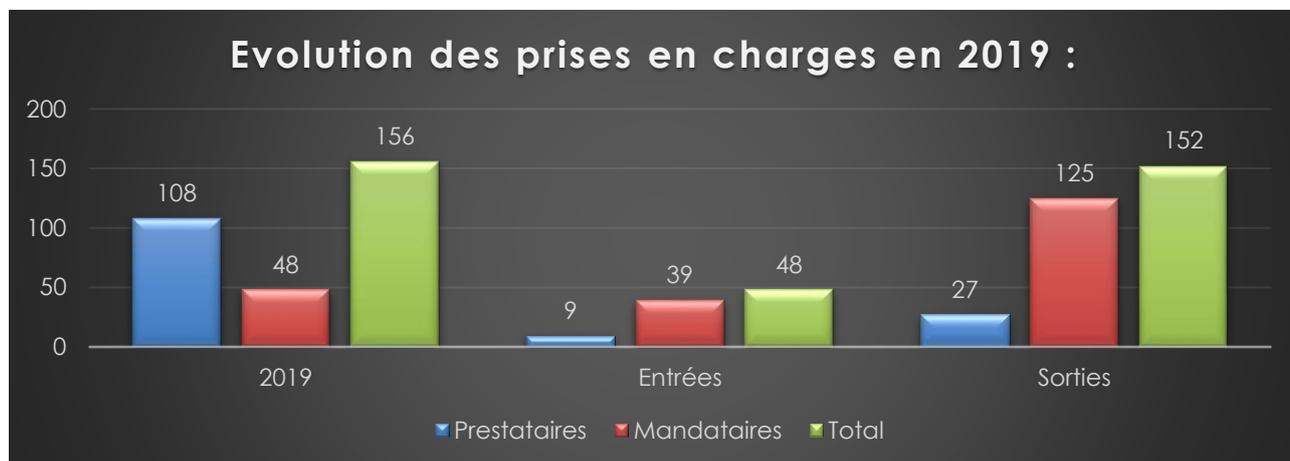
4 CCAS préféraient différer la rencontre après les élections municipales – 3 CCAS n'ont pas donné suite

- Une présentation conjointe avec le SSIAD auprès des travailleurs sociaux du CHIMM

Après contact auprès du CHIPS, toujours en attente d'une date

- A venir, rencontre avec la direction de la résidence autonomie Anne de Bretagne

