



---

# EXTRAIT DU PROJET DE SERVICE 2019-2023

## SSIAD - ESAD de Santély

---

## SOMMAIRE

I- PRESENTATION DE SANTELYS ET DE SON SERVICE MEDICO-SOCIAL	3
1 - PRESENTATION DE SANTELYS ASSOCIATION	3
2 - PRESENTATION DU SERVICE MEDICO-SOCIAL	8
2.1- Le service de soins infirmiers à domicile pour personnes handicapées (SSIAD PH)	8
2.2- Les services de soins infirmiers à domicile pour personnes âgées (SSIAD PA)	10
2.3- L'équipe spécialisée Alzheimer à domicile (ESAD)	11
II- RESULTATS DES DIAGNOSTICS INTERNE ET EXTERNE	
<b><i>DISPONIBLE UNIQUEMENT SUR LA VERSION COMPLETE DU PROJET D'ETABLISSEMENT</i></b>	
III- AXES STRATEGIQUES PRIORITAIRES DU PROJET D'ETABLISSEMENT	13
IV- LES PROJETS	17
1- PROJET PARAMEDICAL	18
➔ Axe 1 : Compétences et expertises paramédicales	18
➔ Axe 2 : Organisation paramédicale	19
2- PROJET DE RESSOURCES HUMAINES	21
3- PROJET DE GESTION	23
4- PROJET RELATIF AUX LOCAUX	24
6- PROJET DE COMMUNICATION	25
7- PROJET QUALITE ET GESTION DES RISQUES	26
8- PROJET DE RECHERCHE	28
9- PROJET DU SYSTEME D'INFORMATION	29
VI- SUIVI ET EVALUATION DU PROJET	30

# I- Présentation de Santélys et de son service médico-social

## 1 – Présentation de Santélys Association

Santélys, association de loi 1901 reconnue d'Utilité Publique, créée en 1900 par le Docteur Calmette, en cours de transformation en Fondation Reconnue d'Utilité Publique, est spécialisée en santé et maintien à domicile et dans le domaine de la formation.

Santélys Association intervient dans la région Hauts-de-France et propose des soins et des prestations à domicile permettant une prise en charge globale du patient, quels que soient son âge, son niveau de dépendance et son état de santé.

Les activités et services de Santélys Association s'organisent autour des pôles et départements suivants :



L'ISEFORM Santé (Institut Supérieur d'Expertise, de FORMation et de Recherche des Métiers de la Santé) comprend les activités suivantes :

- un Institut de Formation en Soins Infirmiers créé en 1919 et un Institut de Formation d'Aides-Soignants
- un département Formation Continue à destination des professionnels de santé hospitaliers et libéraux et des professionnels médico-sociaux, comprenant notamment l'Institut des Métiers de la Santé A Domicile et le Centre de Ressources et de Formation à l'Education du Patient
- un centre de ressources et d'accompagnement pédagogique, d'études et de recherche.
- un espace spécialisé en accompagnement des carrières en santé.

Chaque année, près de 1 500 élèves et stagiaires bénéficient de cours et formations dispensés sur le Campus de Santélyls.

Le **Pôle Santé A Domicile** comprend les activités et services suivants :

- Le **Service Prestataire de Santé A Domicile (PSAD)**, regroupant :
  - o **l'assistance respiratoire** qui, depuis 40 ans, permet la prise en charge globale à domicile de plus de 10 500 patients insuffisants respiratoires dans le cadre de l'oxygénothérapie, la trachéotomie, la ventilation nasale, l'aérosolthérapie, la Pression Positive Continue.
  - o la **perfusion**, permettant aux patients nécessitant une antibiothérapie, un traitement de la douleur, une chimiothérapie,... par perfusion d'être soignés chez eux, en leur évitant ou en écourtant leur hospitalisation. Plus de 2 400 patients par an sont pris en charge dans le cadre de ces traitements.
  - o la **nutrition entérale** à domicile avec la prise en charge globale de près de 800 patients par an.
  - o **l'insulinothérapie par pompe**, assurant la prise en charge globale à domicile de plus de 1 400 patients diabétiques par an.
  
- **la dialyse**, qui assure depuis 1976 la prise en charge des patients insuffisants rénaux à domicile ou en unités de dialyse, en particulier dans le cadre de la dialyse péritonéale et de l'hémodialyse. Plus de 3 000 patients sont traités annuellement, représentant près de 300 000 séances de dialyse (Hauts-de-France et Bourgogne – Franche-Comté).
  
- **l'Hospitalisation A Domicile** qui permet, depuis 1990, la prise en charge globale de patients nécessitant des soins infirmiers techniques ou complexes à domicile, assurant des soins auprès de plus de 300 patients simultanément (plus de 2 000 patients annuellement), dans la métropole lilloise, sur le secteur de Béthune - Bruay-la-Buissière ainsi que sur le secteur de l'Artois - Ternois.
  
- **le Service de Soins Infirmiers A Domicile (composé de 155 places) :**
  - o **secteur pour personnes adultes de 18 à 60 ans en situation de handicap ou atteintes d'une maladie chronique** de 30 places, créé en 2008 et assurant la prise en charge globale à domicile de personnes adultes de moins de 60 ans présentant un handicap ou atteintes de pathologie(s) chronique(s), dans la métropole lilloise.
  - o **secteur pour personnes âgées** de 125 places sur 4 sites, ouvert en 2013 et qui assure la prise en charge à domicile de personnes âgées de 60 ans et plus, malades ou dépendantes, sur des secteurs définis au sein des zones de proximité de Béthune - Bruay-la-Buissière, du Valenciennois, de Roubaix - Tourcoing et de Lens - Hénin-Beaumont.
  
- **l'Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile**, ayant obtenu une autorisation de 10 places sur le secteur de Béthune - Bruay-la-Buissière en 2013, qui réalise sur

prescription médicale des séances de soins d'accompagnement et de réhabilitation, auprès de personnes à un stade précoce ou modérément sévère de la maladie d'Alzheimer.

Le **Pôle Education – Prévention – Coordination – Télémédecine et Télésuivi** regroupe quant à lui les activités suivantes :

- **une Cellule d'appui au retour et au maintien à domicile**, créée en 2008, composée d'infirmières coordinatrices, d'assistantes sociales et de chargés d'accueil, qui a pour vocation d'orienter et de coordonner le retour ou le maintien à domicile de tous types de patients - usagers, quels que soient leur âge, leur état de santé ou leur niveau de dépendance.
- **l'activité d'Education Thérapeutique du Patient (ETP)**, animée par une équipe transverse depuis 2010 (infirmières d'éducation, professeurs d'activités physiques adaptées...) et s'appuyant également sur l'ensemble des équipes de Santélyls formées à l'ETP, et qui met en œuvre des programmes d'éducation agréés par l'Agence Régionale de Santé dans les domaines du cancer, de l'insuffisance et des maladies respiratoires, de la maladie de Parkinson et de l'insuffisance rénale.
- **l'activité de la Maison du Diabète et des Maladies Chroniques**, intégrée à Santélyls Association en 2012, dont les missions sont d'accueillir, d'accompagner, de mener des actions d'information, de prévention et de dépistage auprès du grand public et de former ou d'informer les professionnels de santé dans les domaines du diabète et des maladies cardio-vasculaires et plus largement des maladies chroniques.
- **un service visant à développer les projets de Télésanté et Télésuivi** à domicile, dans le cadre des prises en charge réalisées par les différents services de Santélyls, en lien avec les établissements de santé, prescripteurs et partenaires, selon les besoins des patients et les outils technologiques existants ou en cours de développement.

