



Rapport annuel 2018

Table des matières

L'ÉQUIPE DE DIRECTION DE LA CSI	2
MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE	3
EVENEMENTS DIVERS.....	4
COOPERATRICES, COOPERATEURS	4
CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	4
STATISTIQUES.....	5
CLIENTS	5
HEURES DE SOINS EFFECTUEES.....	6
REPARTITION DES HEURES DE SOINS EFFECTUEES.....	7
COMMENTAIRES CONCERNANT LES GRAPHIQUES	7
RESEAU	9
CENTRE ESPOIR :	9
CLINIQUE MAISONNEUVE :	9
ASSOCIATION CEREBRAL :	9
COMMISSION DE COORDINATION DU RESEAU DE SOINS :	9
FRAMBOIS :	10
GROUPEMENT DES SERVICES PRIVES D'AIDE ET DE SOINS A DOMICILE (GSPASD) :	10
IMAD :	10
INFIRMIERES SANTE PUBLIQUE D'ONCOLOGIE ET HEMATOLOGIE DES HUG :	10
MAISON DE PRESSY :	10
MAISON DE TARA :	10
PHARMACIES POPULAIRES :	11
PROXIMOS :	11
SPITEX POUR LA VILLE ET LA CAMPAGNE :	11
KEY PLACEMENT CARE :	11
DOSSIER DE SOINS INFORMATISE :	11
FORMATION PERMANENTE.....	12
GROUPE RESSOURCE EN SOINS PALLIATIFS.....	13
GROUPE SOINS DE PLAIES ET CICATRISATION	13
GROUPE DE PILOTAGE.....	14
PERSPECTIVES	15
SYNTHESE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRES DES PATIENTS ET PROCHES AIDANTS.....	16

L'ÉQUIPE DE DIRECTION DE LA CSI

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

Directrice

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

Infirmière coordinatrice jusqu'au 30 septembre

GABRIELA LOPEZ
gabriela.lopez@csi-ge.ch

Infirmière coordinatrice depuis le 1^{er} octobre

NATHALIE TERRIER
nathalie.terrier@csi-ge.ch

Infirmière coordinatrice

AMPARO GIACOMELLI
amparo.giacomelli@csi-ge.ch

Secrétaire comptable

Avec le soutien de la République et
Canton de Genève

MESSAGE DU PRESIDENT ET DE LA DIRECTRICE

Chères coopératrices,
Chers coopérateurs,
Chers partenaires,

Riche de 33 ans d'expérience dans les soins à domicile, notre Coopérative poursuit ses engagements auprès de la population genevoise avec de nombreux partenariats dans le réseau de soins cantonal et un soutien important de la DGS.

La valeur ajoutée de notre modèle d'organisation en coopérative valorise le rôle propre de l'infirmière autour de valeurs telles que la créativité, l'autonomie, l'engagement et le partage de compétences.

Cette construction permet aux infirmières indépendantes de développer une relation de partenariat plus forte avec les patients qui bénéficient de leurs prestations de soins ainsi qu'avec leurs proches aidants. L'enquête de satisfaction réalisée en 2018 confirme ce fait avec des résultats encore plus favorables qu'en 2013.

L'année 2018 a été marquée par l'accueil de 7 nouvelles infirmières et nouveaux infirmiers riches de compétences en soins palliatifs, en soins techniques et en soins spécifiques aux patients atteints de démences, qui ont permis de redynamiser la CSI.

Les tendances de cette année de transition sont une nette augmentation du nombre d'heures de soins effectuées, une réactivation du groupe ressource pour les soins palliatifs et de ses partenariats dans le réseau de soins, un renforcement des compétences au niveau du collectif avec 4 infirmières qui ont des mandats de chargées de cours à l'HEDES dans les domaines de spécificité de la CSI.

Un travail de supervision mené sur 9 séances a permis aux infirmières de travailler sur la complexité des situations et sur leurs limites. Cette formation sera poursuivie en 2019 avec l'objectif de développer des stratégies pour prendre en soin des situations de soins de plus en plus complexes.

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

Nos remerciements vont également aux infirmières indépendantes qui, par leur engagement, leur motivation professionnelle et la qualité des prestations qu'elles fournissent, contribuent à la pérennité de la CSI.

Jean-Marie Carron
Président

Dominique Kaufeler Bornet
Directrice

*lire également au masculin dans tout le rapport

- **EVENEMENTS DIVERS**

PARTICIPATION AUX MANIFESTATIONS ORGANISEES PAR LE DEPARTEMENT

En association avec le Groupement des services privés de soins à domicile (GSPASD), la CSI a participé au déroulement des journées des proches aidants qui ont eu lieu du 30 octobre au 1er novembre 2018 à Uni Mail.