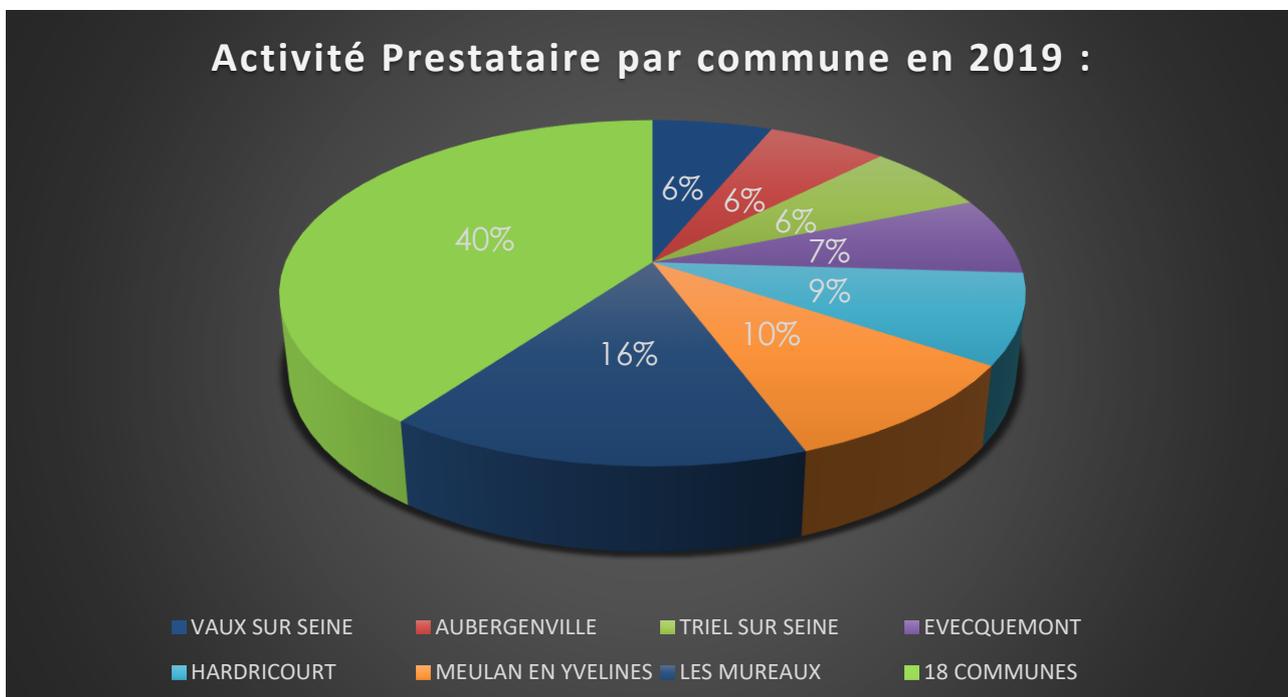
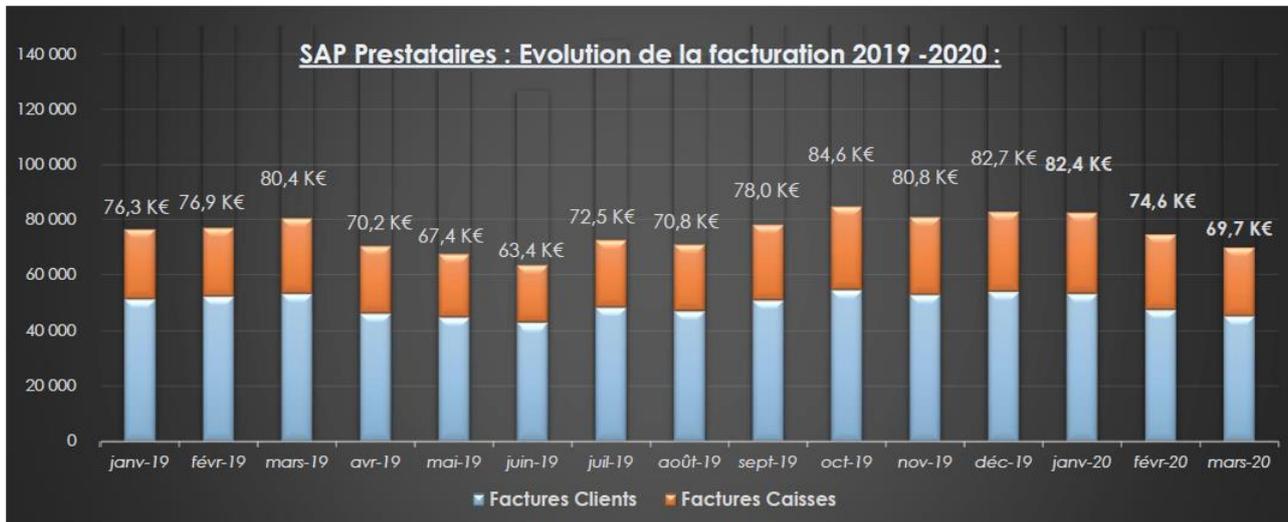
D- L'ACTIVITE EN QUELQUES CHIFFRES



1- Le service prestataire

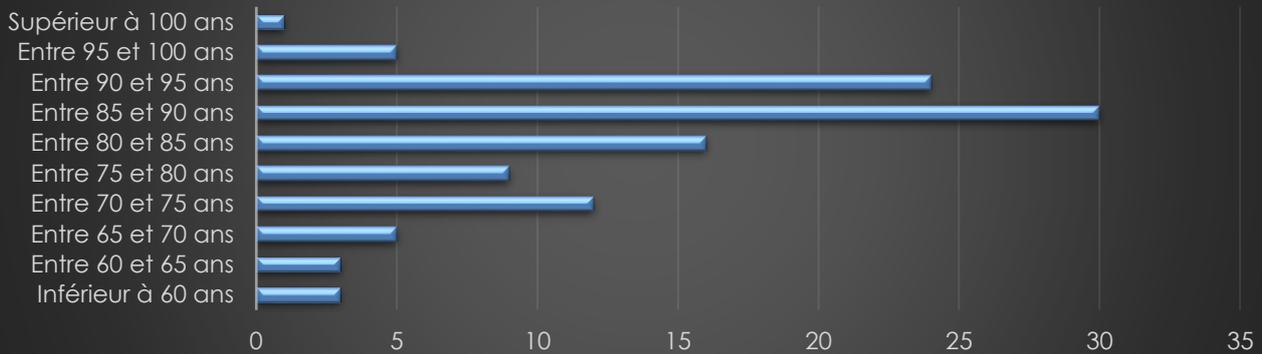
Il est à noter l'augmentation à compter de septembre 2019 du montant de la facturation.

