



Pôle
Aide

Pôle
Soins

Portage
de repas

Télé
Assistance

flexidom

Bilan Qualité

2023

SOMMAIRE

NOTRE ENGAGEMENT QUALITE	3
1. LE SPASAD SE TRANSFORME !	4
2. CONSOLIDATION DU POLE PREVENTION COORDINATION	4
3. EVALUATION EXTERNE DU SAAD	4
4. FICHES INCIDENT.....	5
5. PARTICIPATION DES USAGERS - ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE	6
Nouveautés 2023	7
Résultats, Analyses, Synthèses et communication	7
6. AUTRES.....	7
Manuel qualité et système documentaire.....	7
Personnalisation des accompagnements.....	8
ESMS Numérique - La suite.....	8
7. PLAN D'AMELIORATION DE LA QUALITE 2023-2024	9

ANNEXES

Liste des documents créés ou modifiés en 2023

Calendrier des évaluations et des autorisations de l'ADHM

L'équipe de l'ADHM œuvre au quotidien pour l'accompagnement d'hommes et de femmes qui souhaitent rester à leur domicile.

Respect, bienveillance, professionnalisme sont les clefs de voûte de notre mission.

Notre activité nécessite une adaptation permanente, une amélioration continue de la qualité de nos prestations coordonnée, pilotée par une direction fermement convaincue et engagée.

Notre constat s'appuie sur la lecture d'indicateurs, sur vos témoignages spontanés, sur les témoignages des représentants du personnel, sur l'analyse des fiches incidents ou des questionnaires de satisfaction...

Pour les années à venir, nos efforts seront tout entier tournés vers :

Le soutien aux professionnel(le)s confrontés à des situations complexes,

La meilleure réponse aux besoins du territoire, en particulier à ceux les moins bien lotis,

L'amélioration de la qualité de vie au travail de ceux et celles qui, chaque jour, interviennent auprès de vous,

La lutte contre l'isolement des personnes les plus vulnérables.

Aujourd'hui, nous nous engageons dans une encore plus grande bienveillance. Notre objectif est de permettre à chacun d'être acteur de sa propre protection et de celle des personnes que nous accompagnons au quotidien.

Nous nous appuyerons sur un Comité de pilotage de la Qualité, une équipe d'Animateurs Prévention des Risques Professionnels, sur l'implication du Comité Social et Economique et de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail et sur l'implication de TOUS dans cet objectif.

Construisons ensemble l'avenir du Domicile.

L'équipe de l'ADHM

Le 20 décembre 2023

1. LE SPASAD SE TRANSFORME !

Le Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD) expérimental géré par l'association évolue. Dans le cadre du « Virage domiciliaire », nous sommes désormais un Service Autonomie à Domicile mixte (SAD) réputé autorisé pour la durée restante de notre autorisation de fonctionner, ce depuis la parution du Décret du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1° et 16° du I de l'article L. 312-1 du même code.

Le Projet de service 2023-2028 viendra soutenir cette évolution.

2. CONSOLIDATION DU POLE PREVENTION COORDINATION

Notre organigramme évolue lui aussi.

Dans une optique de soutien aux personnes et aux territoire les plus éloignés de l'aide, notre Pôle Prévention s'élargit et devient le Pôle Prévention Coordination. Sont détachés au sein de ce Pôle et constitués en Equipe de Prévention et Coordination A Domicile (EPCAD) :

- Une Psychologue,
- Une Ergothérapeute,
- Une Technicienne coordinatrice de l'aide psycho-sociale à l'aidant (TC APSA),
- Un Coordinateur de Plans d'aide.

Les professionnels de l'Equipe de Prévention et Coordination A Domicile se déplacent à domicile gratuitement pour informer, accompagner et soutenir les bénéficiaires et leurs aidants.

L'équipe propose également des actions de prévention individualisées afin de favoriser le maintien à domicile avec une prise en charge optimale.