Autour de ces pôles d'activité, Santélyls Association a également mis en place :

- **un pôle Recherche Evaluations Etudes Valorisation et Innovation (REEVI)**, qui soutient et participe à des programmes de recherche clinique, expérimentale et technologique. Ce pôle met également en œuvre un appel à projets innovants annuel permettant l'attribution de bourses de recherche dans les domaines des pathologies chroniques et du cancer, de la santé à domicile, de la qualité de vie et de la santé numérique. Enfin, le pôle REEVI anime le Santélyls Dom'Lab, living lab permettant la mise en place d'étude en vie réelle au domicile.
- **un département Humanitaire**, qui contribue à améliorer l'accès aux soins des plus démunis en leur offrant ressources humaines et matérielles.

Santélyls Association est également à l'origine de la création d'associations et structures, composant le **groupe associatif Santélyls** :



- **Cosmolys**, structure créée il y a 20 ans, spécialisée dans la collecte et le traitement des déchets d'activité de soins à risques infectieux rayonnant sur le Grand Nord de la France, incluant notamment la région parisienne.
- **Stratélys**, cabinet d'audit et de conseil et organisme de formation, créé en 1999, au rayonnement national et spécialisé dans le domaine de la santé.
- **Kidilyls**, crèche inter-entreprises associative ouverte en 2010, ayant pour particularité d'accueillir, sur une capacité spécifiquement réservée, des enfants en situation de handicap ou atteints de maladies chroniques. Kidilyls peut également accueillir des enfants dont les parents malades sont pris en charge à domicile ou soignés en établissement de santé (CHRU de Lille, Centre Oscar Lambret (CLCC), ...).
- **Proxilyls**, structure spécialisée depuis 2014 dans la location et la vente de matériel de confort et de maintien à domicile pour les établissements de santé, les particuliers et les professionnels de santé.
- **Santélyls Bourgogne Franche-Comté** (Santélyls BFC), association créée en 2014, qui assure la prise en charge de patients en dialyse en centre lourd à Dijon, en unité et à domicile dans la région Bourgogne - Franche-Comté et sur le département de l'Ain.
- **Homilyls**, résidence connectée en faveur de l'autonomie des personnes âgées, offrant depuis 2017 une solution d'hébergement sécurisé facilitant le maintien à domicile et anticipant l'éventuelle perte d'autonomie dans le respect de la personne.

- **Arémis**, association intervenant depuis 1988 sur la Région Bruxelloise afin de prendre en charge dans leur globalité des adultes et enfants atteints d'une pathologie lourde, nécessitant des soins techniques et complexes à domicile (structure d'Hospitalisation A Domicile belge expérimentale).
- **Cité Sérine**, Hôtel de Soins associatif, ouvert en 1996, situé au cœur de Bruxelles, accueillant des patients adultes et enfants atteints de pathologies lourdes et/ou évolutives nécessitant des soins techniques et/ou complexes continus et nécessitant un hébergement adapté.

Annuellement, toutes activités confondues, le groupe associatif Santélyls permet la prise en charge de plus de 28 000 patients ou usagers.

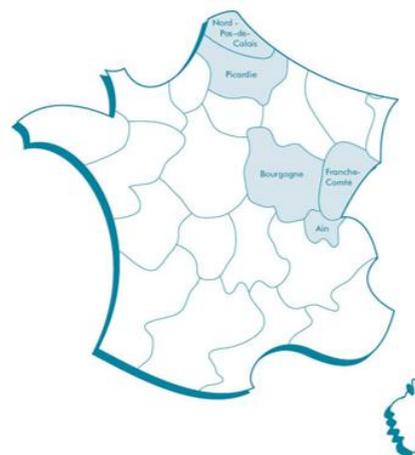
Le rayonnement des activités est présenté sur les cartes suivantes :

### SECTEURS D'INTERVENTION DE SANTÉLYLS ASSOCIATION

Assistance Respiratoire - Perfusion  
Insulinothérapie - Nutrition



Dialyse



Hospitalisation A Domicile



Service de Soins Infirmiers A Domicile



## 2 – Présentation du service médico-social

Depuis 2008, Santély Association est à l'origine de la création de plusieurs Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) pour personnes âgées et handicapées, ainsi qu'une équipe spécialisée Alzheimer à domicile.

Le développement de cette offre de soin médico-sociale globale répond à différents objectifs :

- S'inscrire dans les priorités locales, régionales et nationales dans le domaine de la prise en charge à domicile
- Améliorer la qualité de vie des usagers, délivrer des soins d'hygiène et infirmiers adaptés aux besoins spécifiques et aider à la vie quotidienne
- Assurer des soins de réhabilitation et d'accompagnement de l'utilisateur
- Permettre une personnalisation des soins par une prise en charge globale et coordonnée, dans le respect du projet de vie de l'utilisateur
- Faciliter le libre choix, répondre aux souhaits et respecter les droits des personnes accueillies
- Organiser la prise en charge des usagers à domicile en coopération avec les autres acteurs des filières concernées
- Renforcer les partenariats actuels, développer de nouveaux partenariats et favoriser la continuité et la coordination des soins
- Ecourter ou éviter les hospitalisations et répondre ainsi aux nouvelles demandes de santé, permettant ainsi de diminuer les coûts liés à l'hospitalisation
- Assurer la continuité des soins en relais de la prise en charge en hospitalisation à domicile.

### 2.1 – Le service de soins infirmiers à domicile pour personnes handicapées (SSIAD PH)

Créé en 2008, ce SSIAD permet la prise en charge globale à domicile de personnes adultes de moins de 60 ans en situation de handicap ou atteintes de pathologie(s) chronique(s). Disposant d'une capacité de 30 places, sa mission est d'assurer des soins infirmiers, sur prescription médicale, sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels, auprès des personnes concernées.

Les pathologies prises en charges sont notamment :

- le handicap moteur
- la neuropathie
- les troubles psychiatriques
- la sclérose en plaques
- le retard mental avec mobilité réduite
- les suites d'Accident Vasculaire Cérébral
- les myopathies
- l'insuffisance respiratoire sévère
- les pathologies néoplasiques...

