

# SERVICE AUTONOMIE À DOMICILE



Un projet basé sur la proximité,  
la qualité et l'innovation  
pour mieux accompagner  
les habitants des Grands Lacs

## Objectifs

- **Garantir** un service public accessible à tous
- **Adapter** le Service Autonomie Aide à Domicile aux évolutions démographiques et réglementaires
- **Favoriser** le respect du projet de vie de la personne accompagnée
- **Coconstruire** l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap
- **Faciliter** l'accès aux droits et aux soins
- **Améliorer** la qualité de l'accompagnement à domicile
- **Agir et apporter** des solutions de répit pour les aidants familiaux

égalité de traitement

adaptation

autodétermination



# UN SERVICE PUBLIC D'AIDE A DOMICILE

## au sein d'une structure sociale

Depuis 2015, le CIAS des Grands Lacs développe une politique sociale communautaire, avec pour valeurs l'égalité de traitement, la proximité, le respect de la volonté de chaque usager.

**633**  
usagers

**112 000**  
heures de  
prestations

**147 salariés**

**769 visites**  
à domicile

chiffres 2024

### Public concerné

- Personnes âgées en perte d'autonomie
- Personnes en situation de handicap
- Toute personne nécessitant une aide à domicile ponctuelle ou permanente

proximité

aller vers

#### Info +

- 88% bénéficiaires de l'APA
- 5% des personnes en situation de handicap

### Missions proposées

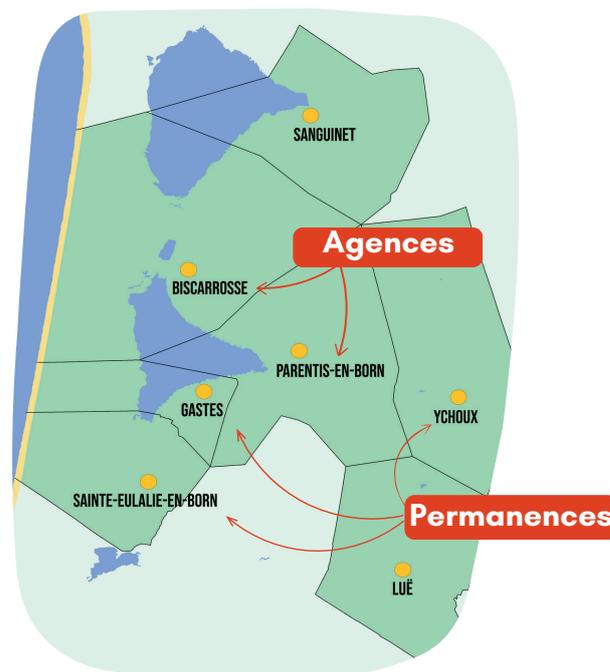
écoute

coordination

### Historique

- 2015 : Création du CIAS des Grands Lacs
- 2025 : Création du Service Autonomie à Domicile

### Secteurs d'intervention



**Les professionnels du service Autonomie à Domicile interviennent au plus près de la personne accompagnée et de ses aidants, à son domicile.**

- Évaluation multidimensionnelle des besoins de l'utilisateur
- Accompagnement social et information, accès aux droits et aux soins
- Soutien aux aidants
- Prestations d'aide à domicile (entretien du cadre de vie, repas, aide à la toilette, garde, accompagnement à la vie sociale, auxiliaire de vie...)
- Service d'aide et de soins par convention avec l'EHPAD Léon Dubédat à Biscarrosse



# UN ACCOMPAGNEMENT MÉDICOSOCIAL de proximité

Les équipes sont structurées par secteur.  
Chaque responsable de secteur encadre une équipe d'aides à domicile.  
Il est soutenu par une équipe pluridisciplinaire (travailleurs sociaux, infirmière, ergothérapeute...).

## Renforcer la bientraitance et la lutte contre la maltraitance

- Repérer les situations à risques et signaler
- Former les agents (à repérer les situations à risque, et à signaler)
- Favoriser l'autodétermination de l'utilisateur dans son accompagnement
- Mener une réflexion éthique par la mise en place d'un comité local partenarial

bienveillance

projet de vie

respect

coconstruction

préservation de  
l'autonomie

libre choix de  
l'utilisateur

## Développer l'accompagnement social

- Contribuer à la rupture de l'isolement et prévenir la perte d'autonomie
- Faciliter l'accès aux droits et aux soins
- Utiliser les documents en Facile A Lire et à Comprendre

## Développer des actions de prévention

- Adapter les logements et prévenir les chutes
- Prévenir les fragilités en lien avec le programme ICOPE
- Améliorer l'accompagnement en sortie d'hospitalisation



## Soutenir les aidants

- Déployer des outils de communication sur smartphone pour les aidants
- Poursuivre la formation des agents sur l'aide aux aidants
- Poursuivre et développer les partenariats pour des solutions de répit
- Répondre aux besoins des aidants familiaux

## Renforcer les partenariats locaux

Plusieurs partenariats ont été établis pour favoriser les coopérations au profit de l'utilisateur, tant avec des services et établissements publics, privés, associatifs, qu'avec des professionnels libéraux.

- Collaborer avec les EHPAD, les communes, les médecins et infirmiers libéraux
- Être partenaire des services de coordination (ATPA, DAC, CRT...)

mutualisation

soins

prévention

# ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS

## pour s'adapter aux besoins des usagers

L'accompagnement, la formation, le soutien aux agents du Service Autonomie à Domicile sont nos priorités.

### Une politique formation soutenue

- Développer la formation avant embauche
- Développer la formation continue pour la montée en compétences

#### Info +

- 2 478 heures de formations en 2024
- 117 agents formés
- 67 % des agents formés

### Améliorer les conditions de travail des professionnels

- Favoriser l'intégration des nouveaux salariés
- Soutenir l'amélioration de la Qualité de Vie et Conditions au Travail (QVCT)
- Prévenir les risques professionnels physiques et psychosociaux

communication

sécurité au travail

mobilité

intégration

revalorisation

recrutement

### Soutenir l'attractivité des métiers

- Participation à la communauté territoriale pour l'attractivité
- Plans de recrutement pluriannuels
- Formations avant embauche

## UNE DÉMARCHE CONTINUE D'AMÉLIORATION

### de la qualité du service rendu

Il est essentiel de s'adapter aux changements du secteur et aux besoins des habitants du territoire des Grands Lacs en améliorant les pratiques professionnelles, conformément au nouveau référentiel Qualité des services médico-sociaux de la Haute Autorité de Santé.

### Indicateurs de performance

- Enquête annuelle de satisfaction des usagers
- Gestion des réclamations
- Suivi des indicateurs de qualité de service et d'efficacité médicosociale
- Qualité des prestations fournies

efficacité

ajustements

### Amélioration de la qualité de service

- Plans d'actions annuels et thématiques
- Autoévaluations et groupes de travail pour adapter les actions aux besoins réels
- Veille juridique et gestion des risques
- Prise en compte de la responsabilité environnementale du CIAS des Grands Lacs

expertise

innovation

autoévaluation