



SSIAD SURESNES – PROJET DE SERVICE 2023-2028

Le projet de service du service de soins infirmier à domicile SSIAD a pour objet d'apporter de la lisibilité sur l'organisation et le fonctionnement du service et définit les objectifs de celui-ci pour la période 2023-2028

L'article L311-8 du code de l'action sociale et des familles, institué par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, stipule que :

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. [...] Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Le SSIAD de Suresnes s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM.

Le projet de service est :

- un document de référence pour les équipes et l'ensemble des destinataires auprès duquel il sera distribué,
- une dynamique associant les parties prenantes et l'équipe du ssiad. Chacun doit se retrouver dans ses objectifs pour avoir la volonté de s'y investir sur le long terme.

Ce document, en tant qu'élément de référence, permet à chaque membre de l'équipe de mieux se situer au sein d'un collectif de travail et de favoriser une prise en charge cohérente, efficace et de qualité.

La réévaluation du projet de service a nécessité une organisation s'articulant autour d'un comité de pilotage (**COFIL**) ; Ce COFIL s'est réuni dès mai 2023 pour mettre en place un calendrier de groupes de travail de mai à octobre 2023.

Les membres composant le COFIL sont :

- Le président de l'association monsieur Bernard BOURNAT

- La directrice madame Véronique AVENARD
- L'infirmière coordinatrice du SSIAD Camille DEBAS
- Une aide soignante du SSIAD Séverine GARNIER
- La responsable qualité du SSIAD Valérie GONNARD

Fiche identité du SSIAD	
Personnes accompagnées	Personnes âgées de + de 60 ans malades ou dépendantes Personnes en situation de handicap
Soins dispensés	Soins de nursing et soins techniques infirmiers
Adresse	4 avenue Gustave Stresemann 92150 SURESNES
Téléphone Mail Site internet	01 40 99 97 99 ssiadsuresnes@gmail.com soinsadomicilesuresnes.com
Contact	BOURNAT Bernard président AVENARD Véronique directrice
Places autorisées	105 dont 5 pour personnes en situation de handicap
Fonctionnement	7 jours/7 de 7h30 à 20 h Soins du lundi au dimanche : matin (7h30/13h00) et soir (16h/19h30) Astreintes téléphoniques les soirs, week-end et jours fériés.
N° FINESS	92 08 11 544
N° SIRET	340 183 482 000 33
Convention	FEHAP CCN51 du 31/10/1951

PRESENTATION DU SERVICE

Historique	
Au 25/02/1987	25 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
Au 08/05/1988	30 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
Au 01/09/1991	35 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
Au 22/05/1995	40 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
Au 01/04/1999	45 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
au 01/10/1999	55 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
Au 15/10/2000	60 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
Au 01/10/2003	70 places pour personnes âgées de plus de 60 ans
Au 01/02/2007	85 places pour personnes âgées de plus de 60 ans et 5 places pour personnes handicapées.
Au 03/01/12	100 places pour personnes âgées de plus de 60 ans et 5 places pour personnes handicapées.

LES OBJECTIFS ET MISSIONS :

La mission des SSIAD est définie depuis le décret n°81-448 du 8 mai 1981.

Deux décrets successifs et une circulaire vont procéder à la mise en conformité avec la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale :

- le décret n°2004-613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers
- le décret n°2005-1135 du 7 septembre 2005 portant codification de certaines dispositions relatives à l'action sociale et médico-sociale et modifiant le Code de l'action Sociale et des Familles
- la circulaire DGAS/2C/2005-111 du 28 février 2005 relative aux conditions d'autorisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile.

Cette mission s'inscrit dans une mission d'intérêt général qui consiste en des actions de soutien, de prévention, d'éducation, de soins et d'accompagnement à domicile des usagers et de leurs aidants.

Le code de l'action sociale et des familles, définit la mission des SSIAD comme suit :

« Conformément aux dispositions des 6° et 7° de l'article L.312-1 du CASF, les services de soins infirmiers à domicile assurent, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels auprès :

- de personnes âgées de soixante ans et plus, malades ou dépendantes
- de personnes adultes de moins de soixante ans présentant un handicap ou atteintes de pathologies chroniques

Les personnes admises dans le service doivent être des acteurs de leur santé.

Ainsi, le service tente de favoriser l'expression des personnes et de leur famille par rapport à leur santé, leur garantit le libre choix du médecin, s'engage à leur fournir toutes informations relatives à leur santé et aux soins prodigués, définit avec le projet de soins régulièrement réadapté. Le personnel d'intervention et l'infirmière coordinatrice du service amenés à rencontrer les usagers, cherchent à favoriser leur autonomie physique et mentale, à les mettre en situation et en capacité d'effectuer des choix.

