



Centre Communal d'Action Sociale

Projet de service

Service Autonomie Aide et Soins Saint-Herblain / Indre

Sommaire

- I. Le contexte de rapprochement
- II. Une présentation des missions exercées
- III. Les prestations proposées
- IV. Organigramme du SAD mixte Aide et Soins Saint-Herblain/Indre (délai 18 mois)
- V. Les conditions d'accueil et modalités du public
- VI. L'organisation du service et continuité de service + tableaux effectifs + procédure de recrutement (délai 18 mois)
- VII. Les conditions de l'évaluation et des besoins de la personne
- VIII. Le livret d'accueil (délai 18 mois)
- IX. Un modèle de Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) – cf doc ANAP
- X. Une présentation de la mise en œuvre du projet personnalisé de la personne
- XI. Actions envers les aidants
- XII. Modalités de coordination entre aide et soins
- XIII. Partenariat
- XIV. Organisation de la participation des personnes accompagnées (délai 18 mois)
- XV. La politique de promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance
- XVI. La procédure de traitement des réclamations et évènements indésirables graves
- XVII. Un volet consacré aux actions permettant le développement des compétences (délai de 18 mois)
- XVIII. Un modèle de doc destiné aux usagers précisant offre de service + devis et facture
- XIX. Les modalités d'évaluation de la qualité des prestations du service
- XX. Un budget prévisionnel



Centre Communal d'Action Sociale

I. Le contexte de rapprochement

Dans le cadre de la réforme des Services Autonomie à Domicile (SAD) et en lien avec le Décret N° 2023-608 du 13/07/2023, nous avons engagé une coopération conventionnée dans le cadre d'un projet SAD mixte entre : **ADT44, porteur d'autorisation SAD aide, et le SSIAD de la Ville de Saint-Herblain.**

Les deux services inscrivent leur démarche dans une volonté d'améliorer l'accompagnement à domicile en réponse aux orientations du cahier des charges SAD mixte pour les personnes âgées en perte d'autonomie et les personnes adultes en situation de handicap nécessitant à la fois soins et aides pour le maintien à domicile sur les communes de Saint-Herblain et Indre. Le service autonomie à domicile mixte se dénommera Aide et Soins Saint-Herblain/Indre.

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre permettra aux professionnels du soins et les professionnels de l'aide du domicile de garantir un accompagnement global aux usagers, de faciliter la coordination soins/aide, apporter une réponse adaptée, continue et personnalisée. Il permettra de structurer une offre lisible sur le territoire.

Pour mener cette transformation, un pilotage commun est programmé pour répondre aux cahiers des charges du SAD mixte.

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre est domicilié au 9 Rue Marcel Sembat 44000 Nantes ainsi qu'au 2 Rue de l'Hôtel de Ville 44800 Saint-Herblain. Une domiciliation commune sera déterminée durant la période transitoire de conventionnement de 5 ans.

II. Une présentation des missions exercées

Les missions Aide et Soins Saint-Herblain/Indre sont conformes à l'article D312-1 du CASF :

- Aide et accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne,
- Réponse aux besoins de soins,
- Aide à l'insertion sociale,
- Actions de Prévention de la perte d'autonomie, de préservation, de restauration et de soutien à l'autonomie,
- Soutien aux aidants

III. Les prestations et services proposés :



Centre Communal d'Action Sociale

Le public accompagné sur les communes de Saint-Herblain et Indre :

- Personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes.
- Personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap.
- Personnes adultes de moins de 60 ans atteintes de pathologies chroniques ou de certaines affections.

Soins et accès aux soins :

Aide et Soins Saint-Herblain / Indre contribue au maintien à domicile. Il a pour vocation autant que possible, d'éviter l'hospitalisation, notamment lors de la phase aiguë d'une affection pouvant être traitée à domicile et ne relevant pas de l'hospitalisation à domicile, et de faciliter les retours à domicile à la suite d'une hospitalisation. Il vise également à prévenir ou retarder la perte d'autonomie et l'admission dans des établissements sociaux et médico sociaux.