Le développement de ce service, en appui sur une mutualisation inter-associations, est l'un des grands projets associatifs pour les années à venir.

3. EVALUATION EXTERNE DU SAAD

L'ADHM a réalisé en avril-juin 2023 sa visite quinquennale d'évaluation.

Notre note globale est de 3,70 / 4. Bravo !

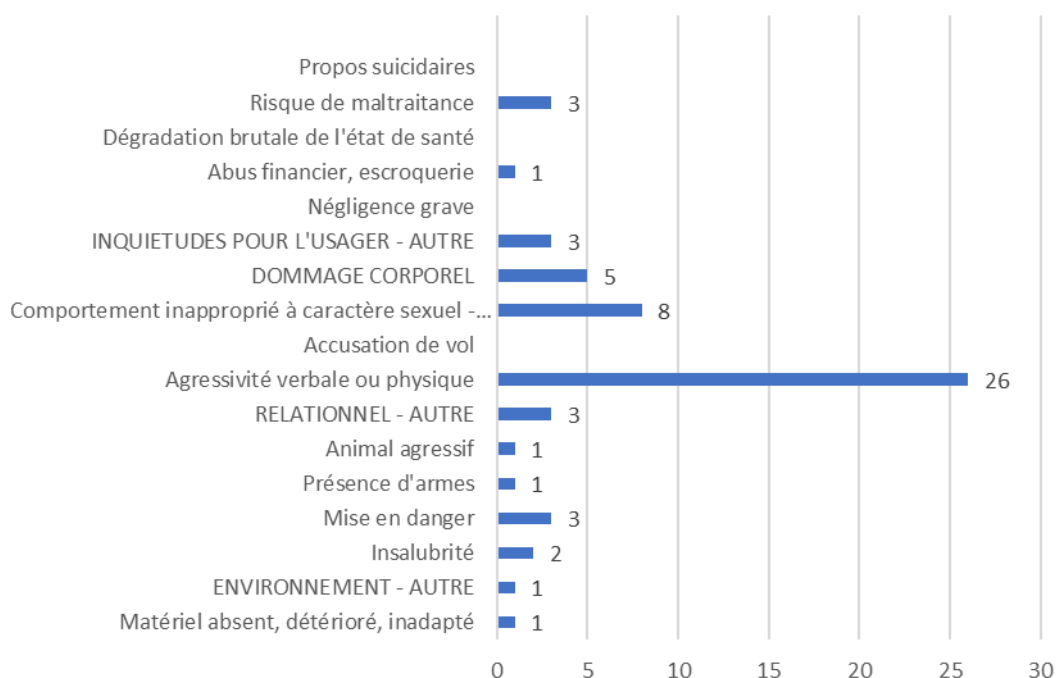
Ce score se décompose ainsi :

- Chapitre « La personne » : 3,62/4
- Chapitre « Les professionnels » : 3,69/4
- Chapitre « L'établissement » : 3,77/4

Nous sommes parvenus à un niveau optimisé (les fameuses « Etoiles ») sur les points suivants :

- **Critère 3.9.3 : « L'établissement organise des espaces de discussion et de partage pour les professionnels à fréquence régulière »**
Les temps conviviaux « pic et croc » organisés par les représentants du personnel, on été mis en valeur en ce qu'ils viennent témoigner du climat social apaisé et positif constaté à l'ADHM.
- **Critère 3.10.1 : « L'établissement s'inscrit dans des partenariats pouvant lui apporter une expertise et/ou un appui dans sa démarche »**
L'existence du réseau informel des Responsables qualité (RQ33) initié par l'ADHM a été mis en valeur, en ce qu'il complète la dynamique d'ouverture à l'environnement et aux partenariats constatés à l'ADHM.
- **Critère 3.13.3 : « Les professionnels déclarent les évènements indésirables »**
La cotation vient relever le grand niveau « d'acculturation » des professionnels, quel que soit le niveau d'intervention, au dispositif des Fiches incident.
- **Critère 3.13.3 : « Les professionnels analysent les évènements indésirables en équipe »**
La cotation vient relever l'effectivité et la qualité du traitement des fiches incident, de la déclaration à l'analyse annuelle.