L'intervention du SSIAD auprès de la personne fait intervenir un certain nombre de professionnels de santé, extérieurs au service, qui ont passé convention avec le SSIAD, et d'autres comme le médecin traitant.

Personnalisation de l'accompagnement :

Réception de la première demande au ssiad	Recensement des premières données recueillies concernant la personne => inscription en liste d'attente ou en fonction des places disponibles et de la charge en soins estimée Prise en charge programmée
Evaluation des besoins	Evaluation réalisée par l'IDEC ou une IDE au domicile de l'utilisateur qui s'effectue en sa présence et si possible de l'aidant principal Sont évalués : - les besoins de la personne, - les habitudes de vie, - les souhaits concernant les rythmes et modes de vie, - l'environnement familial, - du matériel existant et de celui à mettre en place - la traçabilité du consentement - Aides humaines (auxiliaires...)
Elaboration du DIPC Document Individuel de Prise en Charge	Ce document formalise l'intervention du ssiad, il est élaboré lors de la première visite d'évaluation par l'IDEC et est signé par les deux parties
Documents remis à l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> - Livret d'accueil - DIPC - Règlement de fonctionnement - Formulaire de désignation d'une personne de confiance
Documents remis au ssiad	<ul style="list-style-type: none"> - Ordonnance médicale - Carte vitale - Compte rendu d'hospitalisation - Ordonnance du traitement médicamenteux
Prise en charge	<ul style="list-style-type: none"> - L'IDEC présente oralement le nouvel utilisateur à l'ensemble de l'équipe (antécédents, plan de soins...) - Plannification des soins ASQ et IDE
Evaluation de l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> - Visites mensuelles par l'infirmière référente - Visite de réévaluation des besoins par l'IDEC ou l'infirmière référente - Questionnaire de satisfaction annuel - Permanence d'accueil mensuelle

L'ORGANISATION

⇒ Le service :

Nos locaux disposent :

-au rez-de-chaussée d'une salle de réunion , d'une salle de repos pour le personnel et d'un espace repas

- à l'étage, d'un bureau administratif, d'une salle de planning , d'un bureau infirmier et d'une salle de douche à disposition du personnel.

Le local appartient à l'Office Public de l'Habitat des Hauts de Seine auquel nous réglons un loyer.

L'entrée se situe à l'arrière du bâtiment côté cour avec un accès sécurisé par un interphone, une double porte, et un contrôle d'accès par badges. Il est cependant possible pour des personnes à mobilité réduite d'entrer par le côté rue où nous pouvons installer une rampe d'accès.

⇒ Le personnel :

Le SSIAD est composé :

- d'une directrice garante de la qualité et de la continuité des soins ; elle encadre et supervise l'action de professionnels qualifiés du soin à domicile intervenant auprès des usagers du service

- d'une infirmière coordinatrice référente du service, qui évalue, coordonne les soins et gère les plannings.

- D'une assistante administrative.

- D'une chargée de mission qualité.

- De 4 infirmières diplômées d'état (soins d'hygiène, injections, pansements, prise de constantes, préparation des médicaments, éducation de l'entourage ...)

- Et de 16 aide-soignant(e)s (soins d'hygiène, mobilisation ou transfert, surveillance des fonctions d'élimination, éducation de l'entourage...)

Tout le personnel soignant est diplômé d'état ; il participe régulièrement à des formations dans le but de développer et renforcer ses compétences professionnelles.

⇒ Les usagers :

La norme NF50 X-056 précise dans ce domaine que :

« le domicile est le lieu privé qui abrite l'existence familiale et intime de la personne âgée ou handicapée. Ces services au domicile font coexister l'espace privé du patient et l'espace de travail de l'intervenant, ce qui est exceptionnel dans l'exercice d'une activité professionnelle. Intervenir à domicile n'est pas un acte anodin et demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et une relation de confiance afin d'éviter que l'intervention ne soit vécue comme une intrusion ».

La déontologie du secteur affirme que le patient est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et érige en principe une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service. Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du patient :

- le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- le respect des biens,
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité,
- le respect de sa culture et de son choix de vie.

Nous intervenons chez des personnes âgées de plus de 60ans et/ou chez des personnes atteintes de maladies invalidantes.

