

RAPPORT D'ACTIVITE 2018

SAP - ALDS

Service d'Aide aux Personnes



PREAMBULE

Une réforme soumet l'ensemble des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) autorisés aux dispositions du code de l'action sociale et des familles prévoyant notamment le respect d'un cahier des charges national.

L'autorisation renouvelée s'impose désormais à tous les SAAD prestataires intervenant auprès de publics fragiles pour des activités sensibles, qu'ils soient financés ou non par le conseil départemental. En effet, celui-ci est désormais le seul à gérer le flux des nouvelles demandes de création de SAAD prestataires et cela faut bien entendu pour notre service. Il y a tout de même une exception pour notre service exerçant en qualité de mandataires qui reste dans le champ de l'agrément et continuent à relever des DIRECCTE pour toutes les procédures administratives.

Des règles homogènes favorisant l'activité du secteur de l'aide à domicile (outre les dispositions de droit commun) découlent du régime de l'autorisation : autorisation d'une durée de 15 ans, des évaluations externes et internes etc.

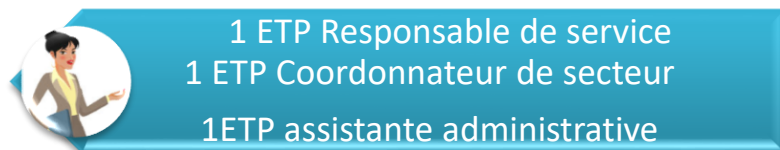
Nous vous annonçons que le SAP-ALDS a présenté une évaluation externe et est donc autorisé pour le service prestataire.

I. UNE ORGANISATION AU SERVICE DU BENEFICIAIRE

A - L'ÉQUIPE DU SAP

L'équipe du SAP-ALDS se compose d'une direction à temps partiel, d'un responsable de service, coordonnateur de secteur et d'une assistante administrative et bien entendu d'auxiliaires de vie. Les fonctions supports de la fédération ALDS viennent en renfort pour les ressources humaines et de la comptabilité.

L'équipe opérationnelle du SAP-ALDS



48 Auxiliaires de Vie salariées



concernant le service mandataire en 2018, l'équipe d'encadrement accompagne une équipe de



35 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 avec 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 éventuellement un document individuel de prise en charge accompagné d'une fiche de mission spécifique aux tâches de l'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 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 responsables 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, garantie 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 coordonnateur 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.

L'assistante 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'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 responsable 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.

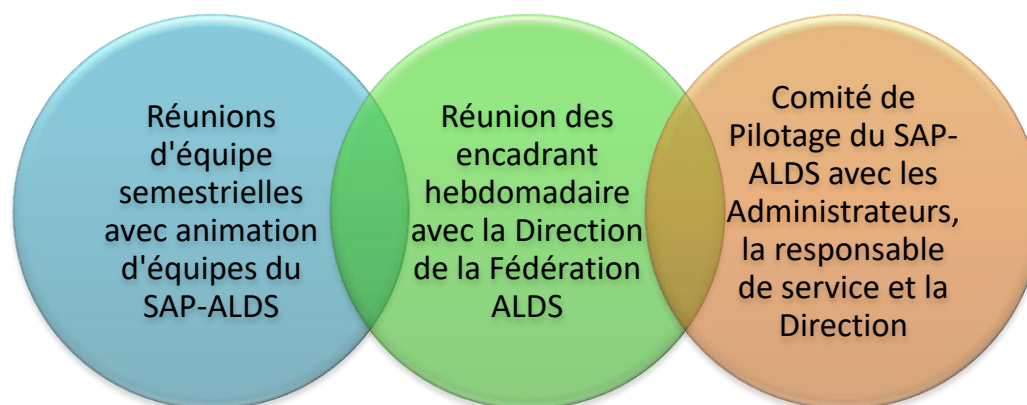
La fréquence des interventions varie en fonction des besoins évalués chez les bénéficiaires, pouvant aller de 1 heure par semaine à 24h/24h.

En dehors des horaires d'ouverture et notamment pour les week-ends et jours fériés, le personnel encadrant reste joignable par les 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 son propre numéro de téléphone.

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 d'équipe :

Nous organisons chaque semestre une réunion d'équipe, celle-ci permet un temps d'échange informel entre les aides à domicile du service prestataire. Elle a aussi pour but de les informer des différents projets du SAP et de la Fédération ALDS et de faire un point sur l'activité du service.

Cette réunion est animée par la direction et le responsable du service.

b) Échange individuel :

Chaque fin de mois, la remise de planning mensuel se fait par le responsable de service et le coordonnateur de secteur, lors d'entretiens individuels dont l'objectif est de permettre aux ADV 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.

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 coordonnateurs de secteur procèdent à l'évaluation 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.

Le coordonnateur de secteur évalue la situation, les besoins et les desideratas de la personne et tout en prenant en compte son environnement.



C - NOTRE TERRITOIRE

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

En 2018, le territoire couvert par le SAP est de 234 km².

C – L'AMELIORATION DES OUTILS

1- La traçabilité des prestations :

En 2016, la mise en place des smartphones a débuté progressivement, elle s'est poursuivie sur l'année 2017. Afin de permettre aux intervenantes de s'approprier l'outil, les feuilles d'interventions mensuelles laisseront la place au smartphone au dernier trimestre 2018.

Une formation transversale a été faite en mars 2018 pour améliorer l'utilisation du logiciel métier.

Une réflexion est en cours afin d'améliorer le logiciel métier et l'usage des smartphones sur 2019.

Le SAP peut se féliciter d'avoir anticiper les exigences futurs du Département (projet DOMYCILE).

Contexte et objectif du projet DOMYCILE du Département des Yvelines

Contexte :

Le département est engagé dans une démarche qui vise à répondre aux besoins des personnes âgées et/ou en situation de handicap en leur permettant de conserver un maximum d'autonomie. En mettant en place les bénéficiaires et leurs famille au cœur d'un dispositif qui permet de lutter contre l'isolement.

