



Rapport annuel 2017

L'ÉQUIPE DE DIRECTION DE LA CSI

DOMINIQUE KAUFELER BORNET Directrice
dominique.kaufeler@csi-ge.ch

MONICA BERNASCONI REYMOND Infirmière coordinatrice
monica.bernasconi@csi-ge.ch

NATHALIE TERRIER Infirmière coordinatrice
nathalie.terrier@csi-ge.ch

AMPARO GIACOMELLI Secrétaire comptable
amparo.giacomelli@csi-ge.ch

Avec le soutien de la République et
Canton de Genève

MESSAGE DU PRESIDENT ET DE LA DIRECTRICE

Chères coopératrices,
Chers coopérateurs,
Chers partenaires,

Dans le cadre de son contrat de prestation avec l'Etat de Genève, la Coopérative de Soins Infirmiers (CSI) répond aux besoins en soins des patients qui lui sont adressés en respectant les critères qui font sa spécificité, soit une intervention par un nombre limité d'infirmières* indépendantes qui, en fonction du degré de complexité des situations, collaborent entre elles et avec d'autres services et professionnels, membres du réseau de soins genevois.

Ainsi, la CSI offre une réelle alternative de soins à domicile ainsi qu'une belle opportunité pour des infirmières engagées et prêtes à assumer une pratique indépendante de se regrouper autour de valeurs communes, dans un esprit de solidarité et de partage.

L'enquête de satisfaction réalisée auprès des infirmières indépendantes actives cette année nous démontre que l'organisation de notre coopérative, modèle unique en Suisse, répond à leurs attentes, ainsi qu'à un nombre important de patients genevois. Cela nous conforte dans les choix opérés par la coopérative, son conseil d'administration et l'ensemble des coopératrices ces dernières années, pour valoriser ce statut exigeant de professionnel des soins infirmiers indépendant.

Les profonds changements opérés en 2017 par la CSI ont requis de toutes et tous de gros investissements : la migration du dossier de soins infirmiers, l'acquisition du nouveau logiciel comptable, la réalisation de factures électroniques pour les infirmières indépendantes.

Nous remercions chaleureusement les collaboratrices du bureau qui ont fourni un travail considérable pour que la CSI puisse absorber ces changements.

Nos remerciements vont surtout aux infirmières indépendantes qui, par leur engagement, leur motivation professionnelle et la qualité des prestations qu'elles fournissent, contribuent à poursuivre la belle aventure que poursuit la CSI depuis plus de 30 ans.

Jean-Marie Carron
Président

Dominique Kaufeler Bornet
Directrice

*lire également au masculin dans tout le rapport

• EVENEMENTS DIVERS

INSPECTION DE SUIVI

Le 29 août 2017, le Groupe pour l'état de santé et inspectorat (GRESI) a procédé à l'inspection de suivi de la CSI. Leur dernier contrôle avait eu lieu en novembre 2013.

3 infirmières de la CSI ont accepté de recevoir les 2 infirmières du GRESI et de leur présenter chacune 2 patients. Des entretiens ont été menés avec 5 patients et leurs dossiers de soins ont été consultés.

Les conclusions de ce contrôle ont mis en évidence que « les patients interviewés sont satisfaits de la qualité des soins, de la bienveillance et de la disponibilité des infirmières ». Certaines propositions d'améliorations ont été faites concernant les informations contenues dans le carnet de soins. Elles seront apportées sur la prochaine édition.

Il est également relevé que « les membres du comité ainsi que les praticiens indépendants font preuve de professionnalisme, ils adhèrent et s'investissent avec conviction dans la mission de l'institution ».

PARTICIPATION AUX MANIFESTATIONS ORGANISEES PAR LE DEPARTEMENT

En association avec le Groupement des services privés de soins à domicile (GSPASD), la CSI a participé à l'organisation de la semaine des proches aidants qui s'est déroulée du 30 octobre au 4 novembre à Balexert.

Les directeurs des services du GSPASD ont assuré des permanences pour répondre aux questions des proches aidants et les aider à remplir le questionnaire qui leur était proposé. Une animation a été organisée par le Groupement le vendredi sur le thème « j'apprends à me relaxer ». Il était possible pour ceux qui le souhaitaient de recevoir un massage-assis minute.

VACCINATION ANTI-GRIPPE

Comme chaque année, nous avons proposé aux infirmières de la CSI ainsi qu'à certains de nos partenaires indépendants de bénéficier du vaccin contre la grippe. 16 personnes ont souhaité être vaccinées cette année dont 14 infirmières, ce qui représente un taux de vaccination de 29% pour les infirmières actives. La CSI a participé à 3 rencontres du groupe « unis contre la grippe ».

• COOPERATRICES, COOPERATEURS

Au 31 décembre 2017, la CSI compte 285 membres.

15 infirmières ont démissionné, l'une d'entre elles est décédée et une autre a été exclue. 6 nouvelles infirmières actives sont devenues membres. 2 infirmières ayant atteint l'âge de la retraite ont mis un terme à leur activité mais sont restées coopératrices.