⇒ **La coordination :**

La coordination permet :

- une évaluation globale des besoins d'aide et de soins ainsi que la prise en compte des attentes de la personne accompagnée
- Le repérage des situations à risque de perte d'autonomie et des évolutions de la situation du handicap de la personne
- Une réponse rapide cohérente et globale aux besoins d'aide et soins de la personne
- La désignation d'un interlocuteur privilégié pour les prestations d'aide et de soins
- La complémentarité des interventions
- Un suivi pluridisciplinaire tout au long de l'accompagnement
- Le développement d'une culture commune entre les professionnels de l'aide et soins
- La continuité et la fluidité des parcours

Les modalités de coordination de ces activités permettent

- de désigner les professionnels intervenant chez l'utilisateur,
- l'organisation de réunions de coordination,
- La mise en place de réunions ou formations communes de personnels intervenant au domicile de l'utilisateur
- Le partage des informations nécessaires à un accompagnement global de qualité
- Des interventions pluridisciplinaires ou en binômes au domicile de l'utilisateur

Les différents services intervenants au domicile sont répertoriés ci-après dans le paragraphe « amélioration continue / ouverture du service vers l'extérieur »

LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE :

⇒ Transmissions, réunions :

Tous les jours, les salariés se rendent au bureau pour effectuer des transmissions (écrites et orales) et rendre compte des éventuelles difficultés rencontrées au cours de leur tournée.

- les soignants ont à leur disposition tous les dossiers des usagers. Avant de partir en tournée, ils consultent les transmissions ciblées (classeur au bureau) concernant les usagers qu'ils s'apprêtent à visiter. Cela leur permet de connaître les événements récents, et ainsi d'assurer un meilleur suivi et une meilleure prise en charges.

- un registre téléphonique est en place afin d'assurer la traçabilité des appels.

- Une réunion a lieu le mardi de 14h à 16h en présence de tous les soignants ; elle permet d'échanger sur les pratiques professionnelles et réajuster les prises en charge afin de mieux répondre aux attentes du patient

- une réunion institutionnelle a lieu mensuellement sur un thème défini comme organisation du travail, projet de service, démarche qualité, etc...

- des réunions d'informations ont lieu ponctuellement sur un thème défini comme bientraitance, contention veineuse, etc...

- une permanence d'accueil des usagers et de leur famille est mis en place tous les derniers mardis de chaque mois.

=> Procédures, Protocoles :

- Pour aider le personnel à faire face à certaines situations particulières, des protocoles de soins ont été créés sur des thèmes tels que chute, canicule, décès etc...Des mises à jour et de nouvelles créations ont lieu régulièrement

- des Procédures ont été créées concernant le fonctionnement du service et les process à suivre.

=> continuité du service :

Le répondeur est relevé régulièrement par l'infirmière d'astreinte afin de répondre aux demandes des usagers de 7h30 à 20 h tous les jours y compris les week-end.

La messagerie vocale délivre un message d'information sur la permanence téléphonique et un renvoi aux numéros d'urgences, si besoin.

L'AMELIORATION CONTINUE

→ mesure la perception des usagers :

Une fois par an, le service réalise une enquête de satisfaction approfondie reprenant différents thèmes tels que accueil, prise en charge, informations reçues, satisfaction globale, qualité des interventions et des intervenants ainsi qu'une partie libre pour faire part d'éventuelles suggestions.

L'enquête est anonyme mais les usagers peuvent s'ils le souhaitent mentionner leurs noms afin d'être contactés par le service.

Ce processus permet au service de prendre connaissance des points faibles et d'effectuer les améliorations nécessaires.

En 2023, l'étude de l'enquête met en évidence :

- les horaires de passages restent encore problématiques comme précédemment évoqué lors de notre dernière enquête de satisfaction. Les usagers souhaiteraient connaître les heures de passage à l'avance, avoir des horaires plus réguliers et fixes. Une attention particulière a été portée à ce point mais il est très difficile de pourvoir répondre à cette exigence la majorité des usagers souhaitant des passages entre 8 et 10h...
- Certains soignants sont plus professionnels et/ou plus à l'écoute que d'autres donc plus appréciés .

Avoir Le même soignant était un souhait souvent exprimé lors de la dernière enquête de satisfaction. Malgré nos efforts cette mesure est difficilement applicable du fait du nombre important d'absences ce qui engendre de dispatcher les tournées ...

De plus certains soignants plus appréciés que d'autres ne peuvent rester indéfiniment avec la même personne, idem sur le choix du personnel féminin, beaucoup plus demandé que les hommes.

En conclusion, la qualité des soins et le service rendu sont satisfaisants pour la majorité des usagers. Un effort particulier est demandé pour répondre aux exigences horaires ainsi que du choix du soignant mais cela est difficilement réalisable.