4. FICHES INCIDENT



Au cours de l'année 2023, 50 Fiches d'incident nous ont été transmises par les intervenants à domicile. Ces 50 fiches faisaient état de 58 motifs de signalement, présentés ci-dessus. Parmi ces motifs, l'agressivité verbale ou physique (26) est très nettement sur-représentée et reste un sujet de préoccupation majeur pour l'association.

5. PARTICIPATION DES USAGERS - ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE

Les questionnaires de satisfaction ont été diffusés aux alentours du 15 novembre 2023, avec date butoir de retour au 1er décembre 2023.

Le SSIAD a consulté l'ensemble de ses patients au jour de l'envoi du questionnaire. Pour le PAD et le Pôle Aide, il a été décidé de n'adresser de questionnaire qu'aux usagers en capacité de répondre.

Enfin, il a également été décidé de croiser les listes de destinataires afin d'éviter qu'une même personne reçoive plusieurs questionnaires, source d'incompréhension pour les usagers et qui démotive les répondants par l'aspect répétitif de l'exercice. Ainsi, un usager qui sera pris en charge par le SSIAD ou un usager qui bénéficie des prestations du PAD ne sera pas destinataire du questionnaire SAAD et réciproquement.

Comparaison pluriannuelle des ratios Envois - Retour

Pôle Soins

2023 : 38 questionnaires envoyés - 21 retours	Ratio : 55,3%
2022 : 33 questionnaires envoyés - 18 retours	Ratio : 52,9%
2021 : 34 questionnaires envoyés - 18 retours	Ratio : 53%
2019 : 59 questionnaires envoyés - 36 retours	Ratio : 61%
2018 : 56 questionnaires envoyés - 36 retours	Ratio : 64,3%
2016 : 61 questionnaires envoyés - 31 retours	Ratio : 50,81%

Pôle Aide

SAAD 2023 : 300 envois - 71 retours	Ratio : 23,6%
SAAD 2022 : 300 envois - 86 retours	Ratio : 28,6%
SAAD - PAD 2021 : 400 envois - 148 retours	Ratio : 37%
SAAD - PAD 2019 : 405 envois - 135 retours	Ratio : 33%
SAAD - PAD - Mandat 2018 : 1161 envois - 362 retours	Ratio : 31,2%
SAAD - PAD 2016 : 950 envois - 314 retours	Ratio : 33%

Les secteurs sollicités ont été les suivants :

- St Médard en Jalles (2 secteurs, dont le Centre)
- Le Porge
- Le Haillan
- Ludon Médoc

Une vingtaine de questionnaires du Pôle Aide sont arrivés hors délai.

PAD

Nombre d'envois 2023 : 100 / Répondants : 51 / Ratio : 51%
Nombre d'envois 2022 : 100 / Répondants : 58 / Ratio : 58%
Nombre d'envois 2021 : 100 / Répondants : 67 / Ratio : 67%

En 2023, ce sont ainsi environ 450 usagers de l'ADHM qui ont été consultés pour un total de 143 retours, soit un ratio global associatif de 32 % de retours. Le panel sollicité représente environ 50% de l'ensemble des personnes accompagnées par l'ADHM.

Les taux de retour sont très satisfaisants pour ce type d'enquête.

NOUVEAUTES 2023

Nous avons affiné notre analyse. Ainsi :

- une analyse permettant une distinction entre la Cuisine centrale et Ansamble a été mise en place pour le PAD. Il conviendra pour l'avenir de prévoir de systématiquement demander cette précision aux personnes interrogées,
- Une analyse transversale (inter-services) est mise en place concernant les fonctions support suivantes : service comptabilité et accueil téléphonique. En effet, ces 2 prestations recueillent un très haut niveau de satisfaction et méritent d'être valorisées.