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. 13 personnes ont souhaité être vaccinées cette année dont 11 infirmières, ce qui représente un taux de vaccination de 21% pour les infirmières actives. La CSI a participé à 1 rencontres du groupe « unis contre la grippe ».

- **COOPERATRICES, COOPERATEURS**

Au 31 décembre 2018, la CSI compte 282 membres.

8 infirmières ont démissionné et 7 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.

52 infirmières indépendantes ont travaillé durant l'année avec la CSI pour un équivalent plein temps de 33,5 postes (49 infirmières pour 30,5 postes en 2017). La moyenne d'âge des infirmières indépendantes actives en 2018 est de 51,3 ans (52,4 ans en 2017).

- **CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Le Conseil d'administration de la CSI s'est réuni à 6 reprises durant l'année et a organisé deux Assemblées générales. Mme Prisca Oester et M. Sébastien Amstutz ont été élus lors de l'Assemblée générale ordinaire du 10 avril 2018. A cette même date, Mme Marianne Berthoud et M. Jean-Marc Guinchard ont été élus pour un nouveau mandat. L'Assemblée générale extraordinaire qui s'est tenue en octobre 2018 avait pour objectif principal de présenter la nouvelle convention régissant les rapports entre les infirmières indépendantes et le personnel salarié de la CSI et de procéder à son approbation. Le Conseil d'administration a également validé les nouveaux statuts ainsi que les nouveaux cahiers des charges du personnel salarié de la CSI ainsi que la matrice de leurs responsabilités. Il a également approuvé deux ajouts au règlement du personnel concernant les absences longue durée.

• STATISTIQUES

CLIENTS

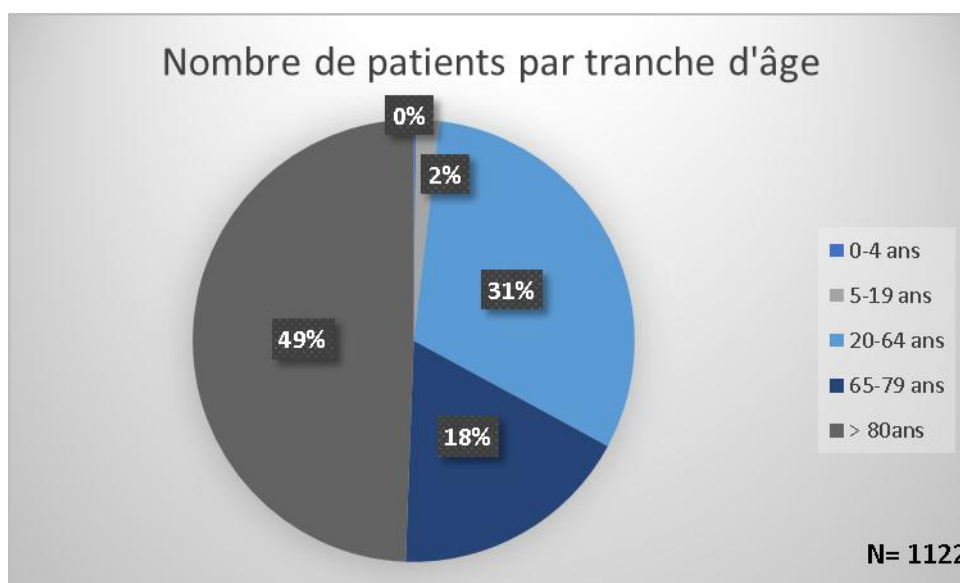
En 2018, les coopératrices ont suivi 1122 (+107) clients.

Les clients suivis en 2018 sont majoritairement des femmes (58.3%).

Sur les 549 patients ayant reçu des soins au mois de décembre 2018, 88 (16%) sont bénéficiaires du SPC (Service des prestations complémentaires).

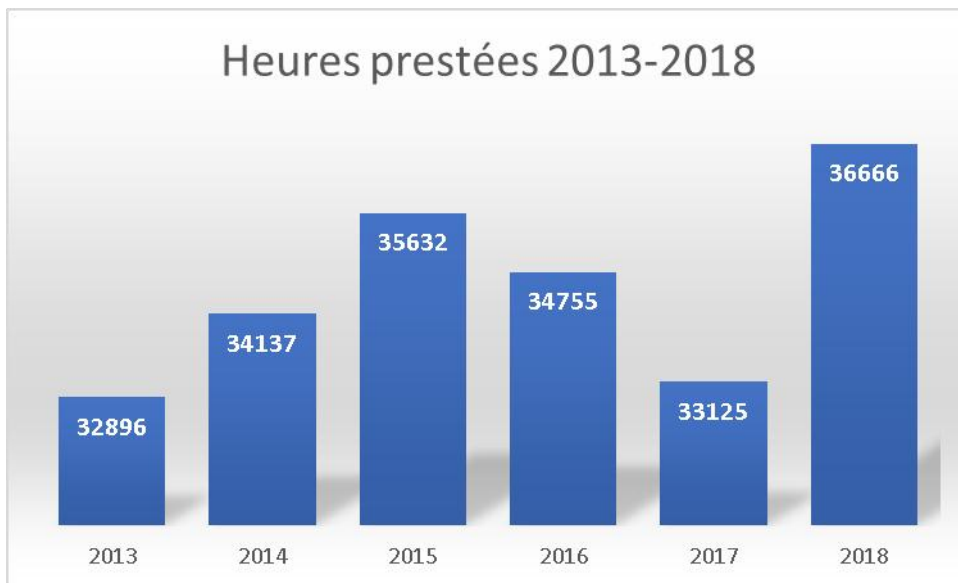
Pour l'ensemble de l'année 2018, les catégories d'âge des patients sont les suivantes :