Nous avons aussi indiqué l'impact de la crise sanitaire dès mars 2020 sur cet élan amorcé.



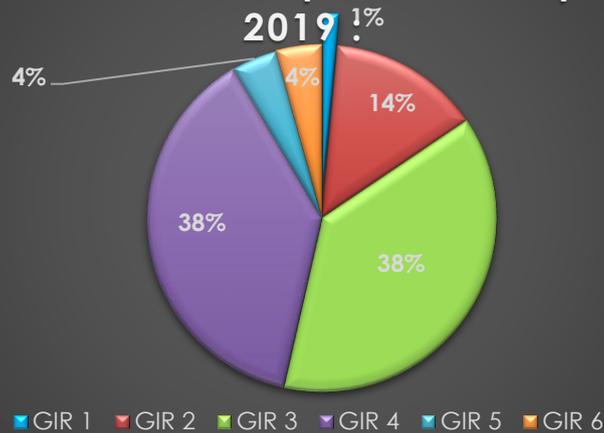
80% du chiffre d'affaires est réalisé dans 7 communes, tandis que les 20% restant sont réalisés dans 13 communes.

Classe d'âges des usagers prestataires en 2019 :



La majorité des personnes accompagnées ont plus de 85 ans, reflet du choix politique fait par les administrateurs d'être un service dédié à l'accompagnement médico-social des personnes dépendantes à domicile.

Répartition des clients prestataires par GIR en

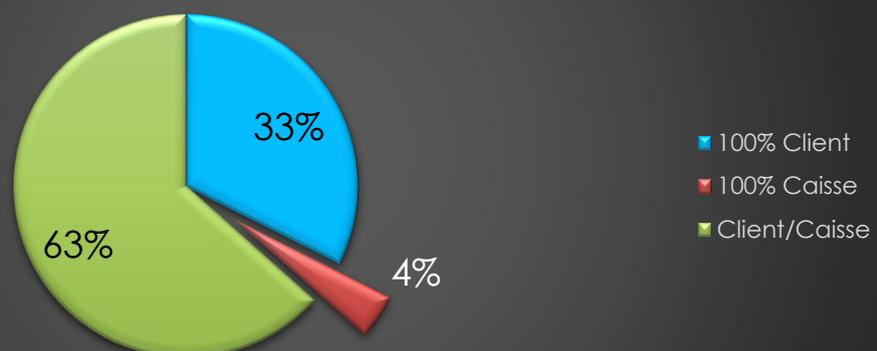


53% des personnes accompagnées par le service prestataire sont en GIR de 1 à 3

38% sont en GIR 4

91% des personnes accompagnées peuvent avoir une prise en charge APA.

Répartition des heures facturées en 2019 :



Un client sur trois paie la totalité de la facture de prestation tandis que seulement 4% clients bénéficient d'une prise en charges à 100% par le conseil départemental des heures facturées.

2- Le Service Mandataire

De manière générale, le service Mandataire prend en charge des personnes plus dépendantes qu'en service Prestataire car le nombre d'heures passées auprès du bénéficiaire est plus important.

Effectivement, les bénéficiaires nécessitant un grand nombre d'heures d'interventions optent pour le service Mandataire car le coût global est moins élevé qu'en prestataire.

Concernant l'activité mandataire nous pouvons constater que le nombre des sorties est plus important d'année en année, les causes de sorties restent essentiellement les entrées en institutions ou décès.