→ mesure la perception des salariés :

Dans le même esprit, un questionnaire de satisfaction peut être élaboré et proposé au personnel. En réalisant cette enquête, nous souhaitons associer le personnel à la dynamique d'amélioration de la qualité dans notre service ; nous le proposons lors de fait exceptionnel tel que crise covid (dernier questionnaire réalisé en septembre 2020) et envisageons d'en élaborer un pour connaître le ressenti du personnel lors de la création du GCSMS avec les SSIAD de Saint Cloud et Rueil Malmaison.

→ **registre des réclamations et incidents :**

Dans le cadre de la démarche qualité, des fiches « incidents » ont été mis en place. Leur utilisation permet de faire remonter tous types d'évènements indésirables, tels que dysfonctionnements internes ou externes, réclamations de la part d'un usager, conflits. L'analyse de ces fiches, a pour objectif d'effectuer un suivi et de mettre en place des actions correctives afin d'éviter la récurrence.

→ **amélioration de la qualité de vie au travail :**

Afin de préserver les équipes et renforcer la cohésion interne, nous avons mis en place diverses actions :

- ateliers de sophrologie (bien être / récupération / relaxation / respiration / méditation) à la disposition du personnel en 2023 , séances hebdomadaires et gratuites.

- Démarche en ergonomie : nous avons fait appel à la médecine du travail en fév 2018 pour une observation sur le terrain d'un « échantillon de notre personnel soignant volontaire ». Suite à leur rapport et étude préconisant la présence d'un personnel PRAP (Prévention des Risques liés à l'Activité Physique), nous avons envoyé une aide soignante en formation en 2022.

- Les groupes de travail et fiches d'incidents mis en place permettent de mettre en lumière des problématiques auxquelles nous remédions par la mise en place de formation (plaies et cicatrisation 2023 / prise en charge du patient handicapé 2023 / plaies et cicatrisations 2022 / prévention des Troubles Musculo Squelettiques 2022 / bien-être 2021 / dénutrition 2021 / dépression et conduite suicidaire 2021 / circuit du médicament 2020 / hypnose douleur 2020 / refus de soins 2019 / prise en charge des plaies 2019 / vieillissement et troubles cognitifs 2019)

→ **site internet :**

Le site internet est actualisé avec des informations pour les usagers et / ou les aidants (ex campagne vaccinale, gestes barrières, journée porte ouverte....)

→ ouverture du service sur l'extérieur :

Partenariats	<ul style="list-style-type: none"> ● Mairie de SURESNES <ul style="list-style-type: none"> - Coordination gérontologique - CCAS (Repas à domicile, Aide à domicile, Service bricolage, lutte contre l'isolement) - Service Handicap - MDPH ● HAD <ul style="list-style-type: none"> - Ambroise Paré - Santé Service ● ETABLISSEMENTS DE SANTÉ <ul style="list-style-type: none"> - FOCH Alliance hospitalière hôpital / Filière gériatrique / Ergothérapeutes... - Notre Dame du Lac - Cité des fleurs - Hopital STELL - Clinea - Clinique de la porte verte ● LIBERAUX <ul style="list-style-type: none"> - Pédicures - IDE Libéraux - Kinésithérapeutes ● CPTS Suresnes ● SAAD Privés <ul style="list-style-type: none"> - AGIDOM - VIEACTIVESENIOR - DOMUSVI - PETITS FILS - BIEN A LA MAISON ● EHPAD ● Résidences séniors ● Résidences autonomie ● Médecins traitants ● IFSI, écoles ASQ ● Laboratoires, pharmacies
--------------	--

☒ Coordination gérontologique

Une convention de partenariat est signée entre le SSIAD Suresnes et la coordination gérontologique. L'objectif recherché est de donner aux personnes une information quant aux moyens existants pour leur permettre un maintien à domicile optimum. Si elles en sont

d'accord, des réunions sont alors organisées entre professionnels (dans le strict respect des règles relatives à l'échange d'information) afin de coordonner leurs actions. Ainsi, la personne aidée bénéficie de l'aide nécessaire avec un minimum de contraintes et un maximum d'efficacité. Les services proposés sont l'aide à domicile, les repas à domicile, bricolage/jardinage, téléalarme, instruction APA, aide sociale, documentation ...

Le SSIAD participe aux commissions de la coordination gérontologique du CCAS de Suresnes toutes les cinq semaines.

Les services d'aides à la personne :

Les services d'aides à la personne interviennent pour l'aide aux actes essentiels de la vie quotidienne : courses, ménage, repas, aide au lever, ...

Le SSIAD travaille quotidiennement avec ces services : Domusvi, Petit-fils, Bien à la Maison, Auxiliaris, Vie active Sénior, Harmony , Vivre avec vous ...