RESULTATS, ANALYSES, SYNTHESES ET COMMUNICATION

Les questionnaires ont été saisis sur Excel et reportés dans un document brut (« Résultats »). Ce dernier a fait l'objet d'une analyse, dont le CODIR s'est saisi, puis d'une synthèse. Des axes d'amélioration ont émergé de ces travaux.

Sans étonnement, les points saillants sont les suivants :

- Une meilleure information relativement aux remplacements et aux changements de planning,
- Une plus grande proximité des Responsables de secteur.

La synthèse a été diffusée à l'ensemble intervenants à domicile par le biais de leur adresse e-mail professionnelle. Elle est disponible dans nos locaux.

Un support de communication synthétique a été élaboré. Il a été diffusé à l'ensemble des personnes accompagnées.

Il se dégage par ailleurs une satisfaction hors du commun pour la bienveillance et le professionnalisme de intervenants de terrain de l'ADHM. Bravo à tous !

6. AUTRES

MANUEL QUALITE ET SYSTEME DOCUMENTAIRE

Le Manuel Qualité de l'ADHM, dans sa version actuelle, est un document hybride. Il assemble des formulaires, procédures, documents et instructions issus :

- d'une part, du système documentaire mis en place en vue de la certification. Assez austère, créé de manière descendante et non collaborative, il ne faisait que peu référence,

- d'autre part des productions réalisées depuis 2019 de manière participative. L'emploi de cette méthode en fait un Manuel vivant, évolutif, bien que peu repéré par les professionnels comme un ensemble documentaire précisément localisé et consultable.

La vocation du Manuel qualité est de devenir une véritable référence du quotidien, ce qui nécessite aujourd'hui que l'on appréhende l'existant, en particulier le travail réalisé par le passé, pour en conserver les éléments pertinents, les faire évoluer si nécessaire et en faire ainsi un repère clairement identifié, structurant et opérationnel.

Ce travail a été engagé par le Comité de direction, les procédures les plus structurantes ont été actualisées et le Manuel qualité à proprement parler a fait l'objet d'améliorations. A suivre...

PERSONNALISATION DES ACCOMPAGNEMENTS

Nous poursuivons nos travaux visant à apporter une réponse encore plus personnalisée aux besoins des personnes que nous accompagnons. La création de la fonction de référent (intervenant à domicile ayant en référence un nombre identifiés d'usagers - Interlocuteurs privilégiés des Responsables de secteur et des usagers) nous permettra dès 2024 de :

- Renforcer la prévention de la perte d'autonomie,
- Renforcer la sécurité au travail,
- Renforcer la fiabilité des informations transmises aux professionnels de terrain.

La mise en place d'un Projet personnalisé, outil de recueil des constats et des décisions, engagement sur les prestations et leurs objectifs, document convivial aux contenus accessibles, fait partie de nos principaux projets.

ESMS NUMERIQUE - LA SUITE...

Le programme « ESMS Numérique » visait, pour ce qui concerne l'ADHM, à mettre en conformité notre solution de Dossier Usager Informatisé (DUI) pour chaque personne accompagnée par le SSIAD. Nous avons débuté nos travaux en mars 2021. Le projet arrive à son terme en Décembre 2023.

Cette solution de DUI intègre la messagerie sécurisée de santé (MSS) et permet de communiquer avec :

- le dossier médical partagé (DMP),
- les plateformes régionales e-parcours qui assurent la coordination des soins dans les territoires pour les autres structures concernées.

Elle comporte par ailleurs un module spécifiquement dédié au Projet personnalisé de l'utilisateur.

Ce projet a regroupé 19 structures de Nouvelle-Aquitaine et de Bretagne, SSIAD de l'ADHM compris, dans une « grappe Temps 1 » dont nous sommes la « PMG » (Personne Morale Gestionnaire), c'est-à-dire le coordinateur et le référent principal du projet.