Dans le même temps, le nombre de bénéficiaires des dispositifs d'aide APA et PCH a augmenté, justifiant encore plus la mise en œuvre de solutions automatisées de suivi d'effectivité des plans d'aide et simplification des processus de facturation et de paiement.

Objectif :

- Optimiser l'efficacité et la traçabilité des interventions à domicile tout au long du parcours de prise en charge (adéquation des besoins aux prestations proposées) ;
- Améliorer la coordination des soins et le maintien à domicile par l'implémentation d'un dossier de liaison numérique à l'usage de l'ensemble des intervenants à domicile et l'entourage de la personne.

Les enjeux et finalités du projet

Améliorer la coordination des soins et du maintien à domicile

- Mise en place d'un dossier de liaison numérique à domicile à l'usage du bénéficiaire et de son entourage et de l'ensemble des intervenants à domicile,
- Administration des données par la personne elle-même / son entourage

Automatiser le suivi d'effectivité des plans d'aide et la facturation

- Suivi qualitatif et quantitatif de la mise en œuvre des plans d'aide
- Contrôle d'effectivité et facturation, basés sur la réalité des heures effectuées

2- La transmission des informations

Le maintien à domicile de nos bénéficiaires repose sur un travail d'équipe pluridisciplinaire. Le rôle du classeur de liaison est essentiel dans la qualité du maintien à domicile. Il est d'ailleurs « obligatoire » dans le cahier des charges du code de l'action sociale et des familles.

La finalité du classeur de liaison : support pour permettre la transmission des informations utiles entre les différents intervenants, leur permettant à chacun de bien prendre « soin » de la personne et ainsi il contribue à une meilleure continuité de la prise en charge. C'est un espace d'échanges centré sur la personne aidée.

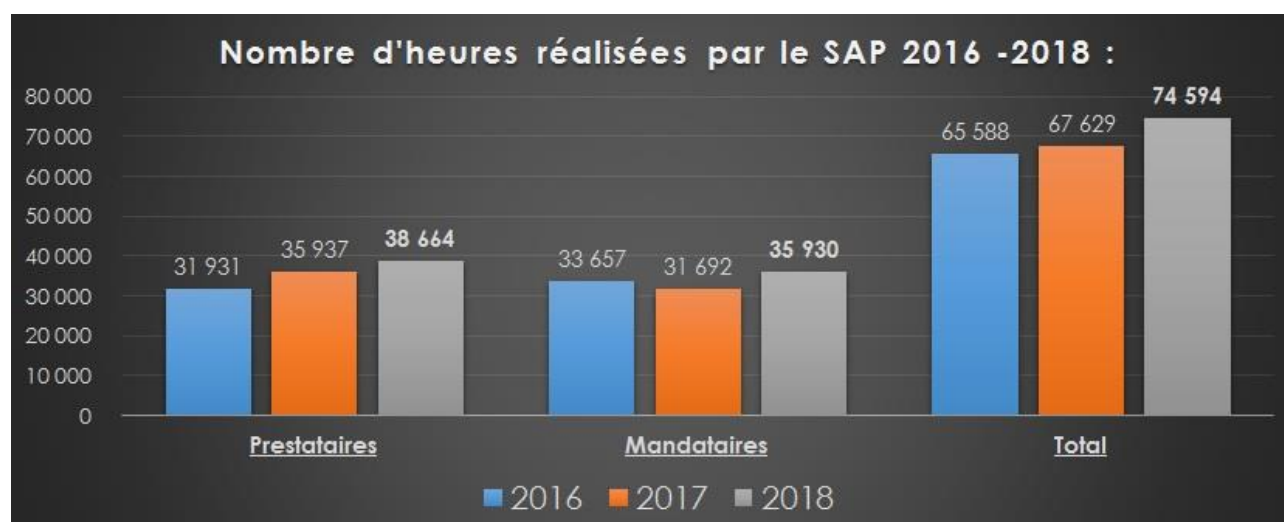
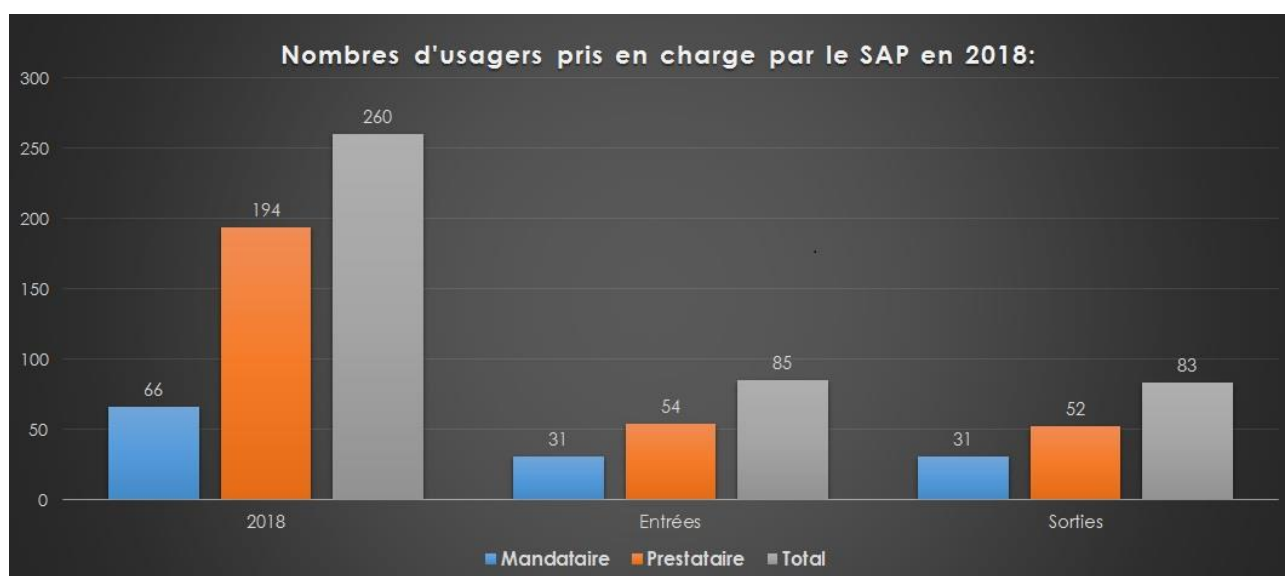
Dès sa prise de service, chaque intervenant consulte le carnet de liaison pour prendre connaissance des informations laissées par les précédents intervenants. Il est également essentiel que l'intervenant mette à jour le carnet de liaison à la fin de l'intervention.