49 infirmières indépendantes ont travaillé durant l'année avec la CSI pour un équivalent plein temps de 30,5 postes (48 infirmières pour 32 postes en 2016). La moyenne d'âge des infirmières indépendantes actives en 2017 est de 52,4 ans (53,9 ans en 2016)

• CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de la CSI s'est réuni à 7 reprises. Mmes Sylvie Rosset, Marie-Dominique King et M. Antonio Lo Conte ont été élus pour un nouveau mandat lors de l'Assemblée Générale du 11 avril 2017. Mme Verena Luchsinger a été radiée de son mandat de vice-présidente.

• STATISTIQUES

CLIENTS

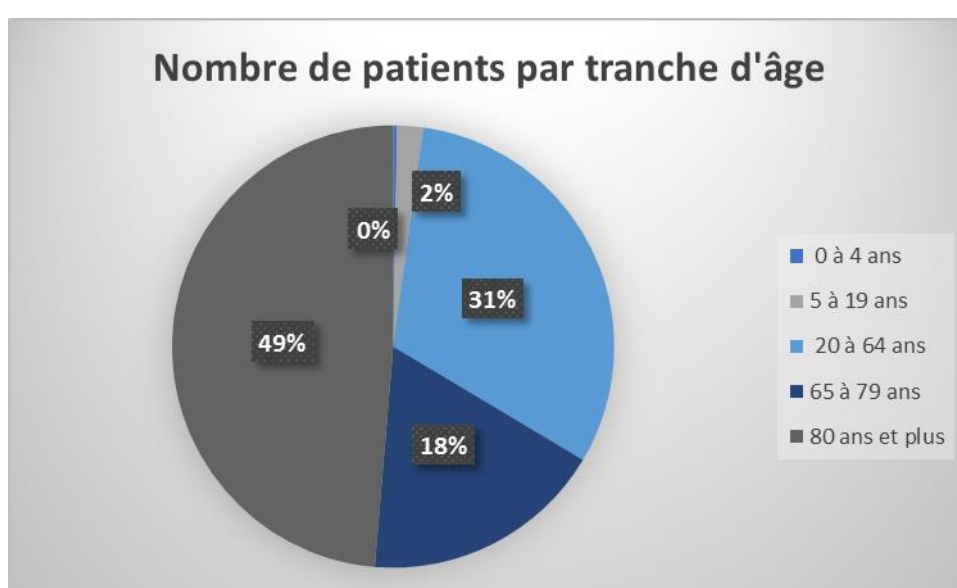
En 2017, les coopératrices ont suivi 1015 (-273) clients.

Les clients suivis en 2017 sont majoritairement des femmes (66% au 31 décembre).

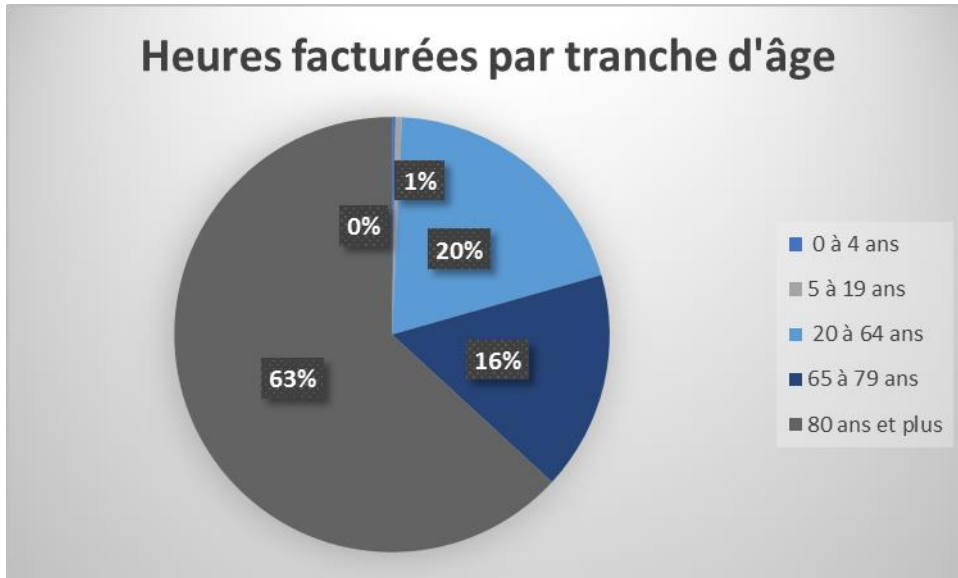
Sur les 534 patients ayant reçu des soins au mois de décembre 2017, 81 (15%) sont bénéficiaires du SPC (Service des prestations complémentaires).

