

**E** **DOSSIER SPÉCIAL** ..... 2-4  
 Enquêtes de satisfaction  
 - des services des SSIAD ..... 2-3  
 - des services de l'ESA ..... 4

**R**

**A** **VIE ASSOCIATIVE** ..... 5-7  
 Les patients du CAP'Santé  
 et la vaccination COVID-19 ..... 5  
**PORTRAIT DE...** Julie TALIBON ..... 5  
 Le projet associatif  
 du CAP'Santé ..... 6  
**PORTRAIT DE...** Sandrine LEPRETRE ..... 6  
 Le contrat pluriannuel d'Objectifs  
 et de moyens (CPOM) ..... 7  
**PORTRAIT DE...** Sabrina FOUCHER ..... 7

**M**

**O** **JEUX** ..... 8

**S** **BULLETIN D'ADHÉSION** ..... 8

## ÉDITO

### NOS SOLIDARITÉS À L'ÉPREUVE DE LA VACCINATION



**Depuis un an nous vivons tous, jeunes et anciens, salariés, chômeurs ou retraités... au rythme de la crise sanitaire. Nos relations sociales sont bousculées par un virus qui nous oblige à évoluer, à innover. Le virus oblige aussi chacun de nous à se poser la question de sa participation au "bien-être commun" pour sortir rapidement de cette crise.**

**Pour la première fois, nous sommes tous appelés à "prendre soins les uns des autres". Et la vaccination est un acte qui nous y convie.**

Depuis un an, les salariés, les adhérents et bénévoles du CAP'Santé sont mis à l'épreuve. D'abord et avant tout, sur la qualité des soins et le sérieux dans la relation avec chaque patient afin d'éviter toute contamination et ne laisser personne sans réponse face à une situation grave d'isolement ou de détresse sanitaire.

Les valeurs qui nous guident sont également mises à l'épreuve. Être un vecteur, un organisateur du lien social est une gageure actuellement. Nous savons que certains d'entre vous souffrent de l'isolement, du manque d'échange et d'écoute. Nous savons aussi, et nous y croyons, que les petits gestes soulagent et que quelques paroles apportent apaisement et tranquillité. Nous essayons dans cette période troublée d'apporter modestement ce réconfort.

Dans ce CAP'S Infos "nouvelle formule" nous avons décidé de consacrer une large place aux résultats de l'enquête de satisfaction remplie par vous qui êtes patients. C'est pour nous un lien important pour comprendre vos attentes et mesurer l'impact de nos décisions sur votre "mieux-être à domicile".

La vaccination sonne à notre porte comme une chance et une opportunité pour sortir collectivement de cette crise sanitaire.

Avant même l'arrivée des doses de vaccin, nous avons recueilli le consentement de chaque patient, pris le temps de la discussion avec chacun d'eux pour répondre aux interrogations, aux doutes et aux peurs qui peuvent s'exprimer légitimement. Nous sommes à près de 80% d'acceptation, un niveau important dû à la proximité soignants/patients.

Nous sommes intervenus sur la ville et auprès de l'ARS pour la mise en place de dispositifs facilitants

la vaccination à domicile, pour les personnes ne pouvant se déplacer. Avec l'appui de médecins, notamment le Dr Heudes qui facilite l'accès à la vaccination aux des salariés du CAP'S, les patients du CAP'Santé commencent à être vaccinés chez eux.

Quelque soit notre âge et notre état de santé, la vaccination contre la Covid 19 interroge chacun de nous au plus profond de ses solidarités et de ses responsabilités. Notre décision, qui va bien au-delà d'une simple appréciation morale, nous engage sur la société que nous voulons, notamment en situation de crise. La vaccination nous offre un choix :

- de regarder sa situation personnelle et de se replier sur ses peurs,
- ou d'ouvrir son regard et ses actes pour le bien commun, au nom d'un combat que nous devons gagner ensemble.

Ma conviction est que le vaccin résonne comme une première grande victoire contre cette maladie et comme un immense espoir pour les plus vulnérables d'entre nous et les plus démunis. C'est aussi un progrès pour notre justice sociale.

Enfin, je voudrais terminer cet éditto pour partager avec vous ma fierté, la fierté d'appartenir à un pays qui n'a pas hésité depuis le début de la crise sanitaire à privilégier l'humain sur l'économie, à consacrer depuis longtemps d'importants moyens à la santé publique, un pays qui a beaucoup œuvré pour un accès équitable aux vaccins dans l'espace européen et enfin, un pays qui rappelle haut et fort que les pays en développement doivent aussi bénéficier de la solidarité internationale pour accéder aux vaccins.