Nous avons formé des salariés aux transmissions ciblées afin d'améliorer la qualité des informations et surtout leurs suivi.

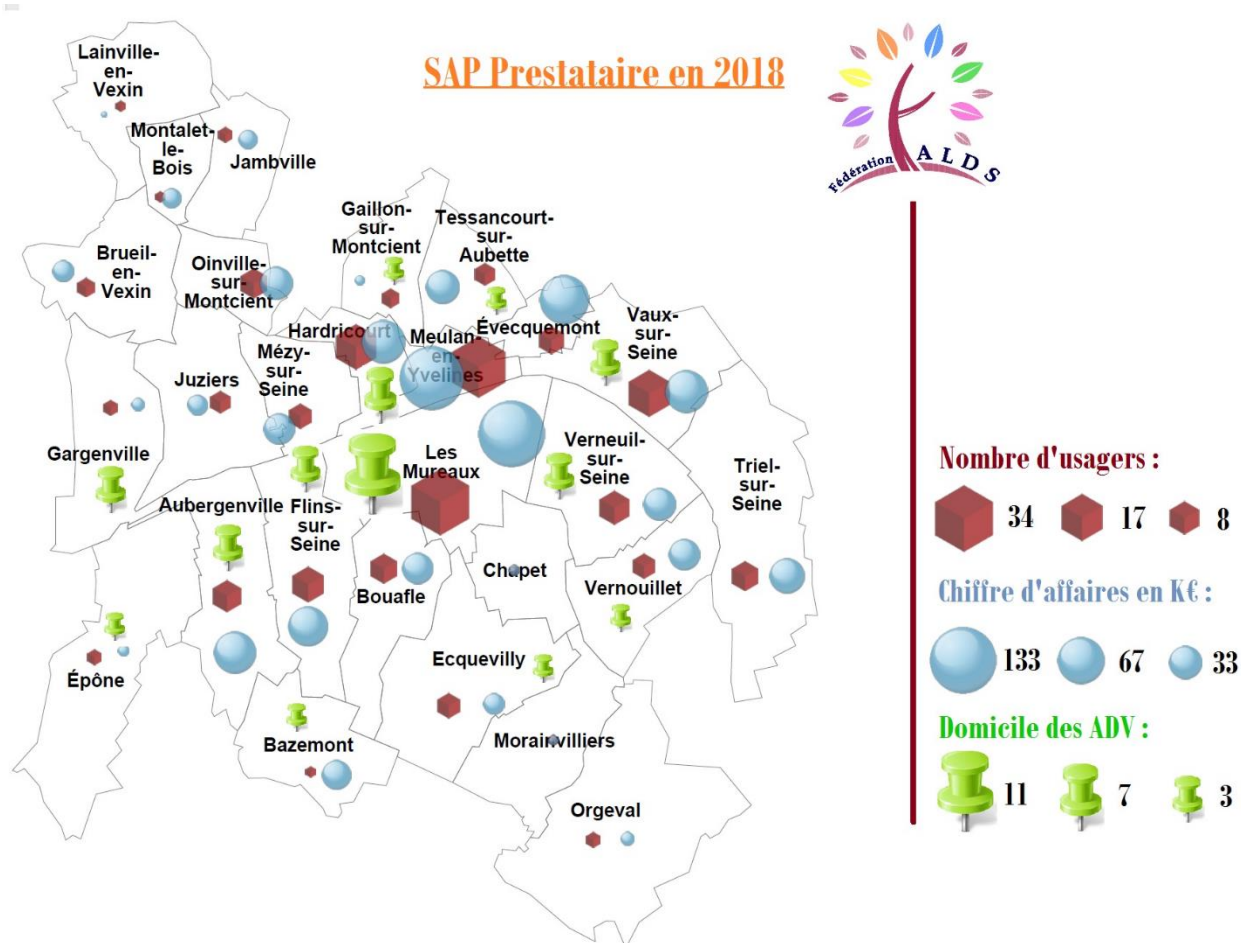
E- L'ACTIVITE EN QUELQUES CHIFFRES

L'activité du SAP-ALDS en 2018 (mandataire et prestataire) est resté stable en 2018.