Le secteur d'intervention du SSIAD pour personnes handicapées de Santély correspond aux communes situées dans l'arrondissement du Grand Lille (cf. carte ci-dessous).

### Secteur d'intervention du SSIAD PH

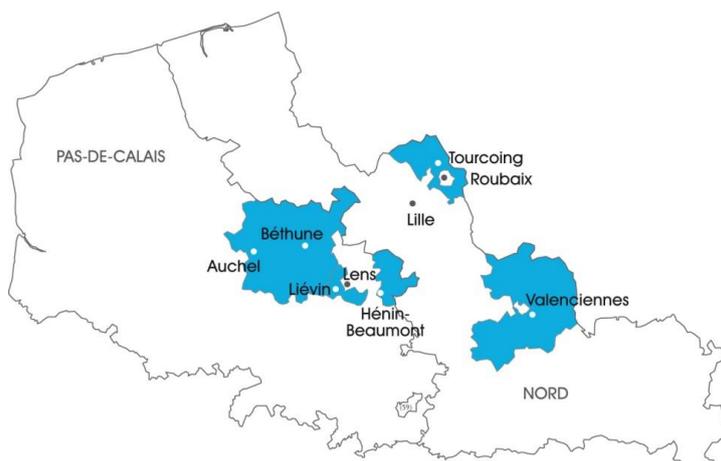


- Les usagers pris en charge au sein du SSIAD sont majoritairement adressés par :
- les établissements de santé, dont les structures d'HAD, de la métropole lilloise
  - les médecins généralistes
  - les structures médico-sociales partenaires
  - les autres services de Santély.

## 2.2- Les services de soins infirmiers à domicile pour personnes âgées (SSIAD PA)

Par décision du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Nord-Pas-de-Calais en date du 12 mars 2012, Santély Association a été autorisée à créer 125 places de SSIAD pour personnes âgées sur les secteurs de Roubaix-Tourcoing, Valenciennes, Hénin-Beaumont et Lens-Béthune.

### Secteurs d'intervention des SSIAD PA



A l'instar de celui pour personnes handicapées, les SSIAD pour personnes âgées assurent des soins infirmiers, sur prescription médicale, sous la forme de soins techniques ou de soins de base et relationnels, auprès de personnes âgées de 60 ans et plus, malades et/ou dépendantes.

Les capacités et les secteurs d'intervention de ces SSIAD pour personnes âgées sont les suivants :

- **SSIAD de Roubaix-Tourcoing (capacité de 30 places / ouvert en avril 2013) :** *Bondues, Bousbecque, Comines, Croix, Halluin, Hem, Lannoy, Leers, Linselles, Lys Lez Lannoy, Mouvaux, Neuville-en-Ferrain, Roncq, Sailly Lez Lannoy, Toufflers, Tourcoing, Wasquehal, Wattrelos et Wervicq-Sud.*
- **SSIAD de Valenciennes (25 places / juin 2013) :** *Abscon, Anzin, Artres, Aulnoy Lez Valenciennes, Avesnes Le Sec, Beuvrages, Bouchain, Bousignies, Brillon, Bruay Sur L'escout, Bruille Saint Amand, Château L'abbaye, Conde Sur L'escout, Crespin, Curgies, Denain, Douchy Les Mines, Emerchicourt, Escaudain, Escautpont, Estreux, Famars, Flines Les Mortagne, Fresnes Sur Escaut, Hasnon, Haspres, Haulchin, Haveluy, Helesmes, Hergnies, Herin, Hordain, La Sentinelle, Lecelles, Lieu Saint Amand, Louches, Maing, Marly, Marquette En Ostrevant, Mastaing, Maulde, Millonfosse, Monchaux Sur Ecaillon, Mortagne Du Nord, Neuville Sur Escaut, Nivelle, Noyelles Sur Selle, Odomez, Oisy, Onnaing, Preseau, Prouvy, Quarouble, Querenaing, Quievrechain, Raismes, Roelux, Rombies Et Marchipont, Rosult, Rouvignies, Rumegies, Saint Amand Les Eaux, Saint Aybert, Saint Saulve, Sars Et Rosieres, Saultain, Sebourg, Thiant, Thivencelle, Thun Saint Amand, Trieth Saint Leger, Valenciennes, Verchain Maugre, Vicq, Vieux Conde, Wasnes Au Bac, Wavrechain Sous Denain et Wavrechain Sous Faulx.*

- **SSIAD de Hénin-Beaumont (40 places / octobre 2013)** : *Acheville, Angres, Avion, Bois Bernard, Carvin, Courcelles Les Lens, Courrieres, Dourges, Eleu Dit Leauwette, Evin Malmaison, Grenay, Henin Beaumont, Leforest, Libercourt, Lievin, Loos En Gohelle, Mericourt, Meurchin, Noyelles Godault Et Oignies.*
- **SSIAD de Béthune (30 places / novembre 2013)** : *Allouagne, Ames, Amettes, Annequin, Annezin, Auchel, Auchy Au Bois, Auchy Les Mines, Bajus, Barlin, Bethune, Beugin, Beuvry, Billy Berclau, Blessy, Bourecq, Bruay La Buissiere, Burbure, Busnes, Calonne Ricouart, Calonne Sur La Lys, Camblain Chatelain, Cambrin, Cauchy A La Tour, Caucourt, Chocques, Cuinghy, Dieval, Divion, Douvrin, Drouvin Le Marais, Ecquedecques, Essars, Estree Blanche, Estree Cauchy, Ferfay, Festubert, Fleurbaix, Fouquereuil, Fouquieres Les Bethune, Fresnicourt Le Dolmen, Gauchin Legal, Givenchy Les La Bassee, Gonnehem, Gosnay, Guarbecque, Haillicourt, Haisnes, Ham En Artois, Hermin, Hersin Coupigny, Hesdigneul Les Bethune, Hinges, Houchin, Houdain, Isbergues, La Comte, La Couture, Labeuvriere, Labourse, Lambres, Lapugnoy, Laventie, Lespesses, Lestrem, Lieres, Liettes, Ligny Les Aire, Lillers, Lingham, Locon, Lorgies, Lozinghem, Maisnil Les Ruitz, Marles Les Mines, Mazinghem, Mont Bernanchon, Neuve Chapelle, Noeux Les Mines, Norrent Fontes, Noyelles Les Vermelles, Oblinghem, Ourton, Quernes, Rebreuve Ranchicourt, Rely, Richebourg, Robecq, Rombly, Ruitz, Saily Labourse, Saily Sur La Lys, Saint Floris, Saint Hilaire Cottes, Saint Venant, Vaudricourt, Vendin Les Bethune, Vermelles, Verquigneul, Verquin, Vieille Chapelle, Violaines, Westrehem Et Witternesse.*

### 2.3- L'équipe spécialisée Alzheimer à domicile (ESAD)

Dans le cadre de la mesure n°6 du Plan Alzheimer 2008-2012, qui prévoit le développement d'une prise en charge à domicile des personnes âgées de 60 ans et plus, Santély Association a été autorisée par décision du Directeur de l'ARS, en date du 05 novembre 2012, à créer une Equipe Spécialisée Alzheimer à Domicile (ESAD) sur la zone de proximité de Béthune-Bruay.