Une convention de partenariat est signée entre le SSIAD Suresnes et Vie Active Sénior et AGIDOM

Les établissements de santé :

Le SSIAD organise avec les assistantes sociales des établissements les retours à domicile des usagers et fait appel aux services de l'unité mobile de gériatrie de l'hôpital Foch pour organiser des bilans cognitifs, des hospitalisations de courtes durées et éventuellement des séjours de répit...

Le SSIAD travaille également avec différentes structures d'hébergements telles que les EHPAD (Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), les résidences séniors et autonomie.

Une convention est signée pour mutualisation avec l'HAD Ambroise Paré / Palidom pour les soins palliatifs au domicile.

Les médecins et le personnel paramédical :

Le SSIAD informe le médecin ayant prescrit les soins à effectuer en lui adressant un courrier et lui demande si possible de lui fournir des informations sur la situation médicale et / ou sociale de l'usager. Durant la prise en charge, le SSIAD et le médecin sont en étroite collaboration.

En cas de surcroît d'activité, le SSIAD peut faire appel à des infirmiers libéraux ; dans ce cas des conventions de partenariat sont signées entre eux. Ceci reste cependant exceptionnel.

Une convention est également signée avec des pédicures de la ville de Suresnes

Il est demandé aux intervenants d'utiliser notre cahier de liaison présent au domicile des usagers.

☒ la Maison Départementale pour le Handicap (MDPH) :

Nous faisons appel à ce partenariat pour réaliser des synthèses sur des situations difficiles concernant nos patients handicapés.

- Nous avons renforcé le lien ville hopital ces dernières années en participant au réseau filière gériatrique (Foch), en organisant des visites de pré admissions dans les établissements de soins de suite, en participant aux visites de synthèse à domicile avec le réseau partenaire et aux commissions de suivis de la coordination gérontologique de la ville.

Où en sommes nous ?

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Qualification des personnels / présence de 4 IDE / Polyvalence de l'IDEC => Qualité des soins • Dotation soin versée par ARS permettant équilibre financier du SSIAD dans l'état actuel des postes de charges • Ajustement des soins et des passages en fonction des besoins de l'utilisateur • Horaires du service permettant embauche plus facile des salariés • Nouvelles lois Ségur de la santé permettant revalorisation salariale des salariés • Proposition aux salariés de séances de Sophrologie pendant les horaires de travail • Groupes SSIAD réguliers (Suresnes/Saint Cloud / Rueil Malmaison) • Référent PRAP/Douleur/ Handicap (personnel salarié formé) • Site internet actualisé 	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires du service desservant les usagers • Turn over des salariés dû au manque de personnel • Arrêts maladie (personnel vieillissant) • Pénurie de médecins traitants se déplaçant à domicile
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> • GCSMS permettant un passage du SSIAD en service Autonomie • Conventions avec différents partenaires (CCAS /HAD / Hopital Foch / Soins palliatifs...) • Volonté des usagers d'un maintien à domicile le plus longtemps possible • Population vieillissante 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés de recrutement • Concurrence avec les services aides à la personne à but lucratif • Augmentation du carburant / Nécessité d'un véhicule pour les soignants

Nos axes de développement à 5 ans

- Le ssiad est toujours en cours de négociation de son contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (**CPOM**)
- Le ssiad est en train d'étudier la création d'un **GCSMS** (groupement de coopération sociale et médico sociale) avec les ssiad de Rueil Malmaison, de Saint Cloud et l'association Florina SAAD Service d'aide et d'accompagnement à domicile dans le but de la mise en conformité des ssiad en **Service Autonomie**.
- Déployer et structurer la **politique de protection des données** au sein du ssiad :
 - intégrer un programme numérique pour le déploiement du dossier usager informatisé (DMP **Dossier Médical Partagé** ?)
 - mettre en place un logiciel de **télégestion** (gestion des plannings / des tournées) par utilisation de téléphones android pour le personnel
 - développer des partenariats avec l'extérieur en mettant en place des outils communs pour le partage des informations nécessaires à un accompagnement global de qualité tout en garantissant la **protection des données** des usagers et des professionnels et une **messagerie sécurisée**
- Développer des échanges, informations, sensibilisations avec les aidants :
 - Création d'un fichier « contacts aidants » afin de les informer et renseigner sur ce qui pourrait faciliter la prise en charge à domicile (existence de la maison des aidants sur la commune, plateforme de répit, campagne de prévention....)
- S'adapter à la nouvelle tarification des SSIAD mis en place par l'ARS => tarification en fonction du degré de dépendance des usagers et du nombre de passages pour chacun.
- Se conformer à la refonte de la convention Fehap .