Nous poursuivons aujourd'hui notre élan en intégrant, cette fois en simple participants, la grappe qui nous permettra de bénéficier de financements pour le Service Autonomie à Domicile (ex-SAAD).

7. PLAN D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ 2023-2024

Le Plan d'amélioration continue de la Qualité (PACQ) nous permet de formaliser et de mieux identifier les projets de l'association.

Nos projets, portés de manière participative et représentative, sont les suivants :

THEME 1 : MIEUX CONNAITRE LES USAGERS

- Mettre en œuvre le Projet personnalisé
- Co-évaluation des besoins, des conditions de vie et de l'environnement
- Amplifier et tracer les visites à domicile
- Repérage de la perte d'autonomie
- Intimité, vie privée - Vie affective et sexualité
- Analyser et prévenir les chutes

THEME 2 : ACCOMPAGNER ET PROTÉGER LES PROFESSIONNELS

- Relancer la formation à la conduite
- Utiliser le kit de prévention
- Créer et diffuser le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité
- Prioriser les postes en cas d'imprévu
- Créer une charte de bonne conduite routière
- Traiter les accidents du travail et les accidents de trajet

THEME 3 : STRUCTURER NOS FONCTIONNEMENT

- Stabiliser les dispositifs d'astreinte
- Améliorer l'information aux usagers - Evolutions du planning
- Organiser l'accueil téléphonique unique
- Revisiter le Manuel qualité

THEME 4 : PROTÉGER LES DONNÉES

- Systématiser le recueil du droit à l'image
- Mettre en œuvre le RGPD
- Mettre en œuvre le référentiel Identitovigilance

La Dotation Complémentaire Qualité (financement Conseil départemental) nous engage par ailleurs sur les axes de développement suivants :

THEME 1 : PRISE EN CHARGE DE PUBLICS SPECIFIQUES

- GAPP
- Evaluations pluridisciplinaires
- Tutorat IAD situations complexes
- Repérage des fragilités
- Montée en charge de la psychologue et de l'ergothérapeute
- Stages en immersion
- Coordination SPASAD / Ingénierie de coordination

THEME 2 : COUVERTURE DES BESOINS SUR LE TERRITOIRE

- Véhicules de fonction
- Véhicules de service
- Formation éco-conduite

THEME 3 : AMELIORER LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

- Ingénierie de planification
- Changement de la flotte de téléphones
- Recyclage AP ASD
- Réunions de proximité
- Petit matériel de mobilisation
- Sourcing formation avec Formidaable
- Formations ciblées
- Doublures d'immersion
- Formations ciblées
- Réunions d'intégration
- Journées Portes ouvertes
- Formation au Projet personnalisé
- IAD référents
- Ecoute de soi
- Médecine douce