Le service met en œuvre, de par ses missions et son organisation, une prise en charge qui repose sur une évaluation des besoins de la personne ainsi que sur l'élaboration d'un plan individualisé de soins. L'intervention réalisée par le service contribue à prévenir la perte d'autonomie, à limiter les incapacités et à lutter contre l'isolement.

Le service accompagne les personnes, qui en ont fait le choix, soutient les aidants, accompagne les personnes en fin de vie.

Le service assure, sur prescription médicale, des prestations de soins infirmiers sous la forme de soins techniques, d'hygiène, de confort et des soins relationnels, ou en facilite l'accès pour tous, encadrées par le Code de la Santé Publique.

Les soins techniques sont dispensés par les infirmiers du service ou par des infirmiers libéraux, via des conventions qui respectent ce projet de service et le règlement de fonctionnement. Ils participent au traitement et à la surveillance des pathologies des personnes prises en soin.

Les soins de base, d'hygiène et de confort sont dispensés par des aides-soignants qui exercent sous la responsabilité et le contrôle des infirmiers du service.

Le SAD mixte facilite l'accès aux soins en :

- ⇒ Donnant à toute personne qui lui en fait la demande une information sur l'offre de soins infirmiers du territoire,
- ⇒ Facilitant une prise de rendez-vous pour ses bénéficiaires avec des professionnels de santé,
- ⇒ Articulant ses interventions avec des infirmiers sous convention.

Le SAD mixte articule son action avec l'Hospitalisation à Domicile dans l'intérêt du parcours de soins de la personne. Il participe à l'accompagnement de la fin de vie et aux soins palliatifs grâce à des partenariats adaptés et formalisés (COMPAS).



Centre Communal d'Action Sociale

Entretien du cadre de vie et aide à la vie quotidienne

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre propose au bénéficiaire de l'aide à l'entretien de son logement et du linge. Il peut réaliser la gestion des repas : courses, préparation ou aide à la préparation et aussi une aide aux démarches administratives.

Le service peut accompagner la personne à pied, en transport en commun ou en véhicule pour des missions d'accompagnement et des activités relatives à la vie sociale.

Aide humaine et soutien à l'autonomie

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre conduit l'évaluation médico-sociale et propose à la personne en perte d'autonomie un soutien dans les actes essentiels de la vie et une aide humaine adaptée à sa situation et son projet de vie.

Le SAD réalise différentes missions : aide au lever, aide au coucher, aide à l'habillage - déshabillage, toilette (aide, surveillance et stimulation), aide aux soins de bien-être (rasage, épilation visage, manucure, pédicure), aide aux transferts (avec matériel si nécessaire). Le service propose une aide à la prise de repas (aide, surveillance et stimulation). Il met en œuvre un accompagnement social pour réaliser le projet de vie de la personne et aider à son insertion sociale.

Prévention de la perte d'autonomie Aide et Soins Saint-Herblain/Indre est engagé dans des actions de Prévention de la perte d'autonomie adaptées à la situation de chacun. Le SAD mixte effectue un repérage des fragilités sur l'ensemble des risques de perte d'autonomie (ou d'évolution des situations de handicap). Il élabore avec ses partenaires médicaux et sociaux une réponse adaptée aux fragilités repérées. Le service développe des actions individuelles et collectives de Prévention de la perte d'autonomie en lien avec la Conférence de Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie du Département de Loire-Atlantique, et tous les acteurs spécialisés. La lutte contre l'isolement social est une priorité de l'association.

IV. Un organigramme (délai 18 mois) - cf organigramme cible en annexe

Un organigramme du service sera déterminé durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai réglementaire défini par le cahier des charges.

V. Les conditions d'accueil et modalités d'information du public

Accueil physique :

- 9 Rue Marcel Sembat 44000 Nantes du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30-18h



Centre Communal d'Action Sociale

- 2 Rue de l'hôtel de Ville 44800 Saint-Herblain du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30

Accueil téléphonique et gestion des messages :

Un numéro de téléphone et une adresse de messagerie (messagerie sécurisée) uniques seront déterminés durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai réglementaire défini par le cahier des charges. Dans l'attente :

- Numéro ADT 44 : 02 51 80 61 22 adt@aideadomicilepourtous.org
- Numéro CCAS: 02 28 25 27 83 - ssiad@saint-herblain.fr

Les prestations/interventions sont proposées sur les plages horaires suivantes :

- Pour le soin : du lundi au dimanche de 8h-12h30 / 15h45-19h15
- Pour l'aide : du lundi au dimanche de 8h à 20h

Sites internet :

Les sites internet seront mis à jour durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai réglementaire défini par le cahier des charges.