Rattachée au SSIAD pour personnes âgées du secteur de Béthune, cette équipe dispose d'une capacité de 10 places pour la prise en charge des personnes âgées de 60 ans et plus atteintes de la maladie d'Alzheimer, à un stade léger et modéré de la maladie, et pouvant faire l'objet d'une intervention de réhabilitation (conservant une mobilité, une capacité d'attention, une capacité de compréhension...).

Les missions de cette équipe sont de mettre en place un projet d'accompagnement et de réhabilitation à domicile de façon à :

- Utiliser les capacités restantes ou ignorées de l'utilisateur
- Améliorer et préserver l'autonomie de l'utilisateur dans la vie quotidienne
- Soutenir la relation usager – aidant dans son environnement
- Collaborer étroitement avec les partenaires du territoire.

Sa zone d'intervention est définie par les communes suivantes : *Allouagne, Auchel, Bajus, Barlin, Beugin, Bruay-la-Buissière, Calonne-Ricouart, Camblain-Châtelain, Cauchy-à-la-Tour, Caucourt, Diéval, Divion, Estrée-Cauchy, Fresnicourt-le-Dolmen, Gauchin-Légal, Haillicourt, Hermin, Hersin-Coupigny, Houdain, La Comté, Lapugnoy, Lozinghem, Maisnil-lès-Ruitz, Marles-les-Mines, Noeux-les-Mines, Ourton, Rebreuve-Ranchicourt, Ruitz.*

## *Synthèse globale*

Le service médico-social de Santélyls s'inscrit dans le contexte des territoires de proximité de Roubaix – Tourcoing, Lens – Hénin, Béthune – Bruay et du Valenciennois :

- > Des secteurs à forte densité de population
- > Des bassins de population caractérisés par :
  - une population assez jeune
  - une espérance de vie assez faible au regard des données nationales
  - une surmortalité générale et une surmortalité concernant les maladies cardiovasculaires et les cancers
  - une prévalence importante des maladies chroniques telles que le diabète
- > Des densités de médecins généralistes variables selon le secteur
- > Des densités d'infirmiers supérieures ou égales aux valeurs nationales
- > Des secteurs correctement dotés en lits de médecine, chirurgie et obstétrique

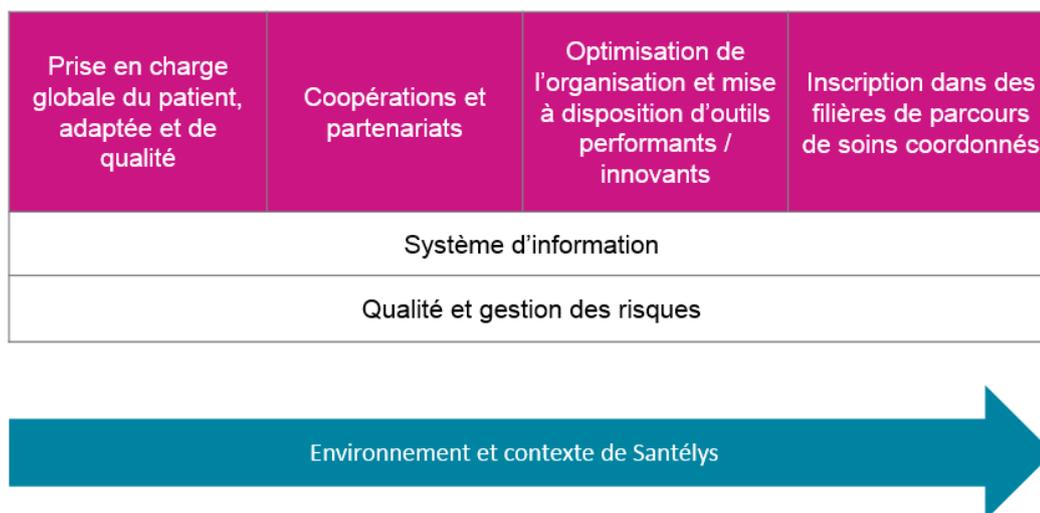
Le service médico-social de Santélyls s'inscrit dans les orientations nationales et régionales relatives à la stratégie de santé, à l'accès aux soins et au développement du numérique en lien avec la santé.

### III- AXES STRATEGIQUES PRIORITAIRES DU PROJET D'ETABLISSEMENT

Ce projet d'établissement s'inscrit dans le respect des valeurs et politiques de Santély Association :

- Politique médicale
- Politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins
- Politique du droit des usagers et de la bientraitance
- Politique de l'éthique
- Politique de gestion des ressources humaines, emplois et compétences
- Politique de gestion budgétaire, financière et contrôle de gestion
- Politique du système d'information et du dossier patient
- Politique de développement durable et d'achats éco-responsables
- Politique de communication interne et externe
- Politique de recherche et développement.

Les orientations stratégiques du service médico-social de Santély pour la période 2019-2023 sont les suivantes :



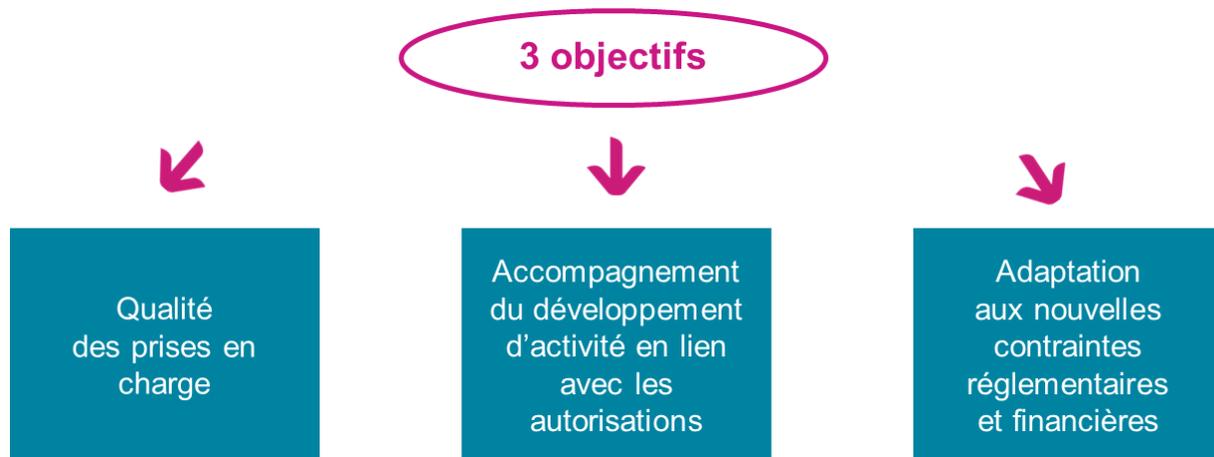
## Axe 1 : Proposer une prise en charge globale, adaptée et de qualité à l'utilisateur