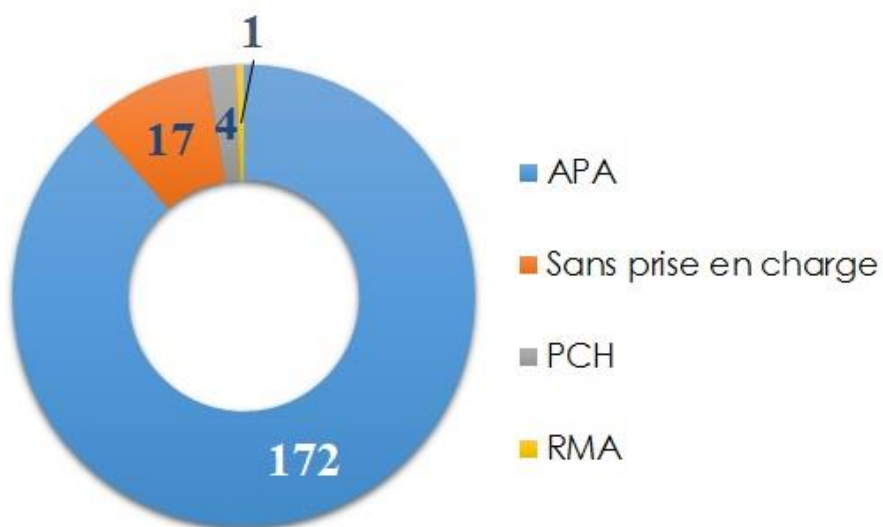


1- Le service prestataire

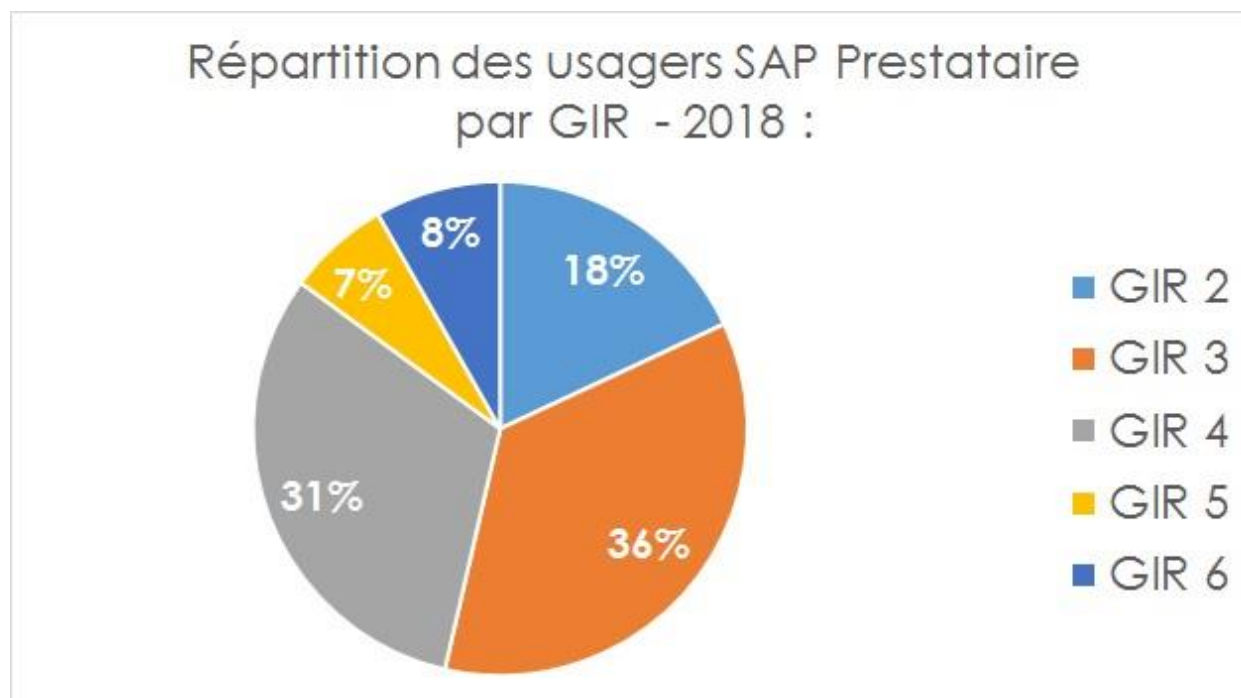


Répartition des prises en charge

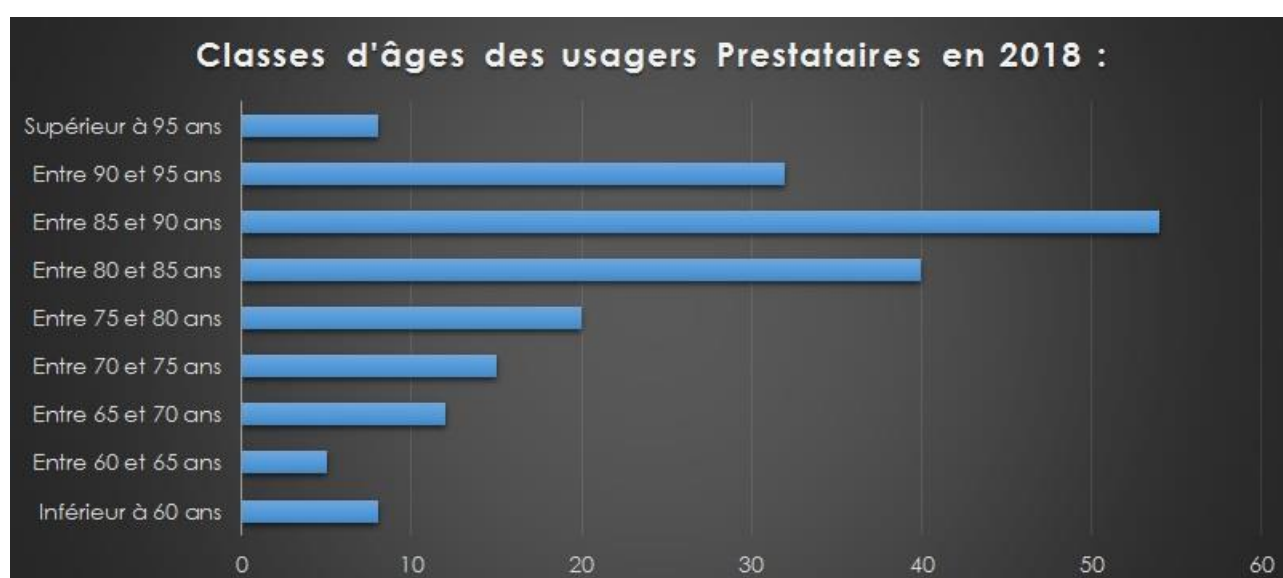
La répartition des Clients Prestataires par type de financement en 2018 :



Au regard de ses chiffres nous ne pouvons qu'affirmer que le service est reconnu comme un service d'aide à destination des personnes dépendantes spécialisé dans le maintien à domicile. bénéficiaires de l'APA est en nette augmentation. À noter que les bénéficiaires APA se situe entre un GIR 1 et GIR 4.