<https://www.saint-herblain.fr/services-et-demarches/seniors/service-de-soins-infirmiers-a-domicile/>

<https://www.aideadomicilepourtous.org/>

Locaux et matériels :

En complément des lieux d'accueil du public, une antenne du service de soin est située 9 bis avenue de l'Angevinière à Saint-Herblain.

Les agents et intervenants du service d'aide et de soins Saint-Herblain-Indre sont équipés :

- Pour les équipes sédentaires : d'un poste de travail aménagé (bureau, assise, poste informatique et téléphonique). Des véhicules de service et des ordinateurs portables sont mis à disposition pour les rendez-vous extérieurs.
- Pour les équipes de terrain : chaque agent/intervenant est équipé d'un smartphone professionnel et d'équipement de protection individuelle (blouses, gants, petit matériel...). Les agents du soin bénéficient de véhicules de service et les intervenants de l'aide peuvent également en être équipés selon disponibilité.

Des salles de réunions équipées sont mis à disposition des équipes sédentaires et de terrain sur toutes les antennes.

VI. L'organisation du service et continuité de service + tableaux effectifs + procédure de recrutement (délai 18 mois)

Les éléments concernant l'organisation du service, la continuité de service, le tableau des effectifs et les procédures de recrutement seront déterminés durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai règlementaire défini par le cahier des charges.

VII. Les conditions de l'évaluation et des besoins de la personne

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre répond à un souhait et à des besoins d'intervention à domicile en apportant une réponse individualisée qui s'intègre dans un Projet d'Accompagnement Personnalisé. Une évaluation médicosociale est réalisée par le service (IDEC et/ou responsable de secteur) en lien, le cas échéant, avec l'évaluation réalisée par d'autres partenaires (Département, MDPH, Caisses de retraites...). L'évaluation aboutit à des documents contractuels (devis, contrat, document individuel de prise en charge, règlement de fonctionnement). Ces documents précisent les plages horaires d'intervention. Le livret d'accueil est remis et commenté afin de détailler l'offre de service du SAD mixte et ses conditions.

VIII. Le livret d'accueil (délai 18 mois)

Le livret d'accueil sera déterminé durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai règlementaire défini par le cahier des charges.

IX. Un modèle de Document Individuel de Prise en Charge (DIPEC) – Cf. Annexe

Un document individuel de prise en charge commun aide et soins est mis en place pour l'ensemble des usagers dès l'entrée dans le SAD.

X. Une présentation de la mise en œuvre du projet personnalisé de la personne

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre est au service du projet de vie à domicile de la personne accompagnée ; les professionnels du service respectent ses choix de vie, sa culture, son intimité et ses habitudes de vie. Le service soutient les proches aidants dans leur rôle. L'accompagnement par le SAD requiert, de la part de la personne et de son proche aidant, un respect des équipes et des conditions d'exercice de leur métier.

Le projet personnalisé doit être mis en place pour l'ensemble des usagers du service dans un délai de 6 mois après l'entrée.

En annexe : Outil d'évaluation et de suivi (classeur de liaison).



Centre Communal d'Action Sociale

XI. Actions envers les aidants

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre connaît les proches aidants dans leur rôle essentiel auprès des bénéficiaires et articule ses interventions avec eux. Le SAD les soutient dans leur rôle par ses prestations d'aide, d'accompagnement et de soins, les solutions de soutien psychologique, par l'information sur l'offre territoriale de soutien aux aidants, notamment la plateforme d'appui et de répit (Maison des Aidants).

L'aidant familial (conjoint, enfants, amis, voisins, entourage proche), les aidants professionnels (divers professionnels intervenant au domicile) sont une ressource précieuse et indispensable pour le maintien au domicile de la personne accompagnée.