Les catégories d'âge des patients sont les suivantes :

	Femmes	Hommes	Nombre total de clients	Nombre d'heures de soins facturées
Entre 0 et 4 ans	2	1	3	97
Entre 5 et 19 ans	2	17	19	177
Entre 20 et 64 ans	116	207	323	7'345
Entre 65 et 79 ans	121	59	180	6'021
80 ans et plus	353	140	493	23'366
Totaux	594	424	1015	37'006



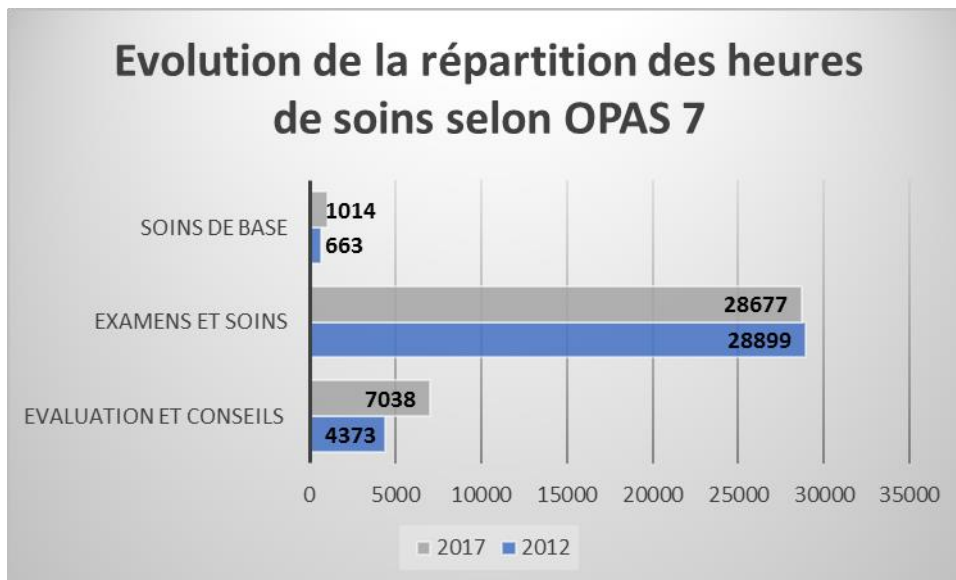
Heures facturées par tranche d'âge



HEURES DE SOINS EFFECTUEES

	<u>2017</u>	<u>Différence par rapport à 2016</u>	
Evaluations et conseils	7'025 heures	(+996 heures)	
Examens et soins	28'893 heures	(-2392 heures)	
Soins de base	1'020 heures	(-109 heures)	
Conseils en allaitement	37 consultations		
Accompagnement	31 heures		
Total	37'006 heures	(-1'500)	(-4%)

Evolution de la répartition des heures de soins selon OPAS 7



REPARTITION DES HEURES DE SOINS EFFECTUEES

CATEGORIES D'HEURES	NOMBRE D'HEURES
1. Soins au tarif LAMal (avec financement résiduel de l'Etat)	
OPAS 7a évaluation, coordination et conseils	6'561
OPAS 7b examens et soins	25'569
OPAS 7c soins de base	998
Total	33'128
2. SAT soins aigus et de transition (avec financement résiduel de l'Etat)	0
3. Soins au tarif privé (sans financement de l'Etat)	3'256
4. Soins au tarif de l'AI, la LAA et l'Assurance Militaire (sans financement de l'Etat)	
Evaluation et conseils	42
Examens et soins	512
Soins de base	0
Total	554
5. Consultations allaitement (sans financement de l'Etat)	37
6. Accompagnement (sans financement de l'Etat)	31
Total d'heures toutes catégories	37'006 heures

COMMENTAIRES CONCERNANT LES GRAPHIQUES

Le nombre d'heures effectuées en 2017 a diminué de 4%. 49 infirmières indépendantes ont travaillé durant l'année avec la CSI pour un équivalent plein temps de 30,5 postes (48 infirmières pour 32 postes en 2016).

Le taux moyen d'activité des infirmières est plus faible en 2017, consécutivement au fait que plusieurs ont mis un terme à leur activité professionnelle durant l'année (deux départs à la retraite, un décès, une démission et une exclusion).

Le manque de ressources en infirmières a motivé 69 refus pour de nouvelles demandes.

Les heures de soins sont majoritairement fournies (63%) aux patients de 80 ans et plus qui représentent la grande majorité des patients des infirmières indépendantes.

Les heures de soins apportées à de jeunes patients (entre 20 et 64 ans) le sont principalement dans le cadre du mandat assumé à Frambois en ce qui concerne les hommes et dans le cadre des consultations allaitement pour les femmes. Ces deux groupes confèrent des tendances particulières aux statistiques de la CSI.

Les proportions des heures fournies par les infirmières indépendantes ont été légèrement modifiées depuis l'introduction du « panier des actes ». Cet outil fourni sur le dossier de soins informatisé leur permet de créer les formulaires OPAS en utilisant le catalogue des prestations de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile (ASSASD). Nous constatons une augmentation des heures d'évaluations et conseils (OPAS 7a) dans le graphique qui compare la répartition des heures de soins fournies en 2012 et en 2017.