Nous constatons une prédominance de GIR 2 à 4 avec plus de la moitié des personnes accompagnées sont en GIR 2 et 3.



La majorité des personnes accompagnées ont entre 85 et 90 ans. Pour les personnes de moins de 60 ans, il s'agit des personnes en situation de handicap souvent liée à une maladie invalidante évolutive.

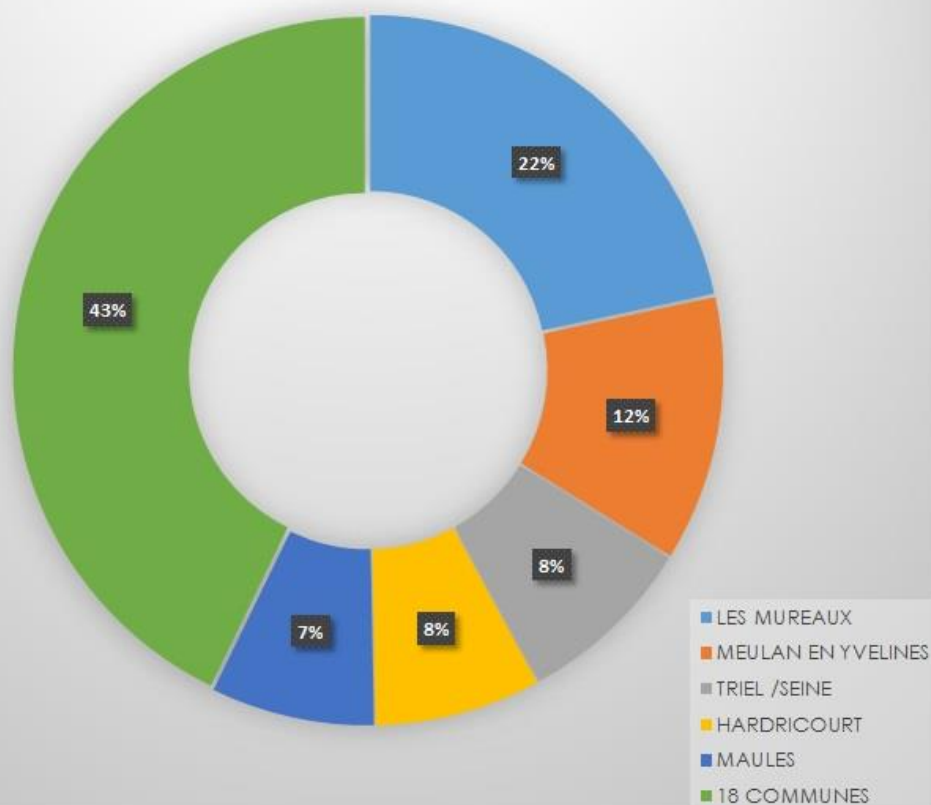
2- Le Service Mandataire

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.

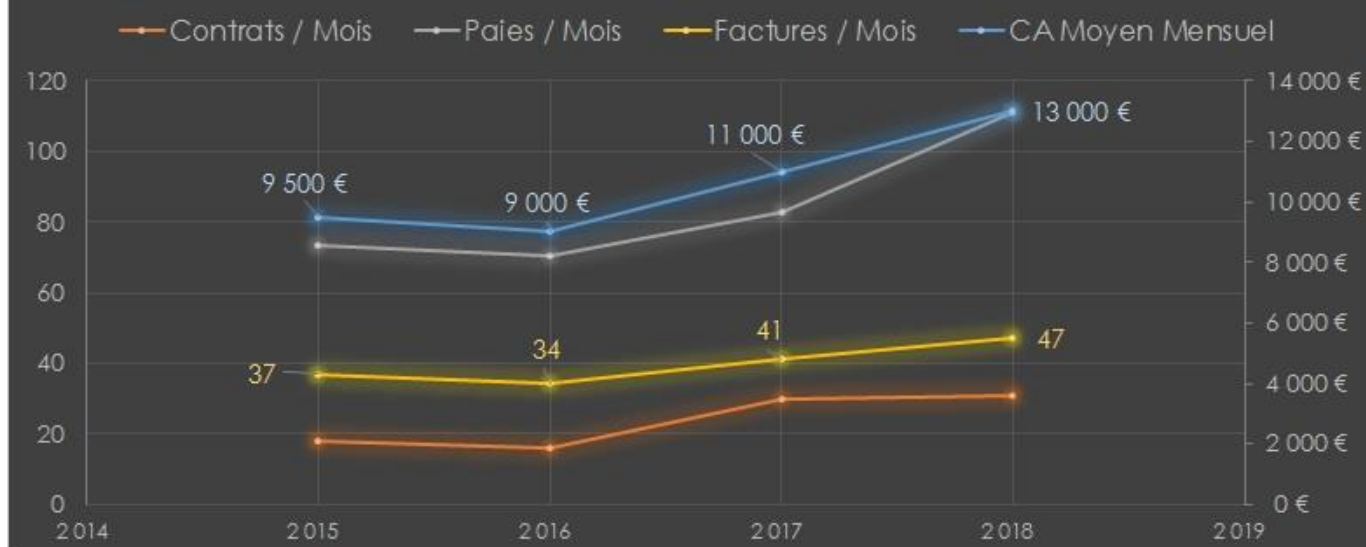
Effectivement, les bénéficiaires nécessitant un grand nombre d'heures d'interventions optent pour le service Mandataire car le coût global est moins élevé qu'en service Prestataire.