L'intervenant professionnel peut être témoin de l'épuisement de l'aidant familial qui vit au quotidien avec la personne accompagnée. L'aidant professionnel peut apporter son soutien en adoptant une attitude bienveillante, en dédramatisant la situation, en apprenant la mise à distance, il peut conseiller et accompagner dans la mise en place des différentes aides.

XII. Modalités de coordination entre aide et soins – Cf annexe classeur de liaison

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre propose un fonctionnement Aide + Soins avec la coopération au quotidien des équipes Aide et Soins en termes d'adaptation aux besoins de la personne, de transmission d'informations, d'articulation des interventions.

Pour faciliter la relation au service et s'assurer de la transmission des informations, le service désigne une intervenante Aide et/ou Soins comme interlocutrice privilégiée. La responsabilité de la coordination Aide + Soins est réalisée par les coordinatrices aide et soins. La gouvernance assure la conformité du fonctionnement.

Les outils de coordination sont utilisés de manière concertée.

Le suivi des situations est coordonné : transmissions ciblées, télégestion, concertations communes, respect du secret professionnel partagé en équipe de soins (L.1110-12 du Code de la Santé Publique).

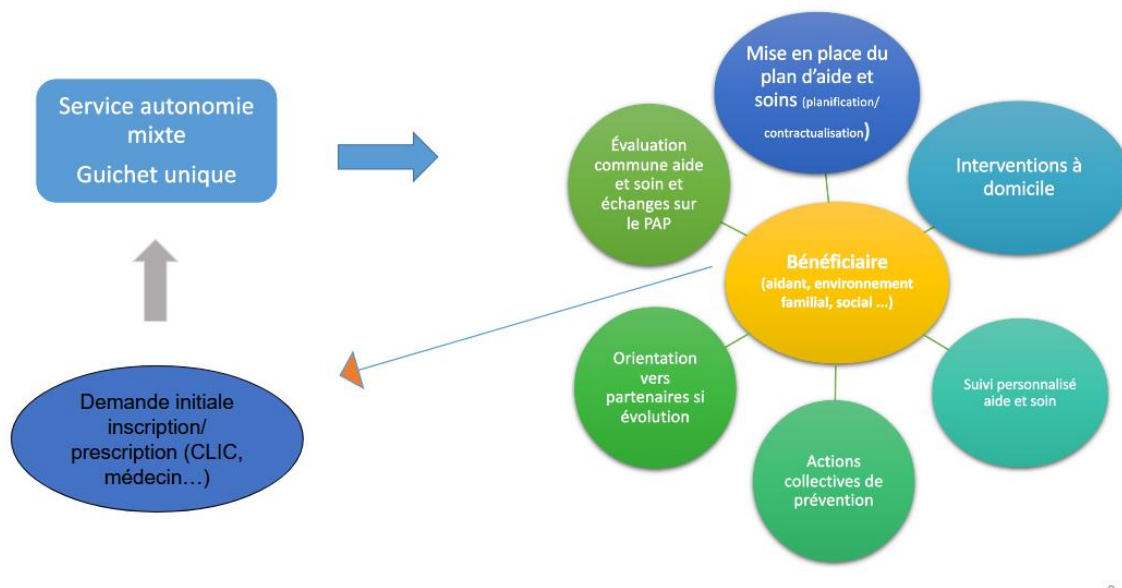
Les responsables de la coordination sont chargés du suivi de la réalisation des prestations/interventions du service d'aide et de soins. Il s'assure notamment de la bonne information des intervenants sur les besoins spécifiques de la personne accompagnée avant toute intervention. Il vérifie la bonne compréhension du protocole d'intervention par les intervenants (consignes, tâches à accomplir...).

Le responsable de la coordination organise les interventions en binôme (intervenants aide et soins) lorsqu'elles sont nécessaires. Il veille à ce que les intervenants du service réalisent leurs interventions d'aide ou de soin de manière complémentaire et dans la limite de leurs compétences respectives.

Les logiciels de l'aide et du soin sont identiques, solution Arche MC2. L'interopérabilité est en cours de travail pour permettre le partage des informations.