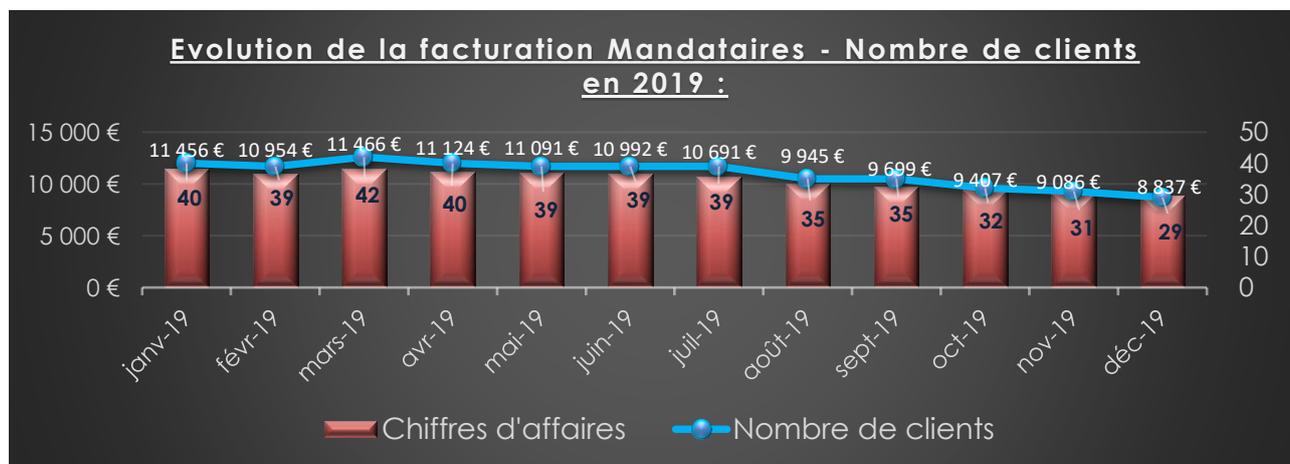
Il y a eu 22 sorties mandataires en 2019 :

- 10 décès
- 7 EHPAD
- 3 hospitalisation longue durée
- 1 arrêt des prestations pour cause financière
- 1 amélioration de l'état général

A contrario, nous avons une baisse du nombre d'entrées (au nombre de 9 en 2019). il y a sans doute quatre explications :

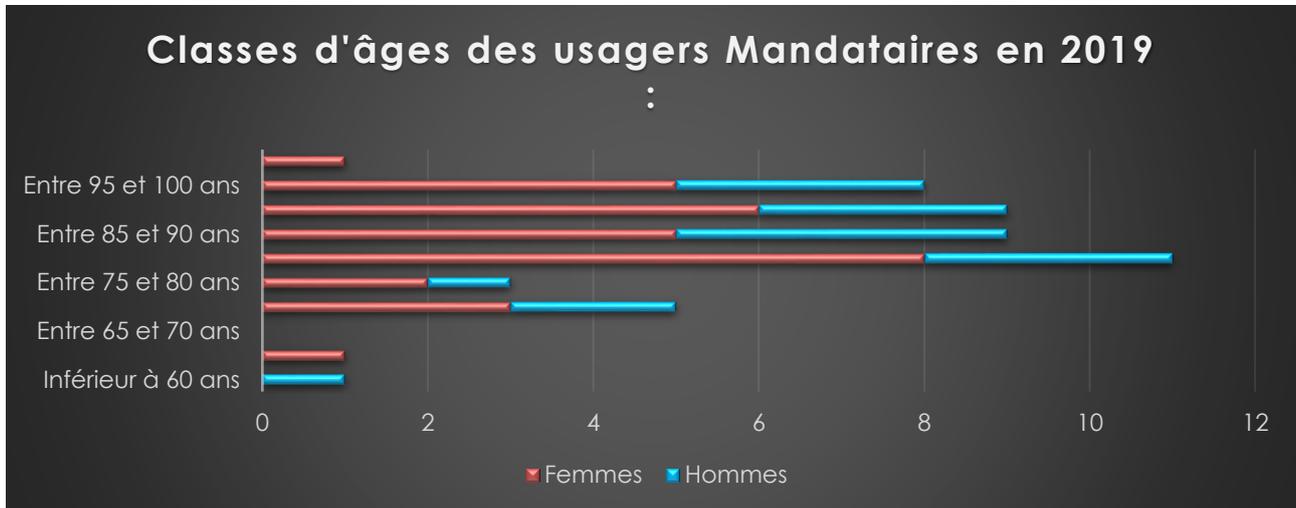
- Une paupérisation de la population âgée accompagnée sur le bassin de vie
- Une appréhension de devenir employeur et de la complexité ressentie de la démarche
- Une difficulté pour trouver des intervenantes en mandataire (insécurité de l'emploi, durcissement des règles pôle emploi, ...)
- Une équipe jeune en poste devant appréhender tous les rouages du mandataire

Et même si, nous avons profité du retour d'une ancienne coordinatrice de secteur dans le cadre d'un cumul emploi retraite permettant de leur faire une formation. L'équipe a tout de même besoin d'un temps d'appropriation du processus.