	Femmes	Hommes	Nombre total de clients	Nombre d'heures de soins facturées	Total % Client	Total % Heures
0 à 4 ans	0	2	2	564	0.2%	1.4%
5 à 19 ans	6	13	19	281	1.7%	0.7%
20 à 64 ans	115	233	348	7'737	31%	19.1%
65 à 79 ans	137	61	198	6'676	17.7%	16.6%
Plus de 80 ans	396	158	554	25'066	49.4%	62.2%
Totaux	654	468	1122	40'324	100%	100%

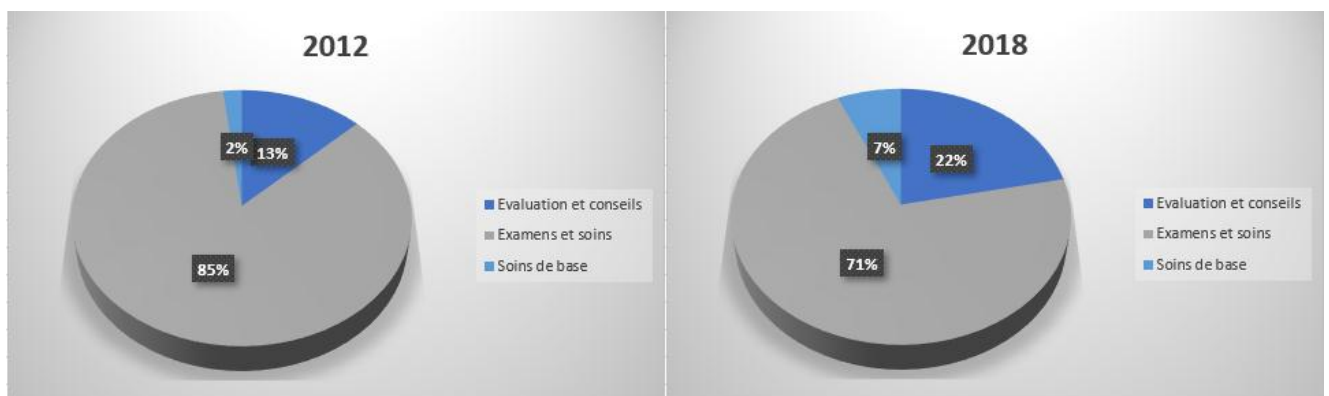


HEURES DE SOINS EFFECTUEES

	<u>2018</u>	<u>Différence par rapport à 2017</u>	
Evaluations et conseils	8'641 heures	(+1'616 heures)	
Examens et soins	29'140 heures	(+247 heures)	
Soins de base	2'487 heures	(+1'467 heures)	
Conseils en allaitement	30 consultations	(-7 consultations)	
Accompagnement	26 heures	(-5 heures)	
Total	40'324 heures	(+3'318 heures)	(+9%)



Evolution de la répartition des heures selon l'OPAS 7 entre 2012 et 2018



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	8'040
OPAS 7b examens et soins	26'168
OPAS 7c soins de base	2'458
Total	36'666
2. SAT soins aigus et de transition (avec financement résiduel de l'Etat)	0
3. Soins au tarif privé (sans financement de l'Etat)	2'706
4. Soins au tarif de l'AI, la LAA et l'Assurance Militaire (sans financement de l'Etat)	
Evaluation et conseils	46
Examens et soins	849
Soins de base	1
Total	896
5. Consultations allaitement (sans financement de l'Etat)	30
6. Accompagnement (sans financement de l'Etat)	26
Total d'heures toutes catégories	40'324 heures

COMMENTAIRES CONCERNANT LES GRAPHIQUES

Le nombre d'heures effectuées en 2018 a augmenté de 9%. 52 infirmières indépendantes ont travaillé durant l'année avec la CSI pour un équivalent plein temps de 33,5 postes (49 infirmières pour 30,5 postes en 2017).

Plusieurs infirmières et infirmiers ont rejoint la CSI suite aux départs de 2017 et leur pourcentage d'activité est plus élevé.