La gestion directe des nouvelles situations sur le nouveau dossier de soins informatisé a modifié les récoltes des données statistiques en 2017.

Les nouvelles données qui sont fournies par Medlink nous permettent de quantifier une moyenne mensuelle de :

Nouvelles prises en charges : 68

Visites effectuées : 4'378

Heures effectuées les week-end et jours fériés : 297 (10 % des heures totales)

Heures effectuées : 3'090

Le nombre de demandes qui sont parvenues directement à la centrale d'appel est de 258. Les demandes qui parviennent directement aux infirmières n'ont plus été comptabilisées depuis le mois de mars. Les infirmières ont la possibilité de créer directement les dossiers de leurs patients et ces derniers ne font plus l'objet d'un recensement.

Les demandes pour des consultations d'allaitement ont augmenté en 2017. Seule une infirmière indépendante travaillant à très faible pourcentage avec la CSI possède la formation requise.

• RESEAU

Des séances de coordination sont organisées avec les partenaires dans l'objectif de partager les vécus, d'échanger à propos des difficultés rencontrées et d'améliorer les collaborations. Les infirmières indépendantes qui travaillent avec la CSI sont invitées à participer à certaines séances.

Des régulations téléphoniques ont parfois eu lieu avec les partenaires en lieu et place des coordinations :

Partenaire du réseau	Nombre de rencontres
Maison de Pressy	8
Imad (HAD et LAD)	Régulations téléphoniques
Pharmacies populaires	1 et régulations téléphoniques
Spitex pour la ville et la campagne	Régulations téléphoniques
Centre Espoir	2 et régulations téléphoniques
Key placement	6 et régulations téléphoniques
Clinique Maisonneuve	1
Infirmières santé publique oncologie (HUG)	1

Deux colloques ont été organisés avec les infirmières indépendantes pour deux patients nécessitant des soins spécifiques et intenses.

CENTRE ESPOIR :

La collaboration avec le Centre Espoir est toujours aussi positive. Les infirmières de la CSI prodiguent des soins aux résidents durant trois demi-journées par semaine. 4 infirmières assument les soins.

Le protocole de collaboration a été mis à jour au mois d'août et a été présenté à l'équipe infirmière lors d'un colloque en présence de Madame Helen Zbinden, assistante administrative pour les Unités et de Monsieur Samuel Wahli, responsable des unités pluridisciplinaires.

CLINIQUE MAISONNEUVE :

Le partenariat développé avec la Clinique est toujours satisfaisant. Les patients sont adressés aux infirmières CSI spécialistes en plaies et cicatrisation pour des évaluations plaies à effectuer à la Clinique ou pour des suivis à domicile. Les retours à domicile sont bien anticipés et préparés.

COMMISSION DE COORDINATION DU RESEAU DE SOINS :

Dominique Kaufeler Bornet représente les services privés membres du Groupement au sein de la Commission. Elle a assisté à 3 des 4 séances qui se sont tenues en 2017 accompagnée de Liliane Joannis, Directrice de Sitex, suppléante pour le groupement.

En automne, les membres de la Commission ont été consultés dans le cadre du projet de loi sur l'organisation du réseau de soins en vue du maintien à domicile (LORSDom) (K 1 04). Ce dernier a été adopté par le Conseil d'Etat le 24 janvier 2018.

FRAMBOIS :

Un partenariat avec cet établissement concordataire existe depuis plusieurs années. Les deux infirmières qui y travaillent prodiguent des soins aux personnes détenues en collaboration avec une équipe médico-sociale. Deux infirmières supplémentaires ont été intégrées à Frambois pour permettre le remplacement d'une des infirmières titulaires du mandat.

GROUPEMENT DES SERVICES PRIVÉS D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE (GSPASD) :

Le GSPASD comprend la CSI, Permed, Presti-Services, Sitex et Spitex pour la ville et la campagne et Key Placement, nouveau venu en 2017. Les membres se sont réunis à 5 reprises en 2017 sous la présidence de Liliane Joannis. L'échange d'informations concernant le réseau de soins est l'objectif principal de ces rencontres.

Cette année, une séance a été consacrée à la prise de position du GSPASD dans le cadre du projet de loi sur l'organisation du réseau de soins en vue du maintien à domicile (LORSDom) (K 1 04).

Une action commune a été menée lors de la semaine des proches aidants organisée à Balexert en novembre. Des membres des différents services ont participé à différentes manifestations et ont incité les proches aidants à remplir des questionnaires d'évaluation de la charge que représente l'aide apportée selon une échelle mini-Zarit. Deux masseuses ont offert des massages minutes aux proches aidants durant une journée.

Les formations proposées par Sitex et la CSI sont ouvertes aux infirmières des services membres du groupement et cette ouverture a facilité les rapprochements.