- Adapter les prises en charge en fonction de l'évolution des besoins en soins et accompagnement des populations
- Garantir la sécurité et la qualité des soins en veillant en particulier au respect des conditions de fonctionnement définies par les textes réglementaires et les recommandations de bonnes pratiques
- Assurer la continuité de la prise en charge des usagers quelle que soit l'évolution de leur état de santé, en coopération avec les établissements de santé (dont l'HAD) et les professionnels de santé de ville
- Assurer la globalité de la prise en charge de l'utilisateur en tenant compte notamment des aspects sociaux et psychologiques
- Coordonner les professionnels de santé pour une prise en charge optimale des usagers
- Optimiser le confort, prendre en compte la douleur, améliorer la qualité de vie de l'utilisateur, et s'assurer de sa satisfaction
- Garantir le respect des droits des usagers.

## Axe 2 : Renforcer les coopérations et les partenariats

- Respecter les spécificités de chaque établissement de santé, service, professionnel de santé, établissement médico-social et autre partenaire
- Développer les prises en charge en lien avec les attentes et les besoins des prescripteurs, usagers et partenaires
- Développer les conventions avec les établissements de santé (dont HAD), les autres établissements médico-sociaux et les professionnels de santé de ville
- Développer les coopérations (interventions conjointes et relais) avec les établissements d'HAD
- Accompagner les porteurs de projet de recherche en lien avec les prises en charge de Santéllys

## Axe 3 : Optimiser l'organisation et mettre à disposition des outils performants / innovants



- Adapter les **organisations internes** pour la bonne mise en œuvre des projets, et dans la recherche permanente de l'efficacité
- Adapter l'évolution de l'**organisation du service** aux parcours de soins coordonnés des usagers pris en charge
- Disposer de locaux garants de la **sécurité et de la qualité de travail**
- Développer l'utilisation d'**outils de télésanté** (objets connectés, expérimentations...)
- Conforter la **participation des usagers** aux démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins
- Accompagner les **projets du service** dans le cadre de l'amélioration continue et identifier les démarches de progrès
- Adapter le **système d'information** (dossier patient, e-santé, ...)
- Mettre en **cohérence les organisations entre les différents sites** (Loos, Roubaix, Valenciennes, Hénin-Beaumont et Béthune).

## Axe 4 : S'inscrire dans des filières de parcours de soins coordonnés

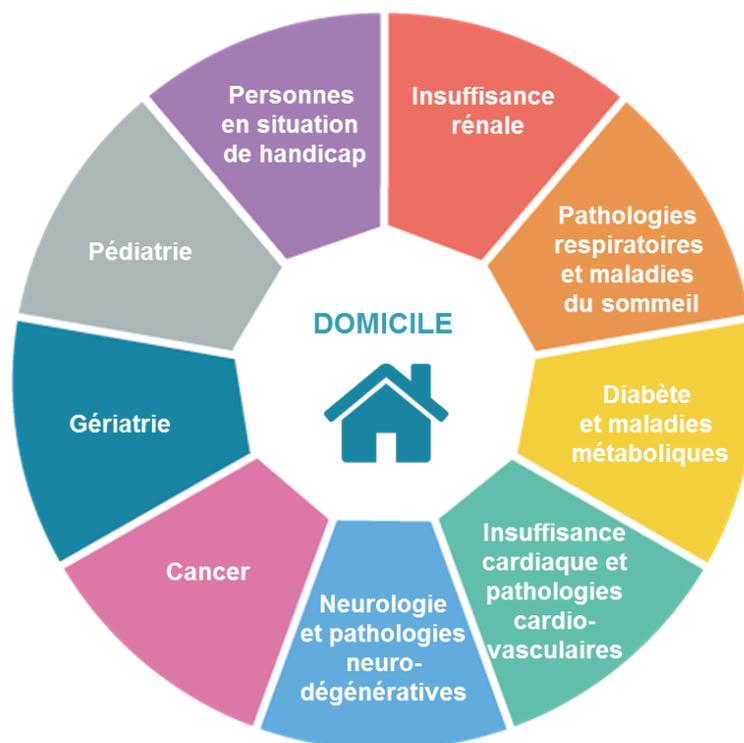
Inscrire les SSIAD et l'ESAD, en lien avec les autres services et activités de Santély, dans des filières de soins et parcours de santé coordonnés, tels que :

- Filière insuffisance rénale
- Filière pathologies respiratoires et maladies du sommeil
- Filière diabète et maladies métaboliques
- Filière insuffisance cardiaque et pathologies cardiovasculaires
- Filière neurologie et pathologies neurodégénératives
- Filière cancer
- Filière gériatrique
- Filière pédiatrique
- Filière personnes en situation de handicap

En :

- Valorisant le savoir-faire et l'expertise du service
- Développant la formation continue
- S'appuyant sur les autres activités de Santély
- Développant des projets innovants

**L'intégration des SSIAD et de l'ESAD avec les autres services de Santély dans les filières de soins et parcours de santé des usagers**



## IV- LES PROJETS

Les projets ont été élaborés sur la base :

- du diagnostic stratégique (diagnostics interne et externe),
- de réunions de différents groupes de travail pluridisciplinaires (séminaires, comités de projets HAD-SSIAD, réunion de direction HAD-SSIAD).

Ils ont pour objectif de répondre aux enjeux de l'Association et du service médico-social, à savoir :

- le développement de l'activité,
- le développement de la qualité des prises en charge,
- l'adaptation aux évolutions environnementales et réglementaires.

Les projets s'articulent autour des axes suivants :

- projet paramédical,
- projet de ressources humaines,
- projet de gestion,
- projet relatif aux locaux,
- projet de communication,
- projet qualité et gestion des risques,
- projet de recherche,
- projet du système d'information.

## 1 – Projet paramédical

Le projet paramédical s'articule autour de deux axes qui constitueront des leviers de performance et de développement pour le service et permettront d'accompagner la croissance de l'activité.

### ➔ Axe 1 : Compétences et expertises paramédicales

- **le développement des compétences et expertises paramédicales**

Les principaux axes du plan de formation continue sont définis à partir de l'évaluation des pratiques professionnelles (EPP).

L'intégration des SSIAD et de l'ESAD dans les filières spécifiques et les parcours usagers nécessite le développement des compétences de l'équipe du service médico-social.

Des formations seront donc proposées sur des thématiques prégnantes dans ces parcours de soins comme les soins palliatifs, la gériatrie, la prise en charge de la douleur, les handicaps, les maladies neurodégénératives (dont la maladie d'Alzheimer), ...

