



COVID-19 Coronavirus

Gestion de la crise sanitaire par Santé Service Dax

La collectivité se relève lentement aujourd'hui d'une crise dont les conséquences sanitaires, psychosociales et économiques ne sont encore que pressenties.

Accueillir la crise sanitaire n'a pas été facile face à tous les imprévus qui se sont dressés à Santé Service Dax. La pandémie, le confinement et l'anesthésie d'une grande partie de la vie économique ont permis de tester l'agilité des organisations et des entreprises. Santé Service Dax s'est réinventé en remobilisant ses ressources et en écoutant les idées de chacun et en étant pragmatique. Cette capacité d'anticipation a permis d'éviter les ruptures du parcours de soins, de traitement et d'approvisionnement. L'engagement des professionnels de Santé Service Dax non seulement soignants mais aussi administratifs et logistiques a permis la poursuite des prises en charge des patients les plus vulnérables.

La Commission des Usagers (CDU) a continué son travail et le règlement intérieur de la CDU a évolué. Dans le cadre des modalités d'accès aux plaintes et réclamations, les représentants des usagers ont la possibilité de consulter sur site les plaintes ou réclamations écrites qui sont anonymisées (loi RGPD). Sur demande d'un représentant des usagers, une rencontre peut être organisée avec le patient ou son entourage après accord de ce dernier et en présence du médiateur médical ou non médical. Cela est l'occasion de réaliser, peut-être, encore plus nettement à quel point c'est

précisément la richesse humaine des échanges qui donne sa valeur à l'exercice du soin.

Nous avons mieux appris en ces temps de pandémie ce qu'était notre relation à l'autre qu'il soit proche ou éloigné. Les figures de la sollicitude, de la réciprocité et de la solidarité ont permis d'inscrire le combat contre le virus dans un espace de fraternité rassurant et protecteur.

Remercions tous les soignants et les professionnels de l'aide à domicile qui ont su affronter cette pandémie. Je citerai Emmanuel HIRSCH pour conclure : « ces soignants n'avaient-ils pas cultivé à travers les années une sagesse du soin qui les avait en quelque sorte préparés à ces situations inédites ? Leurs observations et leurs propos sont révélateurs d'une conscience éthique de ce que signifie le soin en temps de pandémie »

Henri RODIERE, *Vice-président de SANTE SERVICE DAX, Président de la CDU.*

Nous mettons tout en oeuvre pour assurer votre sécurité. Les professionnels de la structure appliquent les protocoles d'hygiène et sont tous vaccinés contre la COVID-19. Nous vous invitons à poursuivre le maintien des gestes barrières pour la sécurité de tous

Camille BONNEVAL, *Directrice de SANTE SERVICE DAX*



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

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

Les représentants des usagers (suite)

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. LARRODE Michel	Membre invité
Mme MANGENOT Véronique	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. SUHUBIETTE Guy	Membre invité

La CDU s'est réunie 4 fois par ans. 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.

Les représentants des usagers sont à votre disposition si vous souhaitez les rencontrer pour échanger autour de votre expérience sur votre prise en charge, exprimer votre satisfaction ou une réclamation. Vous pouvez prendre contact par courrier à : qualite@santesservicesdax.org ou téléphone avec Santé Service Dax qui se chargera d'organiser une entrevue.



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 ?

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.

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.)

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 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
- Entretenir 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

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.

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.



Certification et évaluation interne

Comme tout établissement de santé, notre association est soumise à la démarche de certification de la Haute Autorité de Santé. L'établissement a été classé B suite à cet audit de certification qui s'est déroulé en avril 2018. La prochaine date de certification, pour le service HAD, est fixée à juin 2023.



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 annuellement. En 2020 pour cause de crise sanitaire ce recueil n'a pas été organisé au niveau national. Toutefois afin de maintenir notre démarche d'évaluation de nos pratiques nous avons mené ces audits de dossiers des patients pris en charge.

Tenue du dossier patient	96% de conformité	😊
Coordination en HAD	93% de conformité	😊
Suivi du poids en HAD	100% de conformité	😊
Traçabilité du risque d'escarre	98% de conformité	😊
Evaluation de la douleur (indicateur en cours d'expérimentation)	93% de conformité	😊
Indicateur de consommation des solutions hydro-alcoolique	Classe A (>100% 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 2020, 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 novembre 2020 à janvier 2021 auprès de 213 patients. 79 réponses nous sont parvenues soit 37% de retour au questionnaire.

Taux de satisfaction sur votre admission (préparation / informations pratiques sur la prise en charge)	94%	😊
Taux de satisfaction sur votre prise en charge et le suivi de vos soins	96%	😊
Taux de satisfaction concernant le respect de vos droits	96%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge de votre douleur	84%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge et le suivi du service social	90%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge et le suivi du service psychologue	94%	😊
Taux de satisfaction sur la mise en place et explications données sur le matériel	92%	😊
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : jour	91%	😊
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : nuit	68%	😊
Taux de satisfaction sur le livret d'accueil	97%	😊
Taux de satisfaction sur l'information donnée par l'équipe soignante	91%	😊
Taux de satisfaction sur la communication interne	87%	😊
Taux de satisfaction globale sur la prise en charge par Santé Service Dax	97%	😊

► Pour les SSIAD :

Cette enquête s'est déroulée sur la période de novembre 2020 à janvier 2021 auprès de 168 patients. 68 réponses nous sont parvenues soit 40% 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	88%	😊
Taux de satisfaction concernant le respect de vos droits	88%	😊
Taux de satisfaction sur la prise en charge de votre douleur	81%	😊
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : jour	94%	😊
Taux de satisfaction sur le service de garde (accueil téléphonique et intervention) : nuit	97%	😊
Taux de satisfaction sur le livret d'accueil	69%	😞
Taux de satisfaction sur l'information donnée par l'équipe soignante	78%	😞
Taux de satisfaction sur la communication interne	81%	😊
Taux de satisfaction globale sur la prise en charge par Santé Service Dax	88%	😊

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@santeservice-dax.org