Le nombre de patients qui ont bénéficié des soins des infirmières a augmenté de 10 % et il n'y a eu que 17 situations refusées par manque de ressources (69 refus pour de nouvelles demandes en 2017).

Les heures de soins sont majoritairement fournies (62,2%) aux patients de 80 ans et plus qui représentent 49,9% des patients des infirmières indépendantes.

Les heures de soins apportées au 31% de jeunes patients (entre 20 et 64 ans) représentent 19,1% du total des heures. Elles 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 connu une modification en 2018 avec l'augmentation du nombre d'heures de soins de base (OPAS 7c) effectuées dans le contexte de la prise en soins des patients en fin de vie. Ces heures ont doublé

entre 2017 et 2018 et représentent actuellement 7% du nombre total d'heures (2% en 2012 et 3% en 2017)

En 2018, les moyennes mensuelles nous confirment la tendance de progression :

	2017	2018
Nouvelles prises en charges /mois	68	81
Visites effectuées /mois	4'378	4'618
Heures effectuées /mois	3'083	3'360
Heures effectuées WE et jours fériés/mois	297 (9.6% du total)	369 (10.9%)

322 demandes pour de nouvelles situations sont parvenues directement à la centrale d'appel en 2018. Les infirmières spécialisées sont souvent contactées directement par les médecins prescripteurs et le nombre de nouvelles demandes qui parvient à la centrale d'appel ne représente pas le nombre total des situations. En 2018, sur les 322 nouvelles situations traitées par la centrale, 32 demandes concernaient spécifiquement les soins de plaies et cicatrisation (7 en 2017) et 14 patients ont été adressés pour des soins palliatifs (1 en 2017).

Les demandes pour des consultations d'allaitement ont légèrement diminué en 2018 (30 situations contre 37 en 2017). Seule une infirmière indépendante travaillant à très faible pourcentage avec la CSI possède la formation requise.

Le nombre limité d'infirmières intervenant dans les situations de soins a été mesuré plus spécifiquement en 2018 grâce à un nouvel outil statistique considérant les chiffres totaux sur 2018.

Le nombre d'infirmière moyen par client est de 2,3

Le nombre de patients visités par infirmière est de 48.8

Le pourcentage de clients suivis par deux infirmières au maximum est de 71.3% (il était de 83.5% dans le premier trimestre 2017). Cette diminution est à mettre en relation avec le nombre plus élevé de situations de soins « complexes ».

• 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	4
Imad (HAD et LAD)	Régulations téléphoniques
Pharmacies populaires	3 et régulations téléphoniques
Spitex pour la ville et la campagne	4 et régulations téléphoniques
Centre Espoir	1 et régulations téléphoniques
Key placement	2 et régulations téléphoniques
Clinique Maisonneuve	1
Proximos	3 et régulations téléphoniques
Jardins du Rhône	2 et régulations téléphoniques
Infirmières santé publique oncologie (HUG)	1

CENTRE ESPOIR :

La collaboration avec le Centre Espoir se déroule très bien. Un colloque de fonctionnement a eu lieu le 25 juin en présence des infirmières de la CSI et des responsables du Centre. Les infirmières sont 3 à se partager les 3 demi-journées programmées de travail. Une quatrième est disponible pour les remplacements mais a finalement été très peu sollicitée durant l'année (4 demi-journées).

CLINIQUE MAISONNEUVE :

La clinique Maisonneuve nous a sollicité moins fréquemment que les autres années et essentiellement pour des évaluations et suggestions de protocoles pour des plaies de patients.

ASSOCIATION CEREBRAL :

La CSI a développé un nouveau partenariat avec l'association cérébral en 2018. Une infirmière et un infirmier ont assuré les soins aux participants des 4 camps organisés durant l'été et durant les vacances de Noël à Onex. Le bilan effectué est très positif. Les personnes ayant bénéficié des prestations de soins et les moniteurs ont apprécié le fait d'avoir un nombre réduit de professionnels. Ils ont été très rassurés par cette prise en soins et ont apprécié la qualité de la relation. La collaboration devrait se poursuivre en 2019 et un protocole de collaboration sera établi permettant de définir clairement le périmètre d'action des infirmiers ainsi les risques et les responsabilités engagés.

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 aux 4 séances qui se sont tenues en 2018 accompagnée de Liliane Joannis, directrice de Sitex, suppléante pour le groupement.

FRAMBOIS :

Un partenariat avec cet établissement concordataire se poursuit depuis plusieurs années.

Un infirmier a mis un terme à son mandat en 2018 et le tournus organisé entre les 3 infirmières qui restent est satisfaisant. Une des infirmières sera absente quelques mois en 2019 (congé maternité), son remplacement sera assuré par de l'interim.