L'activité mandataire a considérablement augmenté, néanmoins nous constatons que le flux des sorties est plus important d'année en année, les causes de sorties restent essentiellement les entrées en institutions ou décès.

Activité SAP Mandataire par commune en 2018 :

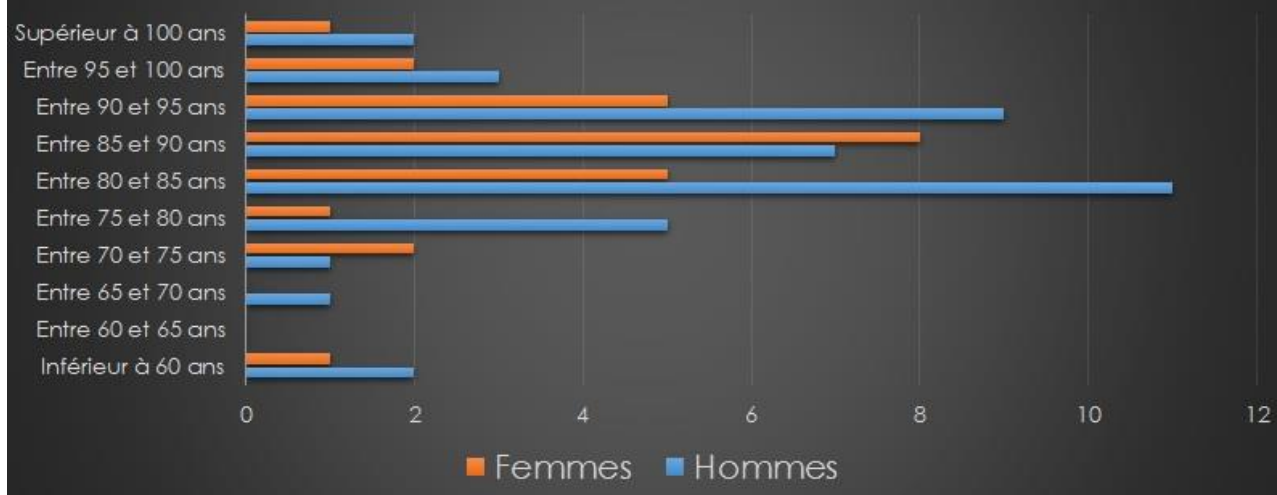


Evolution Activité Mandataire 2015-2018 :



Nous pouvons remarquer une nette évolution de l'activité mandataire de 2015 à 2018.

Classes d'âges des usagers Mandataires en 2018 :



F - SATISFACTION DES BENEFICIAIRES

Nous constatons un essoufflement du nombre de réponses. En 2019, nous devons réfléchir à un modèle de questionnaire innovant.

1- SAP Mandataire

Satisfaction en hausse par rapport à l'année dernière

100% des bénéficiaires sont satisfaits de la qualité du travail réalisé à domicile, dont 29 % qui le sont pleinement contre 94% l'année précédente.

79% des bénéficiaires sont satisfaits de la continuité de l'aide en période de congés de l'intervenant contre 72 % l'année dernière.

86% des bénéficiaires sont satisfaits de la transmission des messages contre 74% l'année dernière.

93% des bénéficiaires sont satisfaits du service apporté en fonction des besoins contre 89% l'année dernière.

100% des bénéficiaires recommanderaient ce service à une autre personne.

2- SAP Prestataire

Satisfaction en hausse par rapport à l'année dernière

97% des bénéficiaires sont satisfaits de la qualité du travail réalisé à domicile, dont 62 % qui le sont pleinement contre 95% l'année précédente.

81% des bénéficiaires sont satisfaits de la continuité de l'aide en période de congés de l'intervenant contre 62 % l'année dernière.

76% des bénéficiaires sont satisfaits de la transmission des messages par rapport à 70% l'année dernière.

95% des bénéficiaires sont satisfaits du service apporté en fonction des besoins contre 91% l'année dernière.

II. LE PROJET DE SERVICE

A- LES FORMATIONS SUIVIES EN 2017

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
Discretion, confidentialité, secret professionnel	1 ADV	- Amélioration du positionnement professionnel
Fin de vie et deuil	1 ADV	- Comment faire face aux situations de fin de vie des personnes accompagnées et comment en tant que professionnel l'appréhender
Promouvoir la bientraitance	1 ADV	- Face à des situations d'accompagnement compliquées, comment rester bien traitant
Formation SPASAD Travailler en équipe pluridisciplinaire	15 ADV	- Mieux se connaître et communiquer ensemble dans une équipe pluridisciplinaire.
Tutorat	1 ADV	- Mettre en pratique le partage des connaissances

B - LA DEMARCHE QUALITE

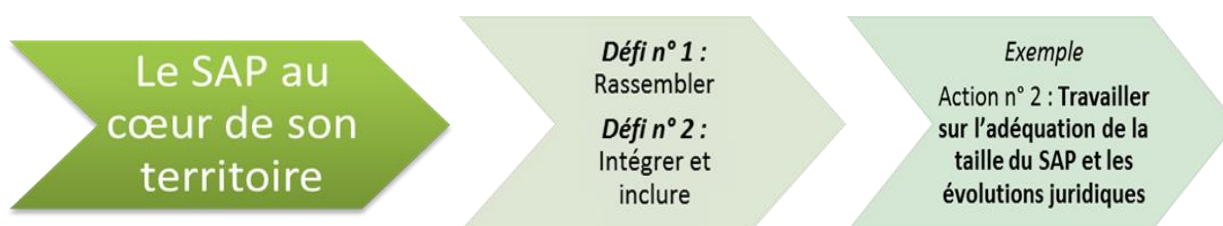
En mars 2018 nous avons passé et obtenu le renouvellement de la certification NF « services à la personne » AFNOR, valable pour 2 ans valant évaluation externe.