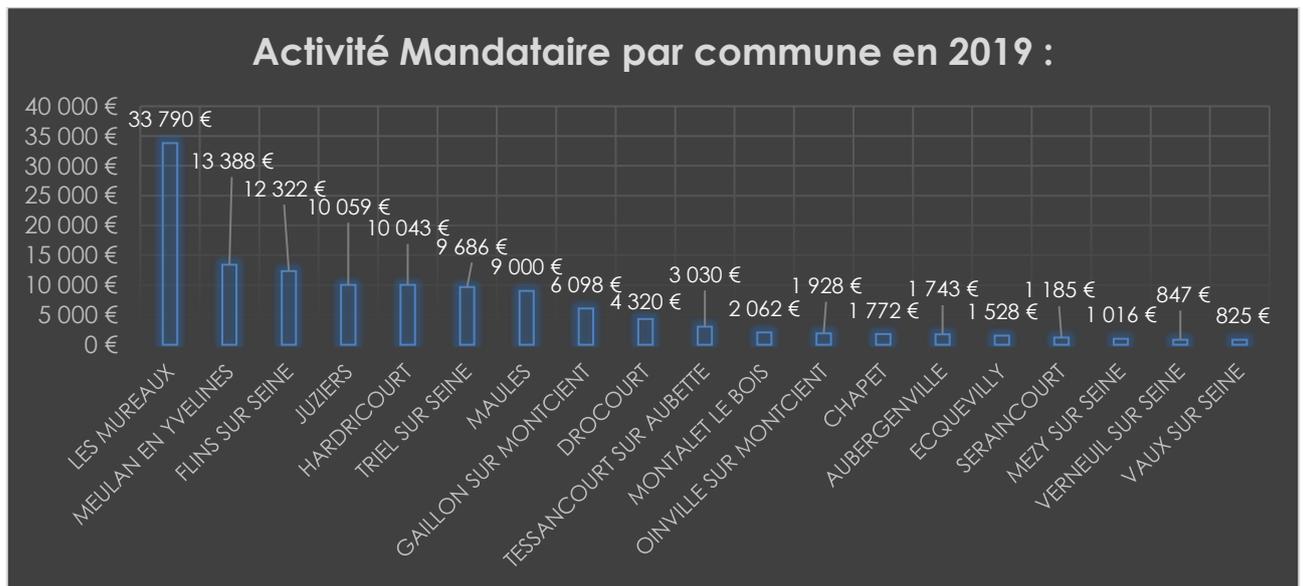


Certes, le nombre de clients a baissé lors du 2nd semestre de cette année, avec un chiffre d'affaires mensuel en baisse également.

Mais, la facture moyenne par client passe de 286 € en janvier à 305 € en décembre ; nous avons donc une légère augmentation du nombre d'heures chez certains bénéficiaires.



Les bénéficiaires du service mandataire ont plus de 80 ans avec une majorité entre 80 et 85 ans, il y a eu un nombre de sorties importants en 2019 dont les motifs sont le décès ou l'institutionnalisation des bénéficiaires.



II. LE PROJET DE SERVICE

A- LES FORMATIONS SUIVIES EN 2019

Afin de répondre au mieux aux besoins des personnes prises en charge, nous veillons à maintenir et enrichir le niveau de formation de notre équipe.

Nous prenons également en compte les demandes des salariés émises lors des entretiens professionnels.

Aussi, dans le cadre du SPASAD intégré, nous avons mis en place deux formations conjointes avec les aides à domicile (AAD), les aides-soignants (AS) et les infirmières (IDE) :

- « Deuil et Soins Palliatifs » : 10 AS – 3 IDE et 6 AAD
- « Sauveteur secouriste du travail (SST) » : 7 AS – 1 IDE – 4 AAD et 6 agents administratifs

L'équipe du SAP-ALDS a suivi des formations pour approfondir ses connaissances, gagner en sécurité et améliorer son savoir-faire pour pouvoir s'adapter au mieux à chaque situation et garantir une bonne qualité des interventions.