THEME 4 : LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT

- Heures de convivialité

ANNEXES

Annexe 1 - Liste des documents créés ou modifiés en 2023

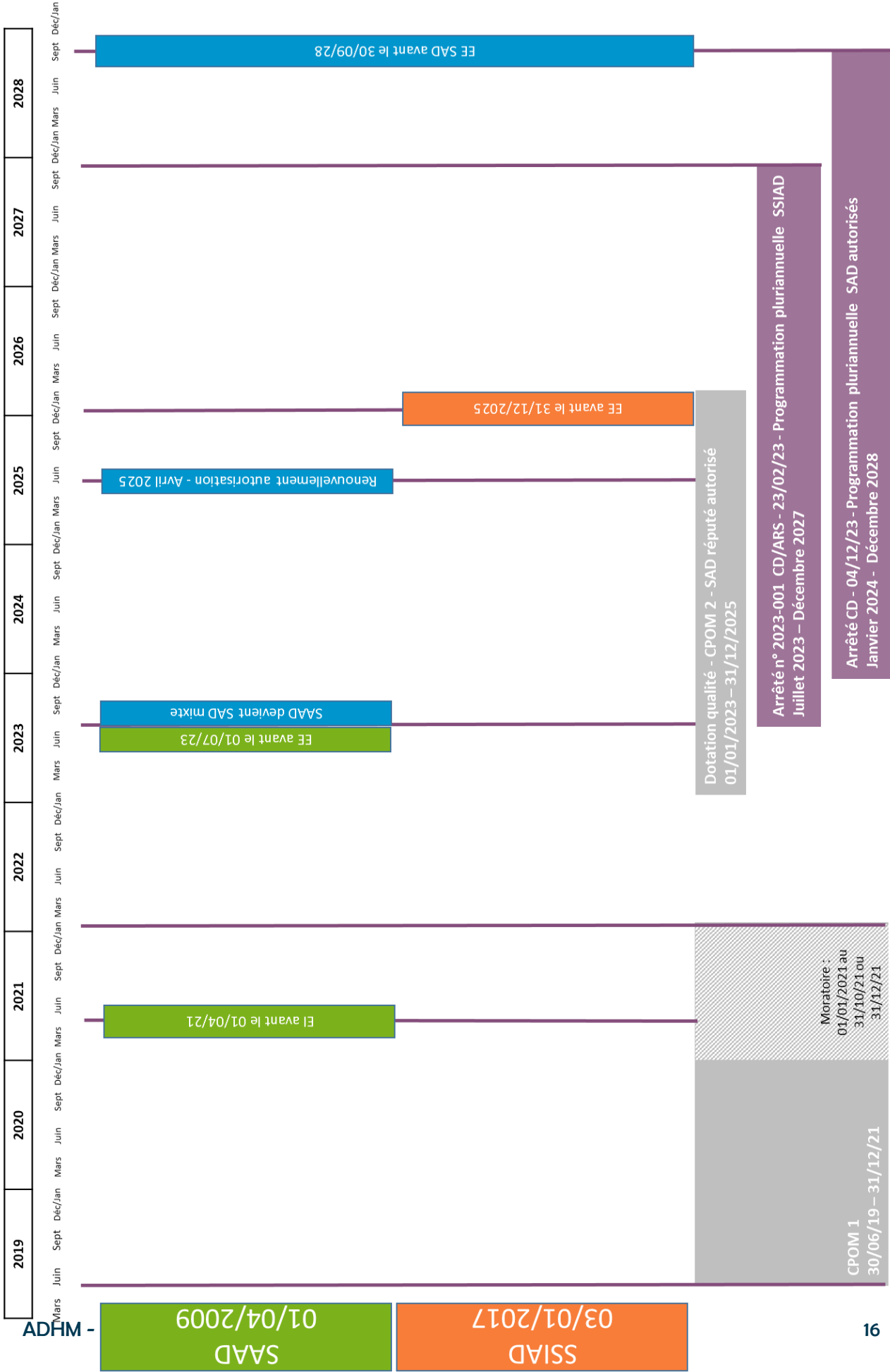
Titre du document	Code d'identification du document et indice
Manuel qualité	MQd
Procédure Maîtrise des documents et des enregistrements	P01Vc
Registre des traitements - RGPD	F141Va
Procédure Enquête de satisfaction	P02Vc
Questionnaire SAAD	F03Vg - A
Questionnaire SSIAD	F07Vf - S
Questionnaire PAD	F03Vg - P
Modèle de courrier Enquête de satisfaction	F08Va
Procédure Prévention et signalement de la maltraitance	P03Vd
Procédure Fiche incident	P23Vb
Fichier de suivi des Fiches incident	F139Va
Fichier de suivi des réclamations	F140Va
Procédure Mesure et amélioration continue de la qualité du service	P04Vc
Plan d'amélioration continue de la qualité (PACQ)	F137Vb
Plan d'actions	F138Va
Procédure Accueil des usagers	P05Vd
Grille tarifaire	DOC03Vo
Flyer ADHM	DOC04Vd
Flyer PAD	DOC05Vd