C – 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 :



Tout au long de l’année 2018, lors de COPIL et de réunion de travail le SAP a travaillé sur l’adéquation de la taille du SAP. Réflexions menées :

- Le coût des Km professionnels
- Augmentation de l’activité mandataire et stabilisation de l’activité prestataire

En ce qui concerne les évolutions juridiques le service s’est tenue informé tout au long de l’année des évolutions juridiques telles que :

- La loi à venir grand âge et autonomie
- La télétransmission exigé par le département

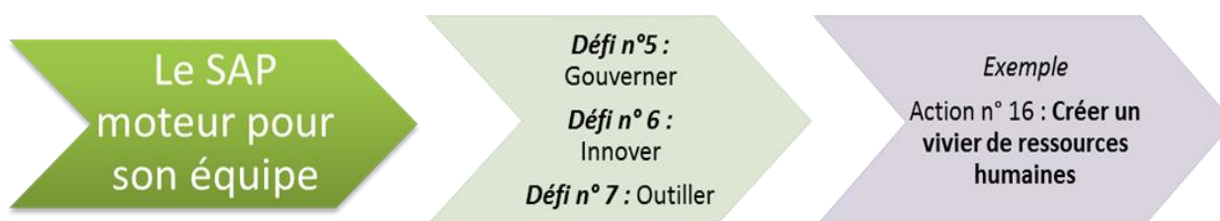


Projet SPASAD (service polyvalent d'aide et de soins à domicile) :

Nous avons déposé un dossier en mai 2016 et avons été sélectionné. Depuis le 1^{er} janvier 2017 nous sommes entrées en expérimentation SPASAD pour 2 ans.

Le SPASAD a organisé en 2017 deux formations pluridisciplinaire à destination des Infirmières, aide-soignant(es)s et auxiliaires de vie. 15 auxiliaires de vie ont participé à cette formation riche qui a permis d'unifier et de mieux communiquer entre professionnel. A la demande des salariées, ces formations ont été reconduites et il a été demandé une formation commune sur la prise en charge des personnes en accompagnement palliatif pour 2019.

Le SPASAD a également permis d'œuvrer pour une pratique commune et transversale échange transversale entre l'infirmière coordinatrice et les auxiliaires de vie. Des outils commun.



Le service innove par sa propre flotte automobile (mise en place janvier 2018) ainsi que par le biais du SPASAD. Mise en place d'un nouveau classeur de liaison, d'un smartphone.

Le service a accès à la Cv thèque de la plateforme INVIE. L'outil est intéressant malheureusement les curriculum vitae ne correspondent pas à notre degré d'exigence.

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.

FOCUS sur le SPASAD

L'expérimentation « SPASAD intégré » a débuté au 1er janvier 2017 pour se terminer au 31 décembre 2018.

Sur cette dernière année, nous comptons 12 nouvelles prise en charge et 14 fins de prise en charge, soit une file active de 45 patients (40 PA et 5 PH) sur la durée de l'expérimentation.

En 2018, nous avons poursuivi les actions d'intégration entre les intervenants de l'aide et du soins, en poursuivant des formations communes :

- La formation sur les transmissions ciblées a été reconduite, ainsi 10 aides-soignants et 8 auxiliaires de vie y ont participé cette année.
- La formation travailler en équipe pluridisciplinaire a également été reconduite avec 2 aides-soignants et 4 auxiliaires de vie.
- Formation à la philosophie de soins Humanitude avec 9 aides-soignants et 1 aide médicopsychologique.

Nous avons continué à faire évoluer nos outils afin de favoriser la collaboration au sein de cette équipe pluridisciplinaire.

La formation sur les transmissions ciblées a mis en évidence la nécessité d'avoir un langage commun entre les intervenants de l'aide et du soin.

Les auxiliaires de vie n'ont pas toujours la connaissance des termes techniques de soins. Aussi en 2018, nous avons mis en place un lexique facilitant la compréhension des transmissions pour une meilleure continuité des actions entre l'aide et le soin.

Ce lexique a été remis à chaque salarié et il est attribué à toute nouvelle embauche. Un exemplaire est également placé au domicile du patient dans le DMC (Dossier Médical Commun), outil de transmissions pour les équipes.

Par le SPASAD intégré, nous nous sommes impliqués dans diverses actions de prévention. Les principales actions individuelles se sont déroulées autour de 6 axes :

- La prévention des chutes,
- la dénutrition,
- la déshydratation,
- Les escarres,
- l'isolement,
- l'aide aux aidants.

Ce qui représente 378 actions individuelles menées cette année. Rapport d'activité Fédération ALDS 2018.

Deux actions collectives (aidants + aidés) se sont déroulées cette année :

- « Atelier chutes et nutrition ».
- « Atelier équilibre et aménagement du logement ».

Nous accordons une attention particulière aux aidants et nous avons participé à trois actions :

- « Etre aidants et prendre soin de sa santé » : 15 participants.



- « Guide des aidants » distribué lors des primo évaluations.
- « Journal des aidants » : parution semestrielle, soit près de 1000 numéros sur l'année.

Les intervenants de l'aide et du soin font remonter, lors des entretiens individuels, l'intérêt qu'ils ont trouvé à ce fonctionnement en SPASAD intégré :

- plus d'échanges entre les équipes,
- avoir une meilleure compréhension du travail de l'autre,
- avoir un regard plus global sur une situation.

Globalement, le fonctionnement en SPASAD intégré donne plus de sens à leur travail.