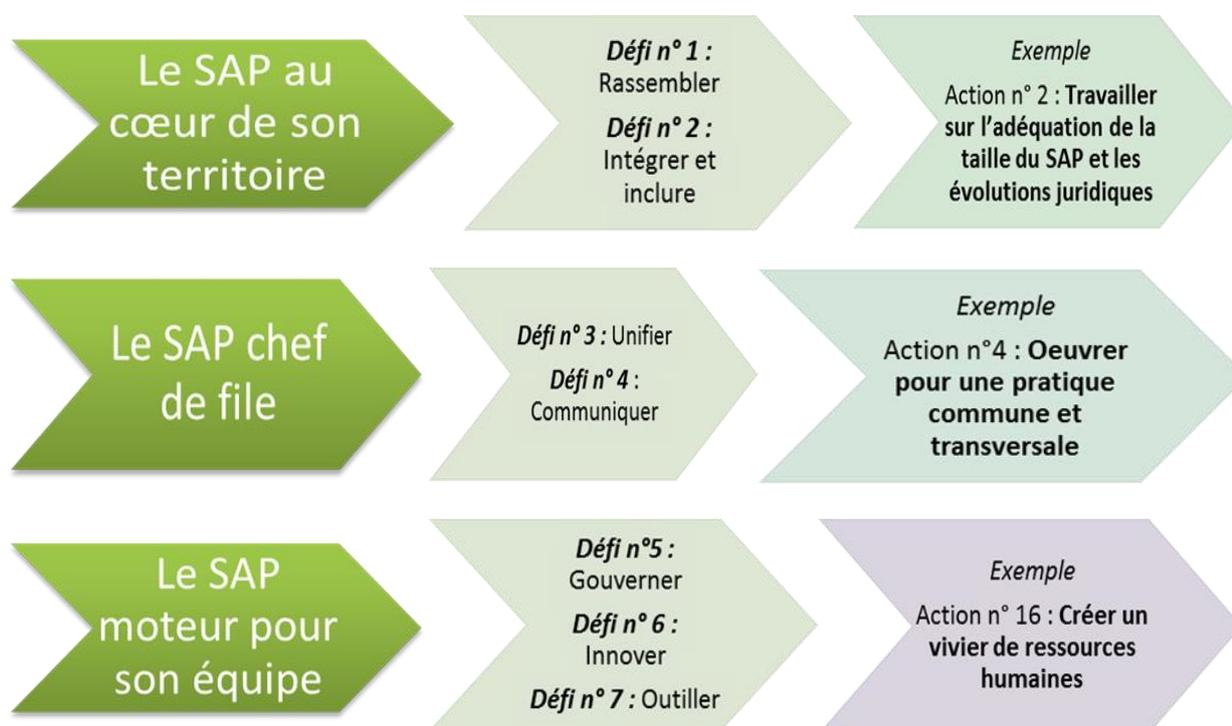
FORMATIONS	NOMBRE DE PARTICIPANTS	OBJECTIFS
Communication et gestion des conflits avec une personne présentant un handicap psychique	4 AAD	- Amélioration professionnelle du positionnement
Aide à la toilette	5 AAD	- Amélioration des gestes techniques
S'adapter à une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée	5 AAD	- Amélioration professionnelle du positionnement

FORMATIONS	NOMBRE DE PARTICIPANTS	OBJECTIFS
Formation encadrement « manager des intervenants travaillant à distance » Travailler en équipe pluridisciplinaire	1 coordinatrice de secteur	- Amélioration positionnement managérial
Formation Parcours gérontologique	1 coordinatrice de secteur 1 coordinatrice administrative	- Compréhension de l'écosystème médico-social

