



Santé Service Dax : 3 types d'accompagnement au domicile possibles...

Santé Service Dax vous accompagne aujourd'hui en **Hospitalisation A Domicile (HAD)** ou en **Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)** ou dans le cadre d'une **Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)**.

L'HAD : de quoi s'agit-il ?

Quelles sont les perspectives à venir ?

La loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement met en place des expérimentations d'une nouvelle forme de SPASAD assurant des prestations d'aide, d'accompagnement et des soins au domicile des personnes fragiles. Depuis 2017, SANTE SERVICE DAX réalise les prestations de soins dans le cadre du SSIAD et a conventionné avec quatre partenaires de Services d'Aide A Domicile (SAAD) : VITAME service 40, CIAS MACS, CIAS Pays d'Orthe et d'Ar-rigans, ADMR 40.

L'Hospitalisation A Domicile, l'HAD comme nous l'appelons, est considérée comme un établissement de santé : « l'hôpital à la maison », et ce, depuis la loi « Hôpital, patients, santé et territoire » du 22 juillet 2009.

L'hospitalisation à domicile concerne des malades atteints de pathologies graves, aiguës ou chroniques, évolutives et/ou instables qui, en l'absence d'un tel service, seraient hospitalisés en établissement de santé. Le service d'HAD peut intervenir directement au domicile du malade pour lui éviter une hospitalisation. La prescription de l'hospitalisation à domicile est faite par le médecin traitant.

Plus de 330 établissements couvrent aujourd'hui tous les départements français, alors qu'il n'en existait que 9 en 1975. Dans les Landes, l'hospitalisation à domicile est assurée sur l'ensemble du territoire par deux structures : Santé Service Dax et Marsan Adour.

Compte tenu de ces orientations, en 2018, Santé Service Dax connaît une progression d'activité de patients pris en charge en HAD.

Pour l'année 2018, cela représente environ 196 patients pris en charge en moyenne tous les jours.

Les SSIAD : de quoi s'agit-il ?

Quelles sont les perspectives à venir ?

Les soins à domicile contribuent au maintien à domicile des personnes en offrant des prestations paramédicales (infirmières et/ou aides-soignantes) coordonnées avec celles des autres intervenants à domicile (kinésithérapeutes, aide-ménagère, auxiliaire de vie, garde malade des Landes, SOLIHA des Landes, portage des repas à domicile, etc...). La catégorie de patient pris en charge en soins à domicile nécessite sur le plan des soins une aide pour effectuer les actes essentiels de la vie courante (hygiène, mobilisation prévention et parfois des actes infirmiers (pansements, injections, etc.)

Aujourd'hui, le ministère des Affaires sociales et de la Santé en lien avec l'Agence Régionale de la Santé (ARS) Nouvelle Aquitaine souhaite le renforcement des SSIAD pour les prochaines années.

Santé Service Dax a une autorisation pour prendre en charge 195 patients en SSIAD par jour.

Pour l'année 2018, cela représente environ 189 patients pris en charge en moyenne tous les jours en SSIAD.

L'ESA : de quoi s'agit-il ?

Quelles sont les perspectives à venir ?

Santé Service Dax a créé l'ESA en janvier 2014 après autorisation de l'Agence Régionale de la Santé Nouvelle Aquitaine. Cette équipe est très différente des autres types de prises en charge HAD et SSIAD. En effet, elle n'a pas vocation à réaliser des soins auprès du patient mais bien des séances d'accompagnement dans la vie quotidienne. L'équipe spécialisée intervient auprès de personnes vivant à domicile et atteintes de maladies et pathologies apparentées de la mémoire diagnostiquées. Elle assure des séances de réhabilitation et d'accompagnement dans le but de ralentir l'évolution de ces troubles et de faciliter le maintien à domicile. Son intervention est limitée à 15 séances sur une durée maximale de 90 jours.