IMAD :

Deux rencontres en 2017. Une première avec M. Antoine Bazin, nouveau Directeur des projets stratégiques en début d'année, pour une présentation de la CSI.

Une deuxième rencontre a été organisée par M. Olivier Perrier-Gros-Claude, Directeur des opérations dans l'objectif de présenter Alexandre Moraga, nouveau Directeur du service des relations clientèles.

INFIRMIERES SANTE PUBLIQUE D'ONCOLOGIE DES HUG :

Les infirmières de la CSI ont suivi une formation sur la manipulation des pompes 5FU afin de pouvoir répondre à un besoin des patients suivis en oncologie. Nous n'avons malheureusement pas eu de demandes en 2017. Les infirmières de santé publique d'oncologie des HUG connaissent bien le type de prestations qui peuvent être offertes aux patients par les infirmières de la CSI.

MAISON DE PRESSY :

6 infirmières indépendantes de la CSI sont actives à la Maison de Pressy, et fournissent des prestations de soins aux patients qui habitent la résidence.

La collaboration avec les aides-soignantes de Spitex pour la ville et la campagne se poursuit et fait l'objet de réévaluations régulières. Des rencontres sont organisées avec l'ensemble des professionnels qui fournissent des prestations dans la Maison.

MAISON DE TARA :

Rapport rédigé avec la collaboration de Christine Wanner

Les infirmières CSI du groupe soins palliatifs ont suivi deux patients à la Maison de Tara durant l'année. La collaboration avec l'équipe de Tara se poursuit malgré la diminution du nombre de situations suivies. Deux infirmières de l'équipe de soins palliatifs de la CSI accompagnées d'une coordinatrice ont rencontré l'équipe de la Maison de Tara afin de clarifier les modalités de notre collaboration et de renforcer le partenariat existant.

PHARMACIES POPULAIRES :

L'officine de Carouge fournit toujours le matériel de base des infirmières CSI au prix coûtant. Certaines modalités pratiques relatives aux commandes de matériel ont été redéfinies et présentées aux infirmières de la CSI.

PROXIMOS :

Malgré une diminution des situations suivies conjointement, la CSI collabore avec Proximos dans toutes les situations de soins qui requièrent des traitements et du matériel de soins spécifiques. Les infirmières bénéficient également des conseils des pharmaciens lorsqu'elles ont des questions relatives à une prescription médicale.

SPITEX POUR LA VILLE ET LA CAMPAGNE :

Plusieurs réunions ont eu lieu afin de mettre en place un échange de données concernant la répartition de la contribution aux soins des patients et d'évaluer et de réorganiser la collaboration à la Maison de Pressy.

Les projets qui n'avaient pas pu être menés en 2016 à cause de l'intégration du nouvel outil informatique de planification chez Spitex ne l'ont pas été en 2017.

KEY PLACEMENT CARE :

Une collaboration avec ce nouveau service a démarré en 2017.

Un petit groupe d'aides-soignantes effectue les prestations de soins de base sur délégation des infirmières indépendantes, en respectant le critère du nombre limité d'intervenants. 43 patients étaient suivis en commun au 31 décembre 2017.

Deux infirmières coordinatrices supervisent les soins fournis, assurant la qualité des prestations. L'instauration de cette nouvelle collaboration a requis de nombreuses rencontres en 2017. Des colloques de régulation entre les infirmières indépendantes, les aides-soignantes et les infirmières coordinatrices sont organisés une fois par mois.

Cette organisation répond aux attentes des infirmières qui ont testé ce nouveau service partenaire.

• DOSSIER DE SOINS INFORMATISE :

La migration sur la nouvelle plateforme de Medlink a eu lieu le 1^{er} mars 2017.

Les infirmières indépendantes ont obtenu la MRP (méthode de résolution de problèmes) et le panier des actes qui permettent de créer des documents de justification des besoins en soins en utilisant un référentiel commun standardisé.

Depuis le 1^{er} mars, les factures des infirmières indépendantes sont adressées aux caisses maladie par voie électronique, comme stipulé dans la convention ASI/SASIS SA.

Le nouveau logiciel comptable a été développé au cours des mois pour offrir en fin d'année une réponse aux besoins spécifiques de notre organisation.

MonDossierMedical.ch :

L'application « MonDossierMédical.ch » n'a pas été installée en 2017 pour des raisons techniques. Des contacts ont été pris avec la responsable du secteur E Health du Département afin de relancer le projet.

● FORMATION PERMANENTE

12 après-midis de formation interne ont été organisés en 2017 pour les infirmières actives.