Des formations institutionnelles seront mises en œuvre notamment concernant les droits des usagers, les outils de la loi 2002-2, la démarche qualité, la Bientraitance, la prévention des risques professionnels (TMS, agressivité/ incivilité), ...

- **le développement de l'évaluation des pratiques professionnelles**

Le développement de l'EPP sera travaillé afin de développer les compétences des professionnels en s'appuyant sur un processus d'évaluation terrain.

- **Le renforcement de la prise en compte de la douleur**

Afin d'offrir la meilleure qualité de prise en charge possible, les SSIAD et l'ESAD veilleront à renforcer la prise en compte de la douleur des patients/usagers. A cet effet, le groupe douleur du service HAD sera étendu aux professionnels du service médico-social.

- **Le renforcement de la sensibilisation aux soins de plaie**

Des sensibilisations à la prévention des escarres et au traitement des plaies seront mises en place pour les intervenants du service médico-social. Comme pour le groupe douleur, le groupe pansement du service HAD intégrera désormais des professionnels du service médico-social.

- **La prévention et la gestion des chutes**

Une réflexion sur la prévention et la gestion des chutes des usagers sera menée dans le cadre d'un groupe de travail pluridisciplinaire.

- **le développement des soins de support en lien avec l'EMSSAD de Santély**

Afin de valoriser les compétences et expertises des équipes pluridisciplinaires, Santély a identifié une Equipe Mobile de Soins de Support A Domicile.

Cette équipe transversale, composée de psychologues, diététiciens et assistants de service social peut également travailler en lien avec la stomathérapeute, les professeurs d'Activité Physique Adaptée... de Santély. L'objectif de cette mutualisation de moyens est le développement des soins de support à domicile au bénéfice des usagers pris en charge dans le cadre des différents services et activités de Santély.

Ainsi, le service médico-social pourra développer les interventions de cette équipe, notamment des assistantes de service social et des psychologues, afin d'améliorer encore la qualité de vie des patients/usagers.

- **la pertinence et la qualité des transmissions**

Le suivi des usagers nécessite une rigueur des données exploitées.

Il est prévu de resensibiliser / former les professionnels de manière continue à ce sujet afin de garantir la qualité et la sécurité des prises en charge.

Dans ce cadre, le service médico-social travaillera également sur la traçabilité des actes des intervenants au domicile. Dans ce cadre, un audit concernant la traçabilité des actes réalisés par les salariés et les infirmiers libéraux sera mené et des actions correctives seront mises en place si nécessaire.

## → Axe 2 : Organisation paramédicale

- **l'optimisation de l'organisation des tournées**

Suite à la mise en évidence de facteurs sources de dysfonctionnements impactant négativement la satisfaction des usagers mis en avant au travers des études de satisfaction (horaires non respectés) et des professionnels (amélioration d'organisation), il est nécessaire d'optimiser la planification et la réalisation des tournées quotidiennes. Dans ce cadre, le service étudie actuellement les possibilités offertes par le logiciel GEOSOIN afin d'évoluer vers l'informatisation de cette organisation.

- **la structuration de la procédure d'admission et de sortie**

Une meilleure structuration du process d'admission et de sortie des usagers est recherchée. Les temps impartis à chaque étape du parcours patient (évaluation, admission, élaboration du PPI, ...) seront redéfinis et le process sera formalisé au travers la révision de la procédure d'accueil et de sortie du service.

- **l'optimisation du process horaires**

Les horaires des aides-soignants salariés des SSIAD seront analysés début 2020 pour évaluer l'intérêt ou non de les ajuster. Selon les résultats de cette étude, l'organisation générale des temps des intervenants sera redéfinie.

L'enjeu de cette optimisation est l'adaptation des effectifs soignants et la planification de leurs horaires de travail au regard de la charge en soins.

La mise en œuvre de ce projet visera également à améliorer la qualité de vie au travail des professionnels ainsi qu'à améliorer la satisfaction des usagers par le respect des horaires et la diminution du nombre d'intervenants différents.

- **la mutualisation inter-sites et HAD/SSIAD**

La mutualisation des professionnels inter-sites et HAD/SSIAD vise à mettre à disposition les effectifs soignants disponibles au regard de la charge en soins des différents services, zones, sites et activités et de mettre à disposition les effectifs de coordination pour s'adapter à l'activité des différents sites et zones sans pénaliser le fonctionnement du service prêteur.

Cette mutualisation de ressources permettra de partager les effectifs affichés au planning au regard de la charge en soins et de combler les besoins d'un service, site ou d'une zone.

De la même manière que pour le projet sur le process des horaires, cette mutualisation visera indirectement à améliorer la qualité de prise en charge des usagers et la satisfaction des collaborateurs dans la réalisation de leurs missions.

## 2- Projet de ressources humaines

Le Projet de ressources humaines du service médico-social s'inscrit dans la politique « ressources humaines, gestion des emplois et des compétences » de l'Association.

L'évolution des effectifs salariés du service (recrutements et nouvelles attributions) est fonction de :

- l'évolution d'activité,
- la mise en œuvre de nouveaux projets,
- l'optimisation des organisations internes.

Les besoins en recrutement sont déterminés au moment de la réalisation des budgets et sont fonction de l'évolution de l'activité et de l'avancement des projets du service.

Une procédure de recrutement existe et est effective depuis plusieurs années.

La formation et la qualification des professionnels sont des atouts majeurs au service des projets de Santély. L'enjeu réside dans l'anticipation des nouvelles qualifications et le développement de nouvelles compétences.

Les besoins et souhaits en formation des salariés du service sont identifiés dans le cadre :

- des entretiens annuels d'évaluation,
- des entretiens professionnels,
- des questionnaires de recueil des besoins en formation,
- des Evaluation des Pratiques Professionnelles (EPP) et audits.

Un plan de formation est élaboré et les orientations annuelles sont déterminées en collaboration avec les cadres du service et en fonction des orientations stratégiques et des évolutions du secteur d'activité. Un suivi régulier du plan de formation est réalisé ainsi que des évaluations à froid et à chaud des formations. Le suivi qualitatif des formations se réalise également au travers des entretiens d'évaluation et d'une mise à jour annuelle des grilles d'évaluation.

Dans le cadre de la GPEC, un premier recueil des compétences existantes a été réalisé auprès des salariés actuels du service ; ce questionnaire est remis aux nouveaux salariés.

Un module spécifique à la GPEC a été intégré dans le logiciel dédié à la gestion des ressources humaines de Santély et est utilisé pour :

- tracer et formaliser l'analyse de ces questionnaires,
- permettre une recherche aisée et pertinente des compétences des salariés,
- faciliter la promotion et les mouvements internes,
- anticiper les problèmes d'aptitude des salariés en fonction des prises en charge à réaliser.

L'analyse des résultats donnera lieu à un travail d'approfondissement des fiches de poste et à la définition des degrés de compétences afin d'obtenir une meilleure adéquation entre les besoins du service et le profil des salariés.