L'ESA est une équipe pluridisciplinaire composée d'un infirmier coordinateur, d'un ergothérapeute et d'assistants de soins en gérontologie.

Sont concernés :

- Les patients atteints de troubles de la mémoire, de l'attention et de la communication
- Les aidants

Les missions de l'ESA :

- Proposer un projet de réhabilitation et d'accompagnement
- Entretien l'autonomie dans les activités de la vie quotidienne
- Stimuler la mémoire- Construire des repères dans le temps et l'espace
- Conseiller pour améliorer la qualité de vie à domicile
- Soutenir l'aidant
- Réaliser des relais et coordonner les différents intervenants

Santé Service Dax dispose d'une autorisation pour accompagner 10 patients par jour en moyenne sur une année.

Pour l'année 2018, nous avons accompagné 12 patients dans le cadre de l'activité ESA en moyenne tous les jours.

Des actions au service des usagers...

Afin de garantir un niveau de qualité pour nos patients, nous avons mis en place différentes mesures :

- **Un service régulation des appels téléphoniques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.** En appelant le 05 58 58 10 58, un infirmier coordinateur peut répondre à vos attentes. Il permet à tous nos soignants et partenaires d'obtenir une réponse adaptée et rapide en cas de besoin,

- **Le service de nuit infirmier permettant d'assurer une continuité des soins 24h/24 et 7 jours/7**

- **L'accès à la formation et au développement des compétences de nos équipes :** chaque année nous permettons à nos professionnels d'accéder à la formation sur différentes thématiques : le respect du droit des patients, la bientraitance, le soulagement de la douleur, la gestion des médicaments... Nos équipes mettent également en place tous les mois des ateliers d'une heure sur un thème : sécurité routière pour la sécurité de nos professionnels, la tenue du dossier de soins à votre chevet, l'utilisation des dispositifs médicaux, la gestion des risques...

- **Une politique d'investissement de matériel et dispositifs médicaux adaptés est mise en œuvre.**

- **L'implication des professionnels au quotidien dans la démarche qualité** et gestion des risques permettant de suivre toutes les actions internes d'amélioration.

Toutes ces démarches consistent à être toujours en phase avec vos besoins d'accompagnement et de soins à votre domicile.



La CDU : Qu'est-ce que c'est ? Qui sont les représentants des usagers ?

La CDU (Commission des Usagers) a une double mission :

- Veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches.

- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

La Commission est composée de professionnels de Santé Service Dax et de représentants des usagers invités ou nommés par l'Agence Régionale de Santé :

Dr. RODIERE Henri	Président de la Commission Des Usagers (CDU) Vice-président Santé Service Dax Membre du Conseil d'Administration
Dr. DUCHESNE Philippe	Vice-président de la Commission Des Usagers (CDU) Président de CME - Médecin coordonnateur Médiateur médical Titulaire
M GARCIA Yannick	Président Santé Service Dax Membre du Conseil d'Administration
Mme BONNEVAL Camille	Directrice
Dr DALIGAUD Laurence	Médecin coordonnateur – Responsable du service médical Médiateur médical Suppléant
Mme BELLEGARDE Sylvie	Cadre de Santé Médiateur non médical Titulaire
Mme DELOS Sophie	IDEC adjointe au Cadre de Santé Médiateur non médical Suppléant
M. BERNE Alban	Responsable qualité et gestion des risques
Mme APOLDA Marie Noëlle	Représentant des usagers Titulaire Association des paralysés de France
M. CAUNEGRE Alain	Représentant des usagers Suppléant Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés CGT des Landes
M. ROCACHER Jean-Claude	Représentant des usagers Titulaire Fédération nationale des associations de retraités
M. MARTINS Roberto Manuel	Représentant des usagers Suppléant Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés CGT des Landes
Mme CARTI Magali	IDEC - Santé Service Dax Responsable Service SSIAD Membre invité
Mme CAZENAVE Sandrine	Agent administratif - Santé Service Dax Membre invité
M. LOUSTALOT Alice	Aide-soignante - Santé Service Dax Membre invité
Mme NICOLAO Nathalie	Cadre assistante sociale - Santé Service Dax Membre invité
Mme COUREAU Emilienne	Membre invité
M. FULCHIC Philippe	Membre invité
M. LARRODE Michel	Membre invité
Mme MANGENOT Véronique	Membre invité
M. SUHUBIETTE Guy	Membre invité