- Ateliers techniques : PleurX et ablation de pompe 5FU donné par Martin Giroud, conseiller clientèle chez Fenik et Florence Rochon, infirmière spécialiste clinique des HUG
- News du réseau de soins : Hospice Général, présentation des maisons de vacances, Alter Ego, Commission de levée du secret médical, pharmacies populaires et 2 fournisseurs de matériel.
- « Sensibilisation aux comportements violents » : par Gérard Langlois, infirmier spécialiste clinique des HUG
- 2 Formations Medlink : utilisation des outils du dossier de soins
- Atelier plaie et cicatrisation dirigé par les expertes en plaie de la CSI.
- Ateliers techniques : Picline et voies veineuses, par Antoine Choffat, ambulancier formateur
- « Prendre en soins un patient douloureux chronique » : par Catherine Bollondi, infirmière spécialiste clinique des HUG
- 2 Formations Urgences BLS AED : par Antoine Choffat, ambulancier formateur
- Matériel pour les pansements de plaies : présentation par la société Medicalss.net
- Partenariat avec les aides-soignantes de Key placement care,

Selon la décision prise lors de l'Assemblée générale de 2016, les infirmières indépendantes actives n'ont plus à s'acquitter du coût de participation. Les charges inhérentes à la formation sont répercutées sur les charges assumées collectivement.

Comme chaque année, le choix des thèmes proposés est basé sur les besoins exprimés par les infirmières.

● SOINS PALLIATIFS

Rapport rédigé avec la collaboration de Christine Wanner

En 2017, peu de nouvelles demandes mais plusieurs patients déjà suivis qui ont bénéficié de soins palliatifs. Les infirmières de la CSI ont accompagné quelques patients en fin de vie à domicile et un petit groupe d'infirmières a suivi 2 patients à la Maison de Tara.

Le groupe qui compte 10 infirmières sensibilisées ou/et spécialisées en soins palliatifs s'est réuni en mars 2017 avec l'équipe du bureau de la CSI pour faire un bilan de son fonctionnement et dégager des objectifs pour l'avenir. Ses conclusions ont été présentées lors de l'assemblée générale de la CSI le 11 avril 2017.

A l'unanimité, il a été décidé de décroiser ce groupe, partant du principe que toutes les infirmières indépendantes qui travaillent avec la CSI sont susceptibles de prodiguer des soins palliatifs à leurs patients et de les accompagner en fin de vie.

Les infirmières qui ont une spécialisation ou un approfondissement en soins palliatifs mettront leurs compétences spécifiques et leur expérience au profit des infirmières qui en feront la demande.

Un appel aux nouvelles infirmières a été fait pour encourager celles qui le souhaitent à entamer un approfondissement en soins palliatifs afin de permettre une prise de relai des infirmières qui vont mettre un terme à leur activité professionnelle dans les prochaines années.

Les nouvelles infirmières qui nous rejoignent sont également sélectionnées en fonction de leur motivation à prodiguer des soins palliatifs et/ou en fonction des formations qu'elles ont suivies.

Certaines formations continues organisées en 2017 par la CSI ont été demandées par les infirmières en charge de situations de soins palliatifs.

Il a également été décidé de mettre une supervision à disposition des infirmières qui le souhaitent. Elle débutera en janvier 2018.

Les collaborations avec la Maison de TARA, Proximos, la Ligue genevoise contre le cancer, l'association palliative Genève, l'association RESILIAM et la Maison de Pressy se poursuivent.

● GROUPE SOINS DE PLAIES ET CICATRISATION

Rapport du groupe rédigé par Chantal Rosset

La CSI est de plus en plus sollicitée pour des évaluations plaies, notamment dans les EMS et les Foyer Handicap, mais également les groupes médicaux.

Les services partenaires : Sitex, Permed, Presti-Service, IMAD et Domi-Soins nous demandent également beaucoup de consultations plaies pour leurs cas complexes.

Plusieurs patients de notre consultation spécialisée à Cité Générations ont été suivis à domicile par l'intermédiaire de la CSI.

Les spécialistes ont donné dans le cadre des formations internes de la CSI une formation sur les pansements en lien avec les différentes plaies.

Et plusieurs de nos collègues spécialistes plaies se sont même essayées avec succès à l'enseignement en participant à des ateliers plaies dans la filière Bachelor de la Haute Ecole de Santé !

L'intérêt principal du groupe est de se mettre à disposition des collègues du terrain afin de les seconder, lorsqu'elles en ressentent la nécessité, pour une prise en charge favorable, rapide et compétente des patients souffrant de plaies.

● GROUPE DE PILOTAGE

Le groupe de pilotage s'est réuni deux fois en 2017. Stéphanie Billard, Christine Cau, Sylvie Rosset, Monica Bernasconi et Dominique Kaufeler Bornet ont poursuivi leur mission au sein du groupe.

Les deux objectifs 2017 ont été travaillés :

- Fournir les supports nécessaires pour aider les infirmières dans les situations de soins complexes

Le groupe a contribué à l'organisation de deux formations : « Sensibilisation aux comportements violents » et « Prendre en soins un patient douloureux chronique » qui ont rencontré un grand succès auprès des infirmières indépendante.

Des recherches ont été menées pour trouver une professionnelle susceptible d'offrir une supervision ouverte à toutes les infirmières de la CSI qui en ressentent le besoin. Les premières sessions sont planifiées pour 2018.