Le service médico-social réalise une analyse régulière des compétences nécessaires dans le cadre des nouveaux projets.

Santélyls propose, en fonction des compétences actuelles de son personnel, les évolutions des métiers et les besoins de formations associés. Dès lors, la mise en place d'un plan de formation individualisé permet d'accompagner les salariés vers ces nouveaux métiers.

Les instances représentatives du personnel sont impliquées dans la mise en œuvre et le suivi de la GPEC.

La structuration et la mise en place d'un plan d'amélioration des conditions de travail sont mises en œuvre au sein de Santélyls Association.

Diverses actions permettent d'améliorer les conditions de travail, de santé et sécurité des salariés de Santélyls :

- mise à jour annuelle du document unique,
- travaux de la commission sécurité santé des conditions de travail du CSE,
- analyse des fiches de signalement des évènements indésirables concernant la thématique de la santé et de la sécurité au travail,
- réalisation d'un diagnostic RPS au sein de l'Association selon une méthodologie reconnue, pour les professionnels salariés,
- mise à disposition de places d'accueil en crèche au sein de la crèche inter-entreprises Kidilys créée par Santélyls, ...

### 3- Projet de gestion

L'objectif du projet de gestion est d'assurer le pilotage opérationnel, financier et stratégique du service dans le cadre du respect des objectifs budgétaires et afin d'assurer notamment le contrôle de gestion.

Les indicateurs suivis portent ou porteront sur :

- l'activité :
  - o signalements (prises en charge en SSIAD - ESAD, refus et motifs, délai d'évaluation, ...)
  - o admissions (nombre, ...)
  - o sorties (nombre, nombre de décès, ...)
  - o nombre de journées de prise en charge
  - o DMS
  - o ...
- les ressources humaines :
  - o effectifs par métier
  - o types de contrats
  - o états des contrats
  - o absences
  - o nombre de nouveaux salariés
  - o débit et crédit d'heures
  - o ...
- le temps de travail et les tournées :
  - o nombre de tournées
  - o temps de trajet / temps de chevet
  - o nombre de kilomètres
  - o nombre de visites par professionnel
  - o temps de visite
  - o temps de tournée
  - o nombre de transmissions
  - o ...
- l'origine des usagers,
- le budget (consommables, IDE libéraux et autres intervenants, ...)
- ...

Dans ce cadre, une complémentarité avec le système d'information est indispensable.

## 4- Projet relatif aux locaux

Le projet relatif aux locaux est en adéquation avec les objectifs généraux liés à la réorganisation globale du service ainsi qu'au développement des partenariats.

En effet, les partenariats passent par la visibilité et la proximité immédiate du service médico-social avec ses partenaires.

Des échanges ont été engagés et seront poursuivis avec le Centre Hospitalier de Béthune afin de construire un bâtiment adapté à proximité de l'hôpital. Ce bâtiment accueillera les professionnels de l'HAD et du SSIAD - ESAD ainsi que d'autres services de Santélyls afin de faciliter les liens internes, notamment dans le cadre de l'intégration de Santélyls aux différentes filières de soins.

Concernant les locaux du site de Loos, l'attribution des bureaux sera revue en fonction des nouveaux métiers et des futurs projets afin de rendre l'organisation plus efficiente.

De manière générale, tous les sites bénéficient d'une maintenance et d'une adaptation en continu.

## 6– Projet de communication

Le projet de communication du service médico-social s'inscrit dans le cadre de la politique générale de communication interne et externe de Santély Association.

Les objectifs du projet de communication sont les suivants :

- en termes de communication interne :
  - o instaurer une communication ouverte et participative sur les orientations et projets du service,
  - o renforcer les remontées d'informations,
  - o responsabiliser chacun dans le relais de l'information, les messages transmis,
  - o mettre en œuvre des moyens adaptés (comités de Direction, réunions cadres et réunions d'équipe, groupes de travail, rapports d'activité, lettres internes et flash infos, veille relative à l'actualité, ...).
- en termes de communication externe :
  - o renforcer la connaissance et l'image de Santély Association et du service médico-social,
  - o communiquer auprès des usagers (droits de l'usager, organisation de la prise en charge, lettres d'information et d'éducation, ...),
  - o communiquer auprès des étudiants et stagiaires reçus (participation aux forums, salons, information pour la construction d'un projet professionnel adapté, évaluation de l'accueil, ...),
  - o communiquer auprès du réseau constitué des établissements et professionnels de santé, des partenaires, ...

Afin de permettre le développement des partenariats et de l'activité de Santély, la cohérence, l'harmonisation et l'efficacité des actions de communication, de promotion et de valorisation des activités sont fondamentales.

De ce fait, Santély a créé en 2016 la **Direction de la Coordination et de la Qualité des Parcours de Santé**. Cette Direction intègre notamment la Cellule d'Appui au Retour et au Maintien A Domicile ainsi que le service des Relations Extérieures. De par cette réorganisation, la communication externe a été renforcée.

Au-delà de cette Direction, les réorganisations en cours au sein du service médico-social et son intégration dans les filières de soins permettront également d'améliorer la lisibilité de cette activité.

## 7- Projet qualité et gestion des risques

Depuis 1998, le management de la qualité et de la gestion des risques constitue un principe fondateur de l'action de Santélylys, dans le but de toujours mieux répondre aux besoins et droits des usagers ainsi qu'aux attentes des médecins prescripteurs qui font confiance à Santélylys

Cet engagement s'est traduit par le déploiement progressif de la démarche à l'ensemble des services de Santélylys, qu'ils soient établissement de santé ou médico-social, prestataire de santé à domicile ou service transverse, dans le respect des principes de la « politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins » validée par le Conseil d'administration.

C'est ainsi que Santélylys a développé un système de management de la qualité et de la gestion des risques structuré, basé sur l'analyse du contexte (et notamment, obligations réglementaires s'imposant aux différentes activités de Santélylys (code de la santé publique, règlement européen relatif aux dispositifs médicaux, BPDOM ...), exigences des référentiels (Haute Autorité de Santé, Convention nationale, Code de bonnes pratiques des prestataires et de la Charte de la personne prise en charge par un prestataire de santé à domicile, ...), et centré sur les retours des parties intéressées (usagers, les établissements de santé prescripteurs, les intervenants libéraux, les financeurs, ...).

Cet engagement a fait l'objet de reconnaissances externes (certification ISO 9001 et 13485 des activités respiration-perfusion dès 1999 et de l'ensemble des activités de PSAD depuis 2008, labellisation Quali'Psad depuis 2016, Certification HAS des établissements de santé depuis 2009, ...)

Aujourd'hui, la Direction du service réaffirme sa volonté de poursuivre les actions engagées contribuant à améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge ainsi qu'au respect des droits des usagers, en mettant à disposition les ressources humaines, méthodologiques et financières nécessaires à leur mise en œuvre.