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

Le GSPASD comprend la CSI, My private Care, Permed, Presti-Services, Sitex et Spitex pour la ville et la campagne. Les membres se sont réunis à 4 reprises en 2018 sous la présidence de Dominique Kaufeler Bornet, élue lors de l'AG 2018. L'échange d'informations concernant le réseau de soins est l'objectif principal de ces rencontres.

Au mois de juin, une séance a été consacrée à la prise de position du GSPASD concernant l'actuelle LS et le projet de modification du règlement sur les professions de la santé du 22 août 2006.

Le Groupement a obtenu de disposer les flyers de ses membres dans 8 sites des HUG. Les patients et leurs familles peuvent ainsi obtenir des informations sur les prestations offertes par les différents services membres.

Une présentation des services privés a été organisée à l'intention des assistants sociaux des HUG, lors de leur colloque du 22 novembre. Certains infirmiers de liaison d'Imad y participaient également.

Une action commune a été menée lors de la semaine des proches aidants organisée à Uni Mail en novembre.

Les formations continues 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 2018. Lors de la première, le nouveau plan stratégique « cap 139 » a été présenté en avant-première à Sitex et la CSI, en vue d'un renforcement des collaborations. Des propositions ont été émises et devraient être suivies de mises en application. Une séance de bilan a eu lieu en cours d'année avec Antoine Bazin, directeur des projets stratégiques.

INFIRMIERES SANTE PUBLIQUE D'ONCOLOGIE ET HEMATOLOGIE DES HUG :

Une nouvelle infirmière a rejoint l'équipe des infirmières de santé publique d'oncologie et hématologie des HUG. Une rencontre a eu lieu au cours de laquelle elles ont présenté leurs activités aux infirmières du groupe ressource en soins palliatifs de la CSI. Nous avons pu redéfinir les besoins de chacun de nos services pour pouvoir bien fonctionner ensemble, notamment en termes d'informations partagées et types de prises en charges possibles par 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. Deux rencontres ont eu lieu avec l'ensemble des professionnels qui fournissent des prestations dans la Maison.

MAISON DE TARA :

Le renforcement du groupe soins palliatifs en 2018 a augmenté la collaboration autour de patients résidant à La Maison Tara. Ce rapprochement a motivé une réflexion qui est encore en cours concernant l'utilisation de l'armoire de secours contenant du matériel de soins et des

traitements. La coordination des informations et l'organisation de la prise en soins du patient feront l'objet d'une rencontre à venir et une convention de partenariat sera établie en 2019.

PHARMACIES POPULAIRES :

Au 31 décembre 2018, la convention de partenariat qui permettait aux infirmières de la CSI de se fournir en matériel de soins à prix coûtant a été abrogée.

Depuis le 1^{er} janvier 2019, les infirmières CSI peuvent commander du matériel à l'officine de Carouge à des conditions légèrement différentes. Elles bénéficient toujours des différents avantages offerts par Pharmacie Populaire qui reste un partenaire privilégié de la CSI.

PROXIMOS :

Une bonne collaboration est maintenue avec Proximos. Elle s'est renforcée depuis la constitution du nouveau groupe ressource en soins palliatifs. L'équipe des pharmaciens de Proximos participe régulièrement aux réunions du groupe soins palliatifs afin de mieux comprendre les besoins des infirmières indépendantes et de leur présenter les différentes solutions possibles. Une convention de partenariat est en cours de validation.

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.

Plusieurs restructurations ont été apportées par Spitex ville et campagne afin d'améliorer la collaboration avec la CSI, en réponse à nos demandes (sectorisation, mise en commun des équipes de la planification et des soins par secteur, etc..).

Le groupe de pilotage a rencontré l'équipe de direction de Spitex pour définir les principes de collaboration sur le terrain dans la convention de collaboration qui sera signée en 2019.

Au 31 décembre 2018, les infirmières de la CSI confiaient les soins de base de 170 patients à Spitex pour la ville et la campagne.

KEY PLACEMENT CARE :

Notre collaboration s'est développée durant l'année 2018. Au 31 décembre 2018, les infirmières de la CSI confiaient les soins de base de 52 patients à Key placement care (33% d'augmentation depuis le 1^{er} janvier 2018).

L'équipe des aides a augmenté de 11 soignants au 1^{er} janvier à 17 au 31 décembre. L'équipe est composée de 8 auxiliaires de vie, 7 aides-soignantes et 1 ASS.

Durant l'année 2018, 12 aides ont suivi une formation certifiante de 48h comprenant les thèmes suivants :

- Prévention des accidents, maladies professionnelles et précautions standards
- Communication et relation avec la personne
- Mobilisation, positionnement et transfert du patient
- Hygiène et clinique soignante
- BLS-AED-Compleat

Les nouvelles aides-soignantes recevront la même formation en 2019.