- Clarifier les rôles et les responsabilités de chaque professionnel au sein de la CSI (infirmière, infirmière référente, infirmière coordinatrice et directrice)

Le groupe de pilotage s'est ouvert aux infirmières qui souhaitent mener cette réflexion. 4 séances ont été consacrées à ce travail d'analyse des documents cadre (convention de partenariat, statuts et contrat de prestation).

Des modifications des statuts seront proposées lors de l'Assemblée générale et la convention régissant les rapports entre les coopératrices actives et l'équipe du bureau de la CSI sera revue et présentée aux infirmières indépendantes après validation par le Conseil d'administration.

Pour les objectifs 2018 le groupe de pilotage a choisi de mener une réflexion autour des thèmes suivants, en réponse aux besoins des infirmières indépendantes.

- Redéfinir les modalités de collaboration avec les aides-soignantes des services partenaires.
- Travailler le rapprochement avec les infirmières indépendantes du Groupe des infirmiers/ères indépendant(e)s Genève (GIIGE).
- Mener une réflexion autour des outils de transmission des informations qui restent chez le patient (carnet de santé/classeur de santé) et en revoir la forme
- Mettre à jour les documents et outils d'évaluation mis à disposition sur la partie PRO du site de la CSI.

• PERSPECTIVES

En 2018, la CSI travaillera les objectifs définis par ses différents groupes de travail.

Elle intégrera un nouvel indicateur en lien avec la délégation des soins aux aides-soignantes des services partenaires étant donné que cette préoccupation est clairement ressortie de l'enquête de satisfaction.

La direction de la CSI poursuivra les négociations avec le secteur E Health du DEAS pour permettre enfin l'accès à MonDossierMédical.ch (MDM.ch) aux infirmières de la CSI depuis les dossiers des patients concernés sur Medlink.

De nouvelles infirmières indépendantes rejoindront la CSI en 2018 afin de remplacer celles qui vont mettre un terme à leur activité professionnelle dans le courant de l'année.

SYNTHESE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRES DES INFIRMIERES ACTIVES

L'objectif de l'enquête est défini dans le nouveau contrat de prestations 2016-2019 entre le DEAS et la CSI.

Cette évaluation a permis à la CSI de comparer les résultats obtenus en 2014 et de se repositionner en fonction de ceux de 2017.

Partant du corolaire qu'améliorer les conditions de travail permet d'améliorer la qualité des prestations, le Conseil d'Administration de la CSI a souhaité connaître l'indice de satisfaction des infirmières indépendantes qui exercent leur activité par le biais de la CSI. Nous avons choisi de procéder à cette enquête satisfaction durant l'année 2017.

Le questionnaire comprenait 55 questions (52 fermées et 3 ouvertes) et 5 espaces de commentaires/propositions en conclusion de chaque thème. Les questions sont regroupées en huit thèmes principaux selon la structure suivante :

1. données administratives : 3 items
2. pratique professionnelle : 7 items
3. utilisation des outils professionnels : 10 items
4. relations avec les partenaires de la CSI : 23 items
5. appartenance à la CSI : 5 items
6. formation continue : 2 items
8. conditions de travail : 5 items

Les données administratives récoltées nous indiquent que les infirmières qui ont répondu au questionnaire ont débuté leur activité dans les soins à domicile durant les 5 dernières années ; alors que la plus grande proportion des infirmières concernant les âges se situe entre 55 et 64. L'âge moyen des infirmières actives selon les données globales est de 52,4 ans en 2017. Les infirmières qui rejoignent la CSI ont généralement une expérience professionnelle de plusieurs années dans le réseau de soins genevois. Cette pratique est aujourd'hui un prérequis lors de l'accueil de nouvelles coopératrices actives.

Les résultats obtenus à la question relative à la formation font état du niveau élevé de formation des infirmières indépendantes qui travaillent avec la CSI. Les 25 infirmières qui ont répondu à cette question, totalisent, en plus de leur diplôme en soins généraux : 14 diplômes, 21 certificats et 38 formations ponctuelles dans les domaines mentionnés.

Deux questions ouvertes ont été ajoutées dans le questionnaire 2017 concernant la pratique professionnelle.

- Quelle est votre plus grande source de satisfaction en travaillant à la CSI
- Quelle est votre plus grande source d'insatisfaction en travaillant à la CSI

Les résultats fusionnés nous ont permis une comparaison avec l'enquête 2014. Les pourcentages « d'excellent » sont en augmentation pour les deux premiers items (+15% pour la qualité des soins et +18% pour le soutien de la CSI) et identique pour « travailler individuellement ». Le dernier item concernant la créativité a été intégré pour la première fois en 2017 et obtient un pourcentage d'excellents légèrement inférieur à 50%.

Les questions du troisième thème ont trait à la communication et la manière dont elle s'organise autour du patient, entre les infirmières indépendantes et avec le bureau.