Cela permet aux auxiliaires de vie d'avoir une projection professionnelle, une montée en compétence.

Les soignants s'ouvrent à des besoins autre que les besoins primaires par les actions de prévention.

Pour le patient ou sa famille, c'est une filière hiérarchique unique avec un seul responsable sur les deux structures.

C'est un accueil unique.

Ce sont des outils de travail unifiés.

Ce sont des évaluations initiales majoritairement en binôme IDEC et responsable de secteur.

Pour toutes ces raisons, et bien que l'expérimentation « SPASAD intégré » soit terminée, nous continuerons à garder ce fonctionnement en 2019.

Nous proposerons 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.

Nous souhaitons également renforcer la collaboration instaurée entre les intervenants en travaillant sur une identité commune au SPASAD intégré.

D – RENCONTRES DES PARTENAIRES

Tout au long de l'année 2018, la Responsable de service et l'équipe du SAP-ALDS ont participé à des réunions et groupes de travail, et ont organisé des visites auprès des différents partenaires du territoire, notamment :

- Participation au GTP (groupe technique Professionnel) une fois par semaine pour évoquer ensemble les situations complexes
- Assises nationales de l'aide à domicile
- Présentation du SPASAD aux services prescripteurs du territoire
- Participation colloque Fédération ALDS « aidants et professionnels, où en sommes-nous ? »
- Participation conférence GRYN
- Présentation par GCS Sessan terr-esanté
- Salon e-tonomy by Invie
- Conférence des financeurs conférence proches aidants

III. BILAN 2018 ET PERSPECTIVES 2019

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.

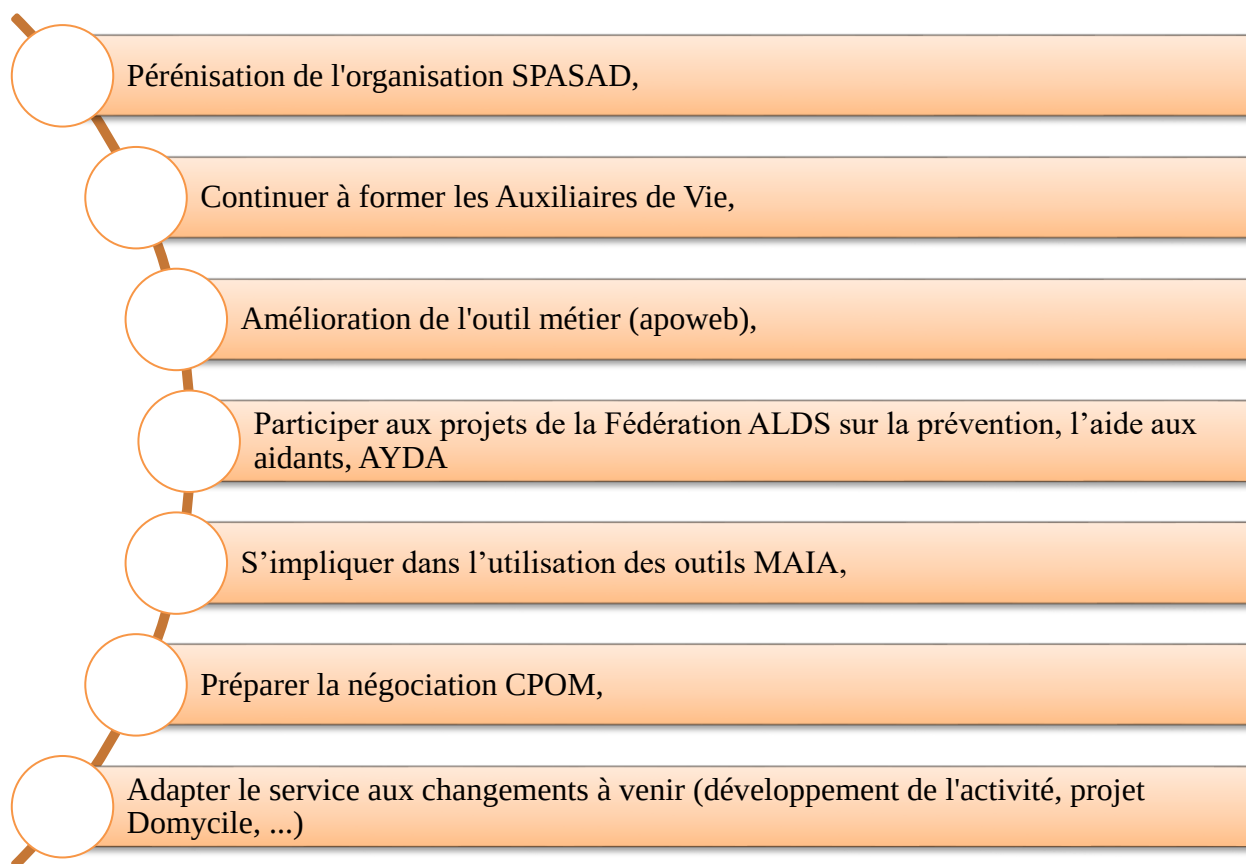
En 2018, tous les chiffres tendent à montrer une stabilisation de l'activité avec des prises en charge qui se complexifient d'où la nécessité de **travailler en étroite collaboration** avec les services sociaux des établissements sanitaires et médico-sociaux, le pôle autonomie territorial Seine aval, du réseau de santé EMILE/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 2017, l'équipe s'est attachée à suivre le plan d'amélioration continu issu de l'audit de Certification NF « services à la personne » AFNOR et plus particulièrement **un audit documentaire pour le service mandataire**. Ces efforts ont payés avec l'obtention de la certification du service pour 3 ans en 2018.

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 :



2019, développer le service tout en répondant de façon adaptée aux besoins des personnes en perte d'autonomie et aux contraintes fixés par le législateur.