• DOSSIER DE SOINS INFORMATISE :

Les infirmières indépendantes continuent à utiliser le dossier Medlink dont une nouvelle version, plus ergonomique a été finalisée en 2018. Elle a été présentée au groupe de travail afin d'être testée. Le bilan de cette période de test étant plutôt favorable, il a été décidé que son utilisation sera généralisée en 2019. Une séance de formation sera proposée au mois de juin à

toutes les infirmières indépendantes. L'utilisation de cette nouvelle version ne nécessite aucune migration et n'engendre aucun coût supplémentaire pour la CSI.

MonDossierMedical.ch :

L'application « MonDossierMédical.ch » n'a finalement pas été installée en 2018 sur Medlink malgré les séances de travail menées conjointement avec la direction de Sitex, Medlink et l'équipe du secteur E Health du Département. Le travail effectué pourra être utilisé lorsque la nouvelle plateforme sera mise à disposition par la Poste, probablement en 2019.

• FORMATION PERMANENTE

Au total, 18 après-midis de formation permanente ont été proposés aux infirmières de la CSI. 187 personnes y ont participé (165 inscriptions internes et 22 externes).

Dans cette offre, 9 après-midis ont été consacrés à de la supervision interne animée par Madame Xenia Heinze (Psychologue, spécialiste FSP en psychothérapie). 10 infirmières CSI ont bénéficié de cette supervision. Une participation financière de CHF : 50.- pour 3 séances a été demandée aux participantes.

9 autres après-midis de formations, ouverts aux partenaires, ont eu lieu. Ces formations étaient financées par la CSI.

Les thèmes des cours émanent des besoins du terrain et les sujets suivants ont été abordés :

- Rappels concernant le système respiratoire ;
- Rappels concernant le système digestif ;
- Simulation des bruits auscultatoires ;
- Présentation du centre OTIUM ;
- Traitement Hyperbare aux HUGE ;
- Les directives anticipées ;
- Les droits des patients ;
- Le représentant thérapeutique ;
- Atelier plaie et cicatrisation ;
- Présentation du service UCBA
- News du réseau (Ophtalmologue à domicile, Faciltransport, Sos Droits des patients, Foyer Soubeyran, maison de vacances de l'Hospice Général, présentation de l'appareil Check Me).

Les partenaires externes qui participent à ces formations contribuent aux échanges professionnels des infirmières de la CSI avec le réseau de soins. En 2018, ils étaient constitués des coordinatrices SPITEX, des infirmières de la Clinique Maisonneuve, de SOS Droits des patients, du SSI et du Centre Espoir. De physiothérapeutes, d'une pharmacienne, d'un transporteur de personnes âgées et d'aides-soignantes.

40 infirmières CSI sur 50 ont participé à la formation continue. Certaines d'entre elles sont venues 1 fois durant l'année, d'autres ont fréquenté à 14 reprises ces formations.

• GROUPE RESSOURCE EN SOINS PALLIATIFS

En 2018, la centrale d'appel de la CSI a reçu 14 nouvelles demandes spécifiques pour des soins palliatifs, dont 2 à la Maison de Tara.

Le groupe ressource en soins palliatifs de la CSI a été redynamisé par l'arrivée de nouvelles coopératrices spécialisées. Le comité de Palliative Genève a souhaité une représentation de la CSI au sein de son comité en 2018 et Régine Laroutis a accepté ce mandat.

Le nouveau groupe s'est réuni à 2 reprises au cours de l'année, faisant le bilan de l'année précédente, présentant de nouveaux projets, et mettant en place de nouvelles actions. Le groupe a pu inviter et rencontrer les infirmières Santé Publique du service onco-hématologie des HUG, ainsi qu'une équipe de Proximos.

Le fonctionnement du groupe a été clarifié ainsi que son rôle de ressource pour les infirmières indépendantes de la CSI.

Les conventions liant la CSI et Proximos, ainsi que la CSI et la Maison Tara ont été remises à l'étude pour réadapter notre collaboration.

Des « paniers types » sont en cours d'élaboration et permettront de justifier les heures de soins auprès des caisses maladie. Ils faciliteront le travail administratif des infirmières qui prennent en soins des patients nécessitant des soins palliatifs.

De nouveaux projets sont prévus pour 2019, tels que formation interne à la CSI, et participation au Forum des associations contre le cancer.

Les infirmières spécialisées du groupe animeront un après-midi de formation continue à l'intention des collègues de la CSI en 2019. Le thème reste à définir.

• GROUPE SOINS DE PLAIES ET CICATRISATION

Les demandes pour des évaluations plaies ont encore augmenté en 2018, notamment dans les EMS et les Foyer Handicap, mais également les groupes médicaux.

Les services partenaires : Sitex, Permed, Presti-Service, et Vivitas demandent également des consultations plaies pour leurs cas complexes. Les médecins sollicitent les expertes en plaies et cicatrisation pour des patients suivis par Imad.