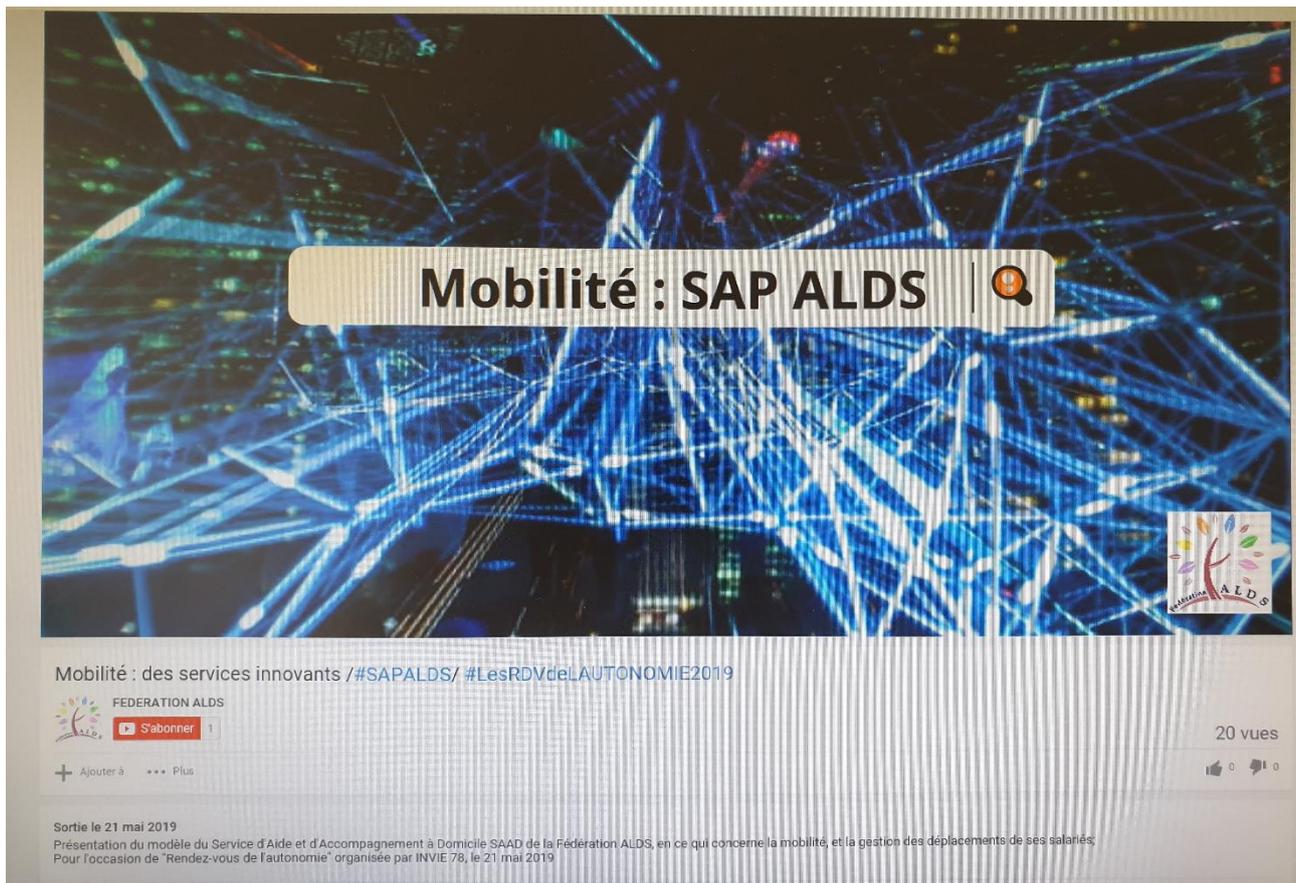
B – ORIENTATIONS STRATEGIQUES 2015-2020

En 2015, la Fédération ALDS a défini les orientations stratégiques 2015-2020. Ce projet à 5 ans traduit notre volonté et notre ambition d'être dans notre territoire un acteur référence dans l'aide et le maintien à domicile des personnes dépendantes.

Le SAP s'inscrit bien évidemment dans cette démarche avec 3 axes stratégiques et 23 fiches actions :



Le service innove constamment et est reconnu pour sa dynamique.



Nous avons intégré des groupes de travail initiés par l'URIOPSS intégrant une réflexion sur le GPEC (Gestion prévisionnelles des emplois et compétences). Le vivier de salariés est l'enjeu de demain.

D – RENCONTRES DES PARTENAIRES

Tout au long de l'année 2019, l'équipe du SAP-ALDS ont participé à des réunions et groupes de travail :

- Participation au GTP (groupe technique Professionnel) une fois par semaine pour évoquer ensemble les situations complexes
- Participation journée de l'emploi
- Présentation des supports MAIA
- Présentation par GCS Sessan terr-esanté
- Salon e-tonomy

III. BILAN 2019 ET PERSPECTIVES 2020

Depuis plusieurs années, notre réflexion nous a mené à organiser le SAP-ALDS pour répondre aux besoins des patients **sans exclusion** d'âge et **sans discrimination** par rapport au lieu de vie des patients sur un territoire semi-urbain.

Nous nous efforçons de travailler à la qualité de l'organisation des interventions et donc à la réponse apportée aux bénéficiaires pour satisfaire au mieux à leur besoin.

Le SAP-ALDS accompagne **des personnes de plus en plus dépendantes, fragilisées et/ou handicapées** avec un accompagnement de fin de vie à domicile.