Scénario cible guichet unique

Scénario Cible : Processus d'accompagnement coordonné/intégré aide-soins



Les étapes du parcours usager seront précisées durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai règlementaire défini par le cahier des charges :

- Demande
- Évaluation
- Gestion de la liste d'attente
- Suivi de la prise en charge

XIII. Partenariat – cf cadre à compléter

Aide et Soins Saint-Herblain/Indre est inscrit dans son environnement avec un lien conventionnel avec des cabinets d'infirmiers libéraux, la collaboration avec les médecins traitants, la coopération avec les professionnels de santé. Il collabore avec le DAC44 et les dispositifs de coordination des personnes en situation de handicap. Il assure les liens Ville-Hôpital avec le CHU et les CH du territoire et est en étroite relation avec l'ensemble des acteurs sanitaire et médico-sociaux du territoire (HAD, EMSP, Sad aide, SAMSAH, Département, Résidence autonomie, prestataires matériaux médicaux ...).



Centre Communal d'Action Sociale

Sur la commune de Saint-Herblain, le service s'insère dans les missions du service seniors du CCAS et prolonge les actions menées de façon transversale. Il s'inscrit dans des actions de prévention menées par le CCAS (plan canicule, actions collectives de type prévention des chutes ...). Il collabore avec l'ensemble des autres unités : Accueil de Jour, CLIC, Portage de repas, Animation pour coordonner les aides et actions apportées aux usagers.

Le service est inscrit dans un réseau gérontologique, participe à la coordination du parcours des usagers et aux actions sur le territoire, notamment dans le cadre de la démarche Ville Amie des Aînés portée par le CCAS de Saint-Herblain.

XIV. Organisation de la participation des personnes accompagnées (délai 18 mois)

Dans le cadre de l'amélioration continue des services rendus aux usagers, une enquête de satisfaction est remise chaque année aux usagers. Au regard des analyses, un plan d'actions est mis en place. Un modèle d'enquête de satisfaction commun sera déterminé durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai réglementaire défini par le cahier des charges.

XV. La politique de promotion de la bientraitance et lutte contre la maltraitance

Le service analyse les dysfonctionnements et événements indésirables, déclare les dysfonctionnements graves et effectue les signalements judiciaires. Les intervenants sont sensibilisés régulièrement à la prévention de la maltraitance et à la promotion de la Bientraitance.

XVI. La procédure de traitement des réclamations et événements indésirables graves

Les réclamations et événements indésirables font l'objet d'un recueil, d'un suivi et d'une évaluation régulière.

XVII. Un volet consacré aux actions permettant le développement des compétences (délai de 18 mois)

Le volet consacré aux actions permettant le développement des compétences : plans de formation individuelle et collective, analyse de la pratique, accompagnement de stagiaires, sera déterminé durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai réglementaire défini par le cahier des charges.



Centre Communal d'Action Sociale

XVIII. Un modèle de documentation destiné aux usagers précisant offre de service

Un modèle de la documentation destiné aux usagers précisant son offre de service mise à jour, les tarifs des principales prestations proposées avant déduction des aides, les financements potentiels et les démarches à effectuer sera déterminé durant la période transitoire de conventionnement, conformément au délai règlementaire défini par le cahier des charges.

Cf. Devis facture en annexe

XIX. Les modalités d'évaluation de la qualité des prestations du service

La démarche d'amélioration continue permet d'approfondir 8 axes essentiels du SAD mixte : l'accès aux Soins, la Prévention, l'Appui aux aidants, le fonctionnement Aide + Soins, les partenariats, le management la QVCT et l'attractivité, les droits des personnes, et l'Innovation.

Le service réalise une démarche participative pour améliorer les pratiques professionnelles et les fonctionnements sur les axes d'amélioration identifiés.

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité, le service est soumis au référentiel de la Haute Autorité de Santé. .

XX. Un budget prévisionnel

Cf annexe Budget prévisionnel

La clé de répartition de la dotation de coordination, entre le CCAS et l'ADT44, sera déterminée au cours de la période d'instruction de la demande d'autorisation en SAD mixte Aide et Soins.