Plusieurs patients de la consultation spécialisée à Cité Génération et vus par les infirmières de la CSI dans ce contexte, ont été suivis à domicile par l'intermédiaire de la CSI.

Les spécialistes ont donné une formation sur les dermabrasions et brûlures ainsi qu'un atelier bandage dans le cadre des formations internes de la CSI. Elles ont également animé une formation sur les pansements à l'intention des pharmaciens des pharmacies populaires.

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.

Les objectifs 2019 du groupe sont les suivants :

- Accélérer le délai de recours aux expertes en plaies par les collègues de la CSI dans leurs situations
- Développer les consultations dans les EMS en partenariat avec Cité Génération
- Raccourcir le délai de réponse pour les nouvelles demandes émanant de la centrale d'appel de la CSI
- Proposer un guideline aux infirmières de la CSI et développer les consultations à distance pour leurs patients.

• GROUPE DE PILOTAGE

Le groupe de pilotage s'est réuni deux fois en 2018. Fabienne Okoekpen a succédé à Christine Cau et Gabriela Lopez à Monica Bernasconi.

Lors de la première séance tenue avec le nouveau groupe, un bilan des projets menés à terme a été réalisé et les objectifs 2019 ont été définis :

- Une supervision a eu lieu, permettant à certaines de pouvoir mieux se positionner, notamment concernant leurs propres limites. L'idée d'une nouvelle supervision est à l'étude, éventuellement sous une autre forme la notion de « bienveillance » est retenue par le groupe.
- La convention et les statuts ont été modifiés, lors de l'Assemblée générale extraordinaire, pour clarifier les rôles et les responsabilités de chaque professionnel au sein de la CSI (infirmière, infirmière référente, infirmière coordinatrice, secrétaire et directrice).
- Un travail sur les modalités de collaboration avec les aides-soignantes des services partenaires a été entamé. Il sera poursuivi en 2019 au travers des conventions de partenariat et permettra de mettre en place des outils de communication communs et de définir le leadership.
- Un classeur de transmission à domicile remplaçant le carnet de santé est actuellement en test. Il doit encore être validé avant d'être proposé à toutes les infirmières de la CSI.
- Le groupe travaillera également à mettre à jour les documents et outils d'évaluation mis à disposition sur la partie PRO du site de la CSI.
- Une signature pour les courriers électroniques comprenant l'entête de la CSI a été demandée par certaines infirmières. Le groupe se chargera d'évaluer si cette demande est générale et proposera cette signature aux infirmières qui le souhaitent.

• PERSPECTIVES

2019 est la dernière année du contrat de prestations en cours. Il n'y aura pas d'enquête satisfaction mais un travail conséquent pour la préparation du contrat de prestations 2020-2023.

Comme chaque année, la CSI se donnera les moyens d'atteindre les objectifs définis par ses différents groupes de travail.

Elle créera un nouveau groupe ressource pour les patients atteints de démences, sous l'impulsion de Dany Hicklin qui a rejoint la CSI fin 2018 et a animé deux formations internes sur ce thème à l'intention de ses collègues début 2019.

La CSI améliorera la performance des outils de pilotage du bureau (tableaux statistiques, gestion des nouvelles demandes, développement d'outils pour la gestion des stagiaires infirmières, etc...) grâce au soutien de Christophe Hoang Tho qui effectue un stage dans le cadre de son master en soins infirmiers.

Elle reprendra les négociations pour permettre l'accès à MonDossierMédical.ch (MDM.ch) aux infirmières de la CSI depuis les dossiers des patients concernés sur Medlink.

Des conventions ont été signées avec l'HES-SO et l'HEDS et la CSI accueillera sa première stagiaire en soins infirmiers à fin 2019. Nathalie Terrier est inscrite pour suivre la formation de praticien formateur requise.

De nouvelles infirmières indépendantes rejoindront la CSI en 2019 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 PATIENTS ET PROCHES AIDANTS**

Sur 496 questionnaires envoyés au mois d'octobre, 179 questionnaires, tous exploitables, sont parvenus à la CSI (taux de réponse de 36%).

La moitié des 179 questionnaires traités ont été remplis par les patients et leur proche aidant ou par les proches aidants seulement. Cette prépondérance des proches aidants en 2018 est sans doute consécutive à la stratégie méthodologique adoptée qui n'a pas fait appel à des interviewers comme ce fut le cas en 2013.

Elle révèle que près de 50% des patients concernés sont suivis depuis plus de 2 ans avec une fréquence de visite la plus répandue de 1 à 3 fois par semaine.

Cette enquête est révélatrice du niveau de satisfaction des patients suivis concernant les prestations et ne saurait être considérée comme seul indicateur de la qualité des prestations fournies.