Les objectifs du projet qualité gestion des risques s'inscrivent dans la continuité des démarches engagées :

- **Favoriser les actions contribuant à l'amélioration du respect des droits et des attentes des usagers**
  - Poursuivre l'information des usagers sur leurs droits et leurs conditions de prise en charge (diffusion de chartes, livret d'accueil / contrat de prêts, ...)
  - Poursuivre les formations / sensibilisation à destination des professionnels (bientraitance, éthique, ...)
  - Maintenir l'implication du patient et/ou de son entourage (enquêtes de satisfaction périodiques, organisation permettant le traitement des plaintes et réclamations, intégration des usagers et de leurs représentants dans certaines instances de Santélylys, ...)

- **Manager la démarche d'amélioration de la qualité et de gestion des risques**
  - Adapter le système qualité et gestion des risques aux évolutions réglementaires, normatives et organisationnelles
  - Pérenniser les outils de pilotage de la démarche qualité (matrice SWOT, tableau des parties intéressées, fiches processus, gestion documentaire, audits internes, indicateurs, fiches de signalement des incidents, cartographies des risques, analyse de causes, instances, groupes de travail ...).
  - Poursuivre la coordination et le suivi de la démarche globale de gestion des risques (vigilances sanitaires événement grave lié aux soins, comité de retour d'expérience, ...)
  - Conforter le dispositif de gestion de crise (plan NRBC, ...)
  
- **Poursuivre l'optimisation du système qualité et gestion des risques**
  - Déployer le nouveau logiciel qualité gestion des risques
  - Approfondir l'évaluation de l'efficacité du système qualité et de gestion des risques
  
- **Promouvoir les actions permettant de maintenir l'implication des professionnels et le développement de la culture qualité et sécurité**
  - Poursuivre les actions contribuant à améliorer la culture qualité et gestion des risques des professionnels (semaine de sécurité des patients, journée hygiène des mains, formation nouveaux arrivants, formations au logiciel qualité gestion des risques, flash info, ...)
  - Entretenir l'implication des professionnels dans la démarche qualité gestion des risques (participation aux instances, groupes de travail, identification des référents, ...)
  - Développer les nouvelles méthodologies de sensibilisation aux risques (serious game, chambre des erreurs, ...)
  
- **Perpétuer le dispositif d'évaluation et de reconnaissance externe**
  - Pérenniser les démarches de certification et de labellisation (ISO 9001, Quali'Psad, Haute Autorité de Santé, Référentiel National Qualité, ...)
  - Poursuivre la mise en œuvre des démarches d'évaluation (audits internes, indicateurs qualité, évaluation des pratiques professionnelles, patients traceurs, ...)
  - S'inscrire dans le dispositif IFAQ (incitation financière à l'amélioration de la qualité) / indicateurs nationaux
  
- **Développer la communication externe relative aux démarches qualité et la représentation de Santély à l'extérieur**
  - Poursuivre la participation aux instances nationales (COPIL Qualipsad national, FEHAP, FNEHAD, ...)
  - Développer les réponses aux appels à projets et la publication d'articles

Les priorités du projet qualité et gestion des risques 2019-2023 sont déclinées dans les fiches processus, dont la coordination et le suivi de la mise en œuvre sont placés sous la responsabilité des structures de pilotage existantes (Revue de Direction, Cellule qualité, gestion des risques et des vigilances, Comité de Pilotage, ...).

## 8- Projet de recherche

Au travers son **pôle Recherche Etudes Evaluations Valorisation et Innovation (REEVI)**, Santély Association s'inscrit depuis de nombreuses années dans l'accompagnement et le financement de programmes de recherche médicale en lien avec les thématiques des pathologies chroniques, des cancers, de la santé à domicile et de la qualité de vie des patients et usagers.

Par une équipe dédiée, Santély poursuit et renforce son engagement dans les activités de recherche avec une meilleure formalisation de cette activité aussi bien concernant les programmes de recherche conduits en interne qu'en partenariat avec des équipes externes.

Cela se décline au travers :

- Le soutien à des fédérations, associations, instituts de recherche, sociétés savantes sous forme de financement,
- L'**Appel à Projets de Recherche** lancé annuellement par Santély depuis 2013 qui vise à soutenir des équipes régionales de recherche biomédicale pour favoriser l'innovation médicale via le financement de projets médicaux et/ou de développement technologique dans les domaines des pathologies chroniques et/ou cancers dont l'objectif est d'améliorer la qualité de la médecine pour une meilleure prise en charge du patient,
- Le **Santély Dom'lab**, Living Lab dédié à l'évaluation de programmes, organisations, services et produits de santé en vie réelle à domicile ou en substituts du domicile, afin de renforcer l'innovation au service des patients.

En interne, de façon transversale, l'équipe Recherche de Santély poursuit le travail d'évaluation et de valorisation des prises en charge des patients par Santély.

Les objectifs spécifiques concernant la recherche pour le service médico-social sont de :

- Sensibiliser le service aux démarches de recherche, d'évaluation et de valorisation des pratiques,
- Valoriser les activités et prises en charge du service via des communications (publications scientifiques et médicales, posters...).

## 9– Projet du Système d'Information

L'évolution du logiciel métier (actuellement At-Home, logiciel commun aux activités HAD, SSIAD et ESAD) est en cours d'étude pour éventuellement mettre en place un logiciel spécifique aux activités SSIAD et ESAD.

Les objectifs de cette analyse sont de :

- Mettre en place un outil dédié et adapté,
- Sécuriser les transmissions d'informations internes et externes,
- Informatiser et automatiser la préparation des tournées (mise en œuvre du logiciel Géosoins),
- ...

Une réflexion sera également menée sur l'utilisation potentielle d'outils de type smartphone pour instaurer un suivi en temps réel et faciliter la communication, l'accès aux informations en temps réel par les intervenants aussi bien salariés que libéraux.

En parallèle de ces réflexions, une vigilance et un travail seront réalisés en continu afin d'assurer la pertinence des informations recueillies au travers des différentes requêtes existantes ou en développement, dans le cadre des analyses et évaluations de l'activité et de la performance du service.

## VI- SUIVI ET EVALUATION DU PROJET

Le suivi et l'évaluation du projet de service seront réalisés au travers :

- du comité de suivi de la démarche qualité,
- des revues de direction au cours desquelles un point d'étape sur l'avancement de la réalisation des projets sera systématiquement à l'ordre du jour, en s'appuyant sur le plan qualité qui intégrera l'ensemble des projets,
- des réunions cadres intitulées « comités de projets » qui ont pour objectif de faire un point d'avancement concernant les projets de développement de prises en charge et les projets liés à l'organisation interne des services HAD-SSIAD,
- des évaluations externes.

En fonction de l'évolution des projets, de nouveaux indicateurs seront potentiellement identifiés et suivis au long cours.