Globalement, les infirmières utilisent beaucoup les mails, les téléphones et s'en disent très satisfaites (plus de 50%). WhatsApp est également utilisé par des infirmières ou groupes

d'infirmières, il est intéressant de constater que cet outil est plus familier des plus jeunes collègues.

Le dossier de soins informatisé Medlink est l'item pour lequel l'indice de satisfaction est le plus faible et qui reçoit le plus de remarques. Cela vient probablement du fait que la CSI a « migré » sur une nouvelle version en mars 2017.

L'indice de satisfaction global du site intranet de la CSI est également assez faible alors que les bulletins d'information, qui paraissent mensuellement depuis fin 2010, sont très appréciés par les infirmières et les fiches de rémunérations semblent globalement offrir satisfaction

Concernant les relations avec les partenaires de la CSI les résultats obtenus pour les médecins traitants et les cliniques privées sont positifs avec plus de 85% de résultats « bon et excellent ». Ce résultat est réjouissant dans la mesure où le mauvais score obtenu par les cliniques privées en 2014 avait conduit la CSI à rencontrer ces partenaires pour redéfinir les modalités de collaboration.

Les résultats concernant la communication avec le bureau de la CSI sont globalement très positifs, les pourcentages d'«excellent» ont tous augmenté comparativement à 2014.

La formation proposée par la CSI comprend une dizaine d'après-midis par année qui sont organisés en fonction des demandes des infirmières. Avec près de 90% de résultats «bon» et «excellent» l'enquête nous révèle que l'offre de formation correspond aux besoins et qu'elle peut être poursuivie sous cette forme

L'enquête satisfaction a réellement été l'occasion pour les infirmières indépendantes de s'exprimer sur l'organisation de leur Coopérative. Celles qui ont rempli le questionnaire ont fourni de nombreux commentaires et plusieurs propositions que nous restituons dans ce dernier point. Certaines propositions ont déjà été réalisées ou seront réalisées dans les prochains mois. D'autres seront intégrées aux objectifs de la CSI pour l'année en cours ou la suivante, pour autant qu'elles remportent l'adhésion des coopératrices actives et du Conseil d'administration.

PROPOSITIONS

- Créer une adresse par infirmière @csi-ge.ch qui sera utilisée pour les transmissions professionnelles. Cela permettra d'améliorer la sécurité de la transmission des informations professionnelles et répondra aux prérequis pour l'activation de MondossierMédical.ch.
- Poursuivre en 2018 nos actions en vue d'améliorer la collaboration avec Spitex pour la ville et la campagne.
- Introduire une rubrique concernant le Conseil d'administration et le groupe de pilotage dans tous les bulletins mensuels d'information.

Cette enquête, dont les résultats sont souvent meilleurs que ceux de 2014, a révélé que l'organisation de la CSI offre des conditions très satisfaisantes aux infirmières indépendantes pour pratiquer leur profession. L'importance de pouvoir travailler ensemble est également un facteur de réussite mis en évidence dans cette enquête : travailler avec les collègues sur le terrain mais également avec les collègues du bureau.

En plus des propositions formulées ci-dessus, nous retenons de cette enquête deux autres points à travailler :

Le travail d'appropriation du dossier de soins informatisé doit encore être poursuivi. Si pour certaines la maîtrise de cet outil est pratiquement acquise, d'autres devront encore être accompagnées par un soutien personnalisé.

De plus, la planification harmonieuse des week-ends, des congés et des vacances mérite que la réflexion soit poursuivie afin d'aboutir à un outil fonctionnel et convivial pour toutes.

Finalement, nous remercions les infirmières actives qui ont pris le temps de répondre au questionnaire ainsi que le Département qui a accepté que la CSI effectue cette enquête de satisfaction interne

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-Marie CARRON , Président
Sylvie ROSSET, Vice Présidente
Marianne BERTHOUD
Marie Dominique KING
Jean-Marc GUINCHARD
Antonio LO CONTE

GROUPE DE PILOTAGE

Stéphanie BILLARD
Christine CAU
Sylvie Rosset
Monica BERNASCONI REYMOND
Dominique KAUFELER BORNET

CONSEILLER JURIDIQUE

Jean Marc GUINCHARD

FIDUCIAIRE

FID'AM, Anne-Marie RUEGG PELLARIN

CONTRÔLEUR DES COMPTES

Société Experco Audit et Conseil SA

TABLE DES MATIERES

	<u>Page</u>
Présentation de l'équipe de la CSI	1
Message du Président et de la directrice	2
Evènements divers	3
Coopératrices/coopérateurs	3
Conseil d'administration	3
Statistiques	4
Réseau	8
Dossier de soins informatisé	10
Formation permanente	11
Soins palliatifs.....	11
Groupe soins de plaies et cicatrisation	12
Groupe de pilotage.....	12
Résultat de l'exercice financier	13
Perspectives	15
Enquête de satisfaction auprès des infirmières actives (synthèse).....	16
Membres du Conseil d'administration et organes.....	19