Les résultats obtenus révèlent un degré encore plus élevé de satisfaction que lors de l'enquête 2013 comme le révèle le tableau comparatif des pourcentages d'excellent obtenus dans les résultats quantitatifs :

	2018	2013
Fréquence des visites	86%	80%
Nombre d'infirmières	93%	Non testé
Qualité des soins	91%	75%
Qualité de la relation	90%	83%
Qualité de l'information fournie par les infirmières	90%	79%
Globalement satisfait des prestations des infirmières	92%	87%
Disponibilité de la ligne téléphonique du bureau	73%	70%
Qualité de la réponse téléphonique du bureau	78%	76%
Globalement satisfait des prestations du bureau	86%	80%
Compréhension des documents de facturation	84%	45%
Information reçue concernant les tarifs	81%	28%

Les compétences infirmières qui ont recueilli le plus de commentaires de la part des patients concernent les relations humaines (attitudes sociales et compétences relationnelles) et l'organisation du travail (nombre d'infirmières dans la planification, ponctualité). Les

compétences techniques n'ont fait l'objet que de 28 commentaires. Le professionnalisme des infirmières a été relevé dans 35 commentaires positifs lors de cette enquête.

La nouvelle question concernant le nombre d'infirmières qui interviennent auprès du patient et de ses proches aidants met en évidence que 93% des patients qualifient ce nombre d'excellent.

Le constat principal de l'enquête 2018 est le même qu'en 2013 et nous démontre que la relation, qui fait partie intégrante du soin, revêt une importance considérable aux yeux des patients. Ces résultats nous confortent dans l'attention qui est accordée à cette dimension au sein de la CSI.

Les infirmières indépendantes sont seules responsables de l'organisation de leur travail qui ne fait pas l'objet d'une planification de la part du bureau.

Le travail d'analyse et d'attribution des nouvelles situations par les infirmières coordinatrices influence probablement ce résultat. Les patients sont en effet attribués aux infirmières en fonction des critères suivants :

- a. compétences professionnelles spécifiques requises par la situation (soins de plaies, diabétologie, soins palliatifs, troubles cognitifs)
- b. autres compétences spécifiques requises (p.ex. langue étrangère)
- c. localisation géographique du patient et de l'infirmière
- d. disponibilité de l'infirmière

Les résultats concernant la facturation sont nettement meilleurs qu'en 2018 et nous conduisent à penser que les actions mises en place après l'enquête 2013 ont permis de corriger un des points d'insatisfaction des patients suivis par la CSI révélé par la première enquête.

Les réponses obtenues auprès de notre échantillon de patients sont largement positives pour les prestations de la CSI. Toutefois, en fonction des réponses et des remarques les plus significatives, nous retenons le point suivant :

- Une nécessité de renforcer et de maintenir des prestations de la CSI déjà relevées comme fortement positives : qualité de la relation avec l'infirmière, qualité de l'organisation des visites, qualité des soins, qualité de l'information, qualité des réponses téléphoniques fournies par le bureau.

Commentaires divers de clients :

Ci-dessous, nous citons encore des commentaires « bruts » recueillis par le questionnaire. Ils mettent en évidence des propos de patients et/ou proches aidants sur leurs attentes et leurs demandes :

« De recevoir une infirmière une fois par semaine me tranquillise, surtout si elle me connaît. »

« Je me permets de vous écrire pour vous dire que c'est une joie pour mon mari et moi d'avoir notre infirmière chaque semaine d'abord pour sa ponctualité, sa compétence, sa gentillesse, son expérience. De même pour l'infirmière et pour une autre infirmière que j'ai eue pendant 6 mois. »

« La même infirmière pour les soins est un avantage certain. »

« Mon infirmière de référence a su mettre une excellente équipe lors de ses vacances ce qui m'a permis de continuer sereinement mon traitement. »

« Je n'ai eu que deux infirmières, toutes deux très compétentes et agréables. »

« Très bonne communication, aussi avec le tiers-aidant. »

« Les connaissances et les informations fournies sont de grande qualité et fiables. »

« Une infirmière dédiée, ceci depuis des années. »

« Avoir toujours la visite de la même infirmière, au fil des années celle-ci connaît très bien son patient et son histoire. »

« Toujours la même personne = sécurisant pour la patiente et agréable pour les proches. »

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-Marie CARRON, Président
Sylvie ROSSET, Vice-Présidente
Marianne BERTHOUD
Marie-Dominique KING
Prisca OESTER
Jean-Marc GUINCHARD
Sébastien AMSTUTZ

GROUPE DE PILOTAGE

Stéphanie BILLARD
Christine CAU/Fabienne OKOEKPEN
Sylvie ROSSET
Monica BERNASCONI REYMOND/Nathalie TERRIER
Dominique KAUFELER BORNET

CONSEILLER JURIDIQUE

Jean-Marc GUINCHARD

FIDUCIAIRE

FID'AM, Anne-Marie RUEGG PELLARIN

CONTRÔLEUR DES COMPTES

Société Experco Audit et Conseil SA