**Philippe PINGLIN**  
Président

*Votre avis nous est précieux !*



**Vous l'avez remarqué ?**  
Le logo du CAP'Santé est relooké avec un sigle que nous voulons reconnaissable.

**Qu'en pensez-vous ?**  
Nous serions ravis d'avoir votre avis par mail [vieasso.caps@orange.fr](mailto:vieasso.caps@orange.fr) !



**CAP'Santé**

*Osons le domicile ensemble*

**Centre d'Action Populaire pour la Santé**

28-30 avenue de la Résistance - 93100 MONTREUIL  
Tél. 01 42 87 00 07 - [cap-sante3@wanadoo.fr](mailto:cap-sante3@wanadoo.fr)  
[www.capsante93.fr](http://www.capsante93.fr)

Directeur de la publication : **Philippe PINGLIN - IPNS**

Maquette : Grafiligne Sud - Impression : Imprimerie Combes & Hund  
Dépôt légal à parution - Crédits photographiques : © CAP'S Santé - © Adobe Stock

# DOSSIER SPÉCIAL



## ENQUÊTE DE SATISFACTION DES SERVICES DES SSIAD PERSONNES ÂGÉES ET PERSONNES HANDICAPÉES

En décembre 2020, le CAP'Santé a fait parvenir son questionnaire de satisfaction aux patients. Le retour d'expérience des patients et des familles ou aidants est essentielle au CAP'Santé pour améliorer ses services.

Nous remercions ici les patients qui ont bien voulu répondre à notre questionnaire.

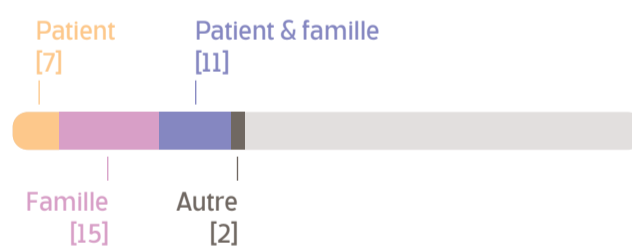
Le taux de réponse évolue favorablement mais reste faible. Il reflète néanmoins les avis des patients sur les services dispensés par l'association.

En cette période de crise sanitaire, comme tous les organismes de santé, le CAP'Santé a subi un absentéisme important, qui nous a contraint à des réorganisations des horaires de soins chez les patients. Nous vous avons entendu et faisons notre maximum pour la régularité des horaires de visite.

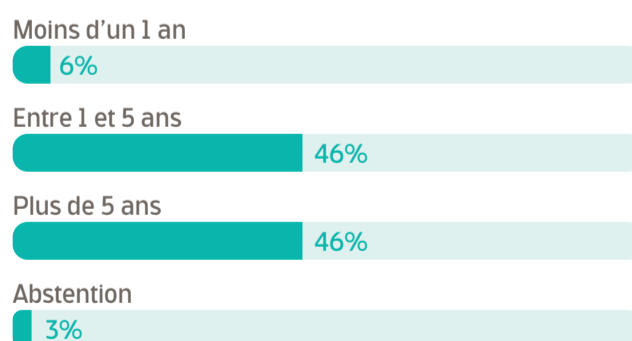
Les remarques globalement positives pour lesquelles nous vous remercions encouragent nos soignants et sont la reconnaissance de leur implication et professionnalisme.

### SOURCES

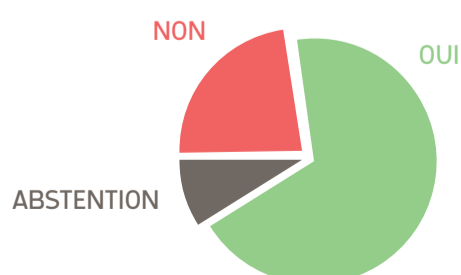
RETOURS DE QUESTIONNAIRE SUR 95 ENVOYÉS



TEMPS PASSÉ AU CAP'S



CONNAISSEZ-VOUS L'ESA ?



### LÉGENDE



### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Que pensez-vous de l'accueil téléphonique ?



Service facilement joignable



Satisfaction des informations données



Disponibilité des interlocuteurs



COMMENTAIRES

"Le CAP'Santé est parfois difficile à joindre".

"Très bonne ambiance au téléphone et à l'accueil!"