La CDU s'est réunie 5 fois en 2018. A chaque réunion, les membres de la commission font le point sur les projets de la structure, les suggestions recueillies par les usagers et sur les actions visant à améliorer votre prise en charge au quotidien.

Cette commission a une importance capitale pour Santé Service Dax qui souhaite toujours être au plus près de vos besoins.



La structure réalise régulièrement différentes réunions d'information à destination des professionnels internes à l'établissement mais également ouvertes aux partenaires et membres des commissions.

Voici un zoom sur quelques rendez-vous organisés dans ce cadre.

Tous les mois Santé Service Dax met l'accent sur une thématique qui fait l'objet d'une information auprès des professionnels de la structure. En octobre 2018 le mois à thème a traité de « l'accompagnement social du patient pris en charge en soins palliatifs en Hospitalisation à Domicile ».

L'équipe sociale a conduit 8 ateliers (7 sur le site de Narrosse et 1 sur le site de Mimizan) en co-animation avec les membres du groupe de travail sur la « fin de vie ». Lors de ces ateliers 4 thèmes ont été abordés : l'accès aux droits et dispositifs légaux pour le patient et son entourage, les dispositifs extra légaux spécifiques dans le cadre des prises en charge Soins Palliatifs, les principaux partenaires (collectivités territoriales et secteurs associatifs) et l'accompagnement social (démarche inscrite dans la dynamique d'équipe pluridisciplinaire et interdisciplinaire en cohérence avec la loi CLAEYS-LEONETTI). Les ateliers ont été interactifs et ont suscité de l'intérêt auprès des professionnels et des membres de la CDU.

Tous les ans la commission éthique propose une soirée débat sur un thème particulier. Cette année au mois de février 2019 le sujet abordé était « la contention : éthique et pratique de soin »



Il a été proposé de débattre autour de questions éthiques concernant la mise en place de contention physique dite passive dans une situation précise. Il s'agissait d'une femme âgée vivant seule à son domicile. Nos questions portaient donc d'une situation concrète au sein de laquelle ont été mises en œuvre nos émotions et nos représentations que l'on se fait du bien de l'autre. Un dilemme se pose entre la prévention du risque et la privation de liberté.



Ce cas concret met en évidence les questionnements nécessaires en pluridisciplinarité et les difficultés à la décision de contention à savoir : les difficultés du domicile, une situation de soin paradoxale, le patient en tant qu'individu singulier, l'appréciation du risque, la notion de dignité.

Focus sur la démarche qualité et gestion des risques

Dans le cadre de notre démarche qualité et gestion des risques des actions d'amélioration sont régulièrement menées afin de garantir la satisfaction, la qualité et la sécurité des soins proposées en HAD et en SSIAD.

La gestion des risques à Santé Service Dax combine une approche à la fois préventive et curative pour le patient, ses proches et les professionnels.

- L'approche préventive, est une démarche proactive visant à identifier a priori l'apparition d'événements indésirables par une analyse du système et de ses dangers. Cette approche est basée sur le parcours du patient au travers l'identification a priori des risques mais également au travers la réalisation d'audits (exemple : patient traceur) et d'enquêtes (exemple : enquête de satisfaction) afin de définir des axes d'amélioration.

- L'approche curative s'intéresse aux événements indésirables survenus ou avérés. Cette approche dite a posteriori permettant de s'interroger sur ce qu'il s'est passé.

Notre objectif est de poursuivre cette démarche d'amélioration mais également de répondre aux différentes exigences.