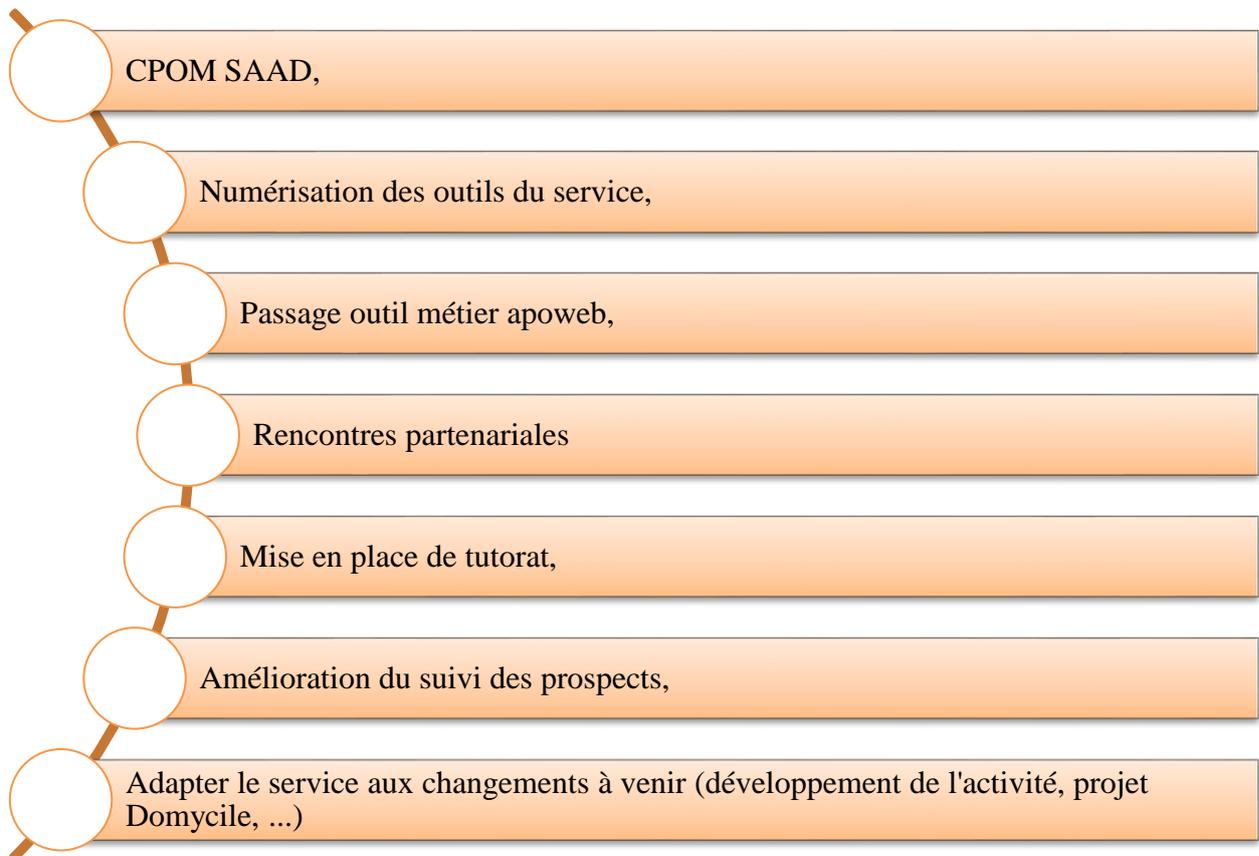
En 2019, tous les chiffres tendent à montrer une stabilisation de l'activité avec des prises en charge qui se complexifient d'où la nécessité de **travailler en étroite collaboration** avec les services sociaux des établissements sanitaires et médico-sociaux, le pôle autonomie territorial Seine aval, du réseau de santé GRYN, des gestionnaires de cas de la MAIA.

Afin de dégager du temps auprès des bénéficiaires, le SAP-ALDS continue de perfectionner son organisation notamment avec **l'outil informatique**.

L'équipe du SAP-ALDS s'implique dans la **démarche continue** de la qualité. Ainsi en 2019, l'équipe s'est attachée à suivre le plan d'amélioration continu issu de l'audit de Certification NF « services à la personne » AFNOR.

Pour répondre à cette démarche, l'équipe a notamment suivi **des formations** pour approfondir ses connaissances, **gagner en sécurité et améliorer son savoir-faire** pour garantir une bonne qualité des interventions. Par ailleurs, grâce à la mise en place du questionnaire de satisfaction, on constate que **la satisfaction des bénéficiaires s'améliore d'année en année**.

Grâce à une organisation sans cesse en amélioration et une équipe en perpétuel questionnement, le SAP-ALDS envisage plusieurs projets pour l'année 2019, notamment :



2020, développer le service tout en répondant de façon adaptée aux besoins des personnes en perte d'autonomie et aux contraintes fixés par le législateur.