# Très satisfait du service. Apporte une aide efficace et sécurisante.

## ORGANISATION

### Horaires d'ouverture du service



### Plages horaires respectées



### Informé en cas de retard



### COMMENTAIRES

"Négligence au niveau des plages horaires qui ne sont pas forcément respectées. Aucun planning nous est transmis pour attester du bon fonctionnement de l'organisation".

"Je ne pense pas qu'il y a des horaires fixes chez vous".

"Jamais prévenu en cas de retard".

## EN TANT QUE PROCHE AIDANT

### Se sent écouté



### Prise en compte des besoins et attentes



### Qualification de sa relation avec les soignants



### COMMENTAIRES

"Très bonne entente et excellente communication".

"Très bonne relation avec les soignants, personnels très professionnels et agréables".

## RÉCLAMATION

### S'est senti écouté si a fait une réclamation



### Rapidité du traitement immédiat



### A été tenu informé du résultat



### Délai entre réclamation et action



## APPRÉCIATION GÉNÉRALE

### Prise en charge personnalisée



### Respect des avis et souhaits



### Evaluation des soins et séances



### Niveau de satisfaction globale



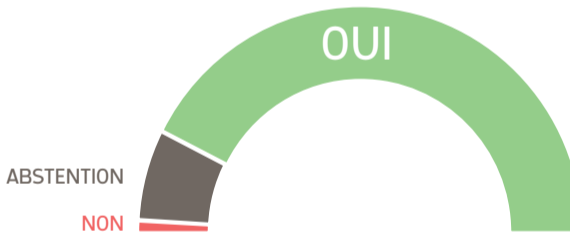
### COMMENTAIRES

"On aura compris à la lecture de ce questionnaire combien je suis satisfait par la qualité des prestations consenties par le CAP'Santé".

"Disponibilités Professionnalisme, Empathie, Réactivité. Surtout si l'on compare avec d'autres intervenants. BRAVO ET MERCI".

"Satisfait à 100%".

## CONSEILLERIEZ-VOUS LE CAP'S ?



### POUR QUELLES RAISONS ?

"Parce que vous êtes les meilleurs".

"Pendant l'épidémie de la COVID19 vous étiez là, très réactif et rassurant des qualités essentielles et primaires dans le domaine du médical et paramédical. Au quotidien une très bonne équipe et responsable qui assure tout au long de l'année. Des aides-soignants excellents, aidants, empathiques et à l'écoute".

"Pour leur sérieux".

"Très satisfait du service. Apporte une aide efficace et sécurisante".

"Efficace et Disponible".

"Sérieux -Professionalisme exemplaire - Bonne organisation - Bonne écoute et des bons soins".

"Bon travail et les compétences".

"Tout le personnel les responsables et les soignants sont très agréables, à l'écoute de maman et de moi sa fille. Une grande confiance s'est installée entre maman, ses enfants et le personnel du CAP'Santé. Je remercie beaucoup de tout ce bon travail effectué par le personnel".

"C'est sûr je recommanderai le CAP'Santé pour son sérieux et à notre écoute, formidable équipe".

"La qualité des prestations ainsi que la bonne collaboration avec d'autres organismes".

"Le service de CAP'Santé a toujours été très correct".

"Ne rien changer et pour les retards il n'y a pas de fumée sans feu, ce sont des impondérables".

"Parce que la prise en charge est correcte et très satisfaisante".

"La qualité des soins et l'attention du personnel".

"Car les soignants sont très à l'écoute, professionnels et agréables".

## AMÉLIORATIONS SOUHAITÉES

"Hygiène à respecter scrupuleusement. Il faut que chaque intervenant ait bien son matériel avant d'intervenir chez la personne âgée, qui bien souvent ne se rend compte de rien".

"Un planning de passage des soignants".

"Être averti des horaires de passage de l'après-midi".

"Si possible, une régularité sur les horaires de passage, tout en étant bien conscient que c'est difficile et que tout compte fait, les horaires sont globalement tenus".

"Priorités pour le CAP'Santé d'avoir une place de parking dans la résidence où habitent les malades".

"Passage d'un infirmier 1 fois par mois pour consulter le patient et faire inventaire du besoin en matériel d'hygiène et autres pour si besoin ordonnance et éviter le manque".

"Être toujours à la même heure (mais je sais que ce n'est pas toujours évident selon les patients)".

"Le respect des horaires".

## PÉRIODE DE CONFINEMENT

### Comment estimez-vous l'accompagnement du CAP'Santé pendant la crise sanitaire ?



### Vous êtes-vous senti en sécurité pendant les séances délivrées lors de la crise sanitaire ?



### Comment estimez-vous la qualité de la relation avec le CAP'Santé pendant cette période ?



### L