Certification et évaluation interne

Comme tout établissement de santé, notre association est soumise à la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS). La certification pour notre établissement s'est déroulée du 10 au 13 avril 2018.

L'établissement a été classé B suite à cet audit de certification HAS.



Nos résultats indicateurs pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins

L'HAD comme tous les établissements de santé est soumis à un recueil d'indicateurs.

L'objectif étant de mesurer la qualité de la prise en charge de nos patients dans différents domaines :

Le recueil des Indicateurs pour la Qualité et Sécurité des Soins (IQSS) est obligatoire tous les deux ans. Pour un meilleur suivi, nous le réalisons chaque année. En 2018, nous avons mené des audits de dossiers de patients pris en charge en 2017.

Tenue du dossier patient	94% de conformité	😊
Coordination en HAD	76% de conformité	😞
Suivi du poids en HAD	76% de conformité	😞
Traçabilité du risque d'escarre	88% de conformité	😊

Le recueil des indicateurs en lien avec la maîtrise du risque infectieux est obligatoire tous les ans.

Indicateur des activités de lutte contre les infections nosocomiales	Classe A 89% de conformité	😊
Indicateur de consommation des solutions hydro-alcoolique	Classe C 68,8% de conformité	😞
Indicateur de maîtrise de la diffusion des bactéries multi résistances	Classe A 86% de conformité	😊



Pour plus de renseignements, nous vous invitons à consulter les résultats sur notre site Internet <http://www.santeservicedax.org>



La satisfaction de nos patients et de leurs proches

Chaque année, nous demandons aux patients et à leurs proches leur avis sur la qualité des soins réalisés par notre association. En 2018, cette enquête a été réalisée à un instant donné auprès de tous les patients en cours de prise en charge par Santé Service Dax en HAD et en SSIAD. Voici une synthèse des résultats par catégorie :

► Pour l'HAD :

Cette enquête s'est déroulée sur la période de décembre 2018 à février 2019 auprès de 206 patients. 76 réponses nous sont parvenues soit 37% de retour au questionnaire.

Taux de satisfaction sur votre admission (préparation/informations pratiques sur la prise en charge)	93%	😊
Taux de satisfaction sur votre prise en charge et le suivi de vos soins	98%	😊
Taux de satisfaction concernant le respect de vos droits	95%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge de votre douleur	90%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge et le suivi du service social	92%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge et le suivi du service psychologue	83%	😊
Taux de satisfaction sur la mise en place et explications données sur le matériel	89%	😊
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : jour	97%	😊
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : nuit	71%	😞
Taux de satisfaction sur le livret d'accueil	92%	😊
Taux de satisfaction sur l'information donnée par l'équipe soignante	84%	😊
Taux de satisfaction sur la communication interne	89%	😊
Taux de satisfaction globale sur la prise en charge par Santé Service Dax	94%	😊

► Pour les SSIAD :

Cette enquête s'est déroulée sur la période de décembre 2018 à février 2019 auprès de 206 patients. 76 réponses nous sont parvenues soit 37% de retour au questionnaire.

Taux de satisfaction sur votre admission (préparation/informations pratiques sur la prise en charge)	88%	😊
Taux de satisfaction sur votre prise en charge et le suivi de vos soins	92%	😊
Taux de satisfaction concernant le respect de vos droits	91%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge de votre douleur	77%	😞
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : jour	99%	😊
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : nuit	97%	😊
Taux de satisfaction sur le livret d'accueil	65%	😞
Taux de satisfaction sur l'information donnée par l'équipe soignante	70%	😊
Taux de satisfaction sur la communication interne	76%	😊
Taux de satisfaction globale sur la prise en charge par Santé Service Dax	84%	😊

Pour nous contacter... C'est très simple, vous pouvez appeler

le 05 58 58 11 02 ou nous écrire à l'adresse mail suivante : contact@santeservicedax.org