Flyer Flexidom	DOC06Vb
Demande initiale SSIAD	F17 - S - Vb
Flyer EPCAD	DOC13Va
Fiche d'orientation EPCAD	F146Va
Procédure Analyse de la demande	P06Vd
Procédure Offre de service	P07Vc
Projet de service	DOC09Va
DIPC SPASAD	F26Vv
Livret d'accueil	DOC01Vj
Attestation de remise des documents	F104Vc
Règlement de fonctionnement	DOC02Vg
Notice désignation personne de confiance	F101Vb
Autorisation droit à l'image	F125Va
Autorisation ponctuelle droit à l'image	F126Va
Convention SSIAD IDEL	FxxVa
Fiche Cabinet Infirmiers DE Libéraux	FxxVa
Procédure Préparation de l'intervention	P08Vd
Fiche Mission Smartphones et Guide	I04Vb
Procédure Création nouveau bénéficiaire	I11Va
Procédure Création nouveau salarié	I12Va
Procédure Gestion des cycles	I13Va
Procédure Compta PeC Lancelot	I14Va

Procédure Frais d'entrée	I15Va
Procédure Réalisation du service	P09Ve
Cahier de liaison	F40Vf
Cahier de facturation Flexidom	F132Va
Cahier de transmission Flexidom	F133Va
Cahier de transmissionWE Soins	F134Va
Cahier de transmission PAD	F135Va
Cahier de suivi de remise des blouses	F136Va
Procédure Gestion des ressources humaines	P10Vd
Support recrutement - Etre professionnel de l'ADHM	DOC12Va
Dossier embauche CDI	F142 Vc
Attestation de remise documentaire	F81Ve
Fiche de poste auxiliaire de vie	DOC11Vb
Fiche de poste aide à domicile	DOC10Vb
Demande de récupération - Service prestataire	F131Va
Remise et retour de matériel professionnel	F110Vc
Attestation de port de vêtement professionnel	F114Vb
Livret d'accueil Salarié - Liste des contenus	DOC07Vb
Livret d'accueil Salarié - Chemise	DOC08Vb
Livret d'accueil Salarié - Contenus Aide	DOC08A-Va
Livret d'accueil Salarié - Contenus Soins	DOC08S-Va
Engagement boîte e-mail pro	F127Va

Engagement respect 3.5 du Règlement intérieur	F128Vb
Emargement	F145Va
Déclaration ECR Tutorat	F144Va
Procédure Fournitures de bureau	PxxVa
Formulaire Fournitures de bureau	FxxVa
Classeur de suivi des véhicules de service	F129Va
Carnet de bord Yaris	F130Va
Charte d'utilisation des véhicules de service	I10Va
Cahier de réservation Véhicules de service	F143Va

Annexe 2 - Calendrier des évaluations et des autorisations de l'ADHM



Références SAAD :
 - Autorisation en date du 28/11/08 pour une activité débutant le 01/04/2009.
 - Dérogation liée à la Circulaire du 21 octobre 2011 : ayant été autorisé entre la parution de la Loi du 2 janvier 2002 et la promulgation de la Loi HPST du 21 juillet 2009, le SAAD devra produire 1 évaluation interne et 1 évaluation externe en vue du renouvellement de son autorisation le 01/04/2024.

Références SSIAD :
 - Autorisation tacite en date du 3 janvier 2017 (Arrêté du 13 avril 2018)
 - Cycle de droit commun - Circulaire du 21 octobre 2011 - Art D312-205 du CASF : 3 évaluations internes (T5 / T10 / T15) et 2 évaluations externes (T<7 et T<13) sur une période de 15 ans.

Références SAD :
 SAD mixte réputé autorisé pour la durée restante de leur autorisation depuis la parution du Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1° et 16° du I de l'article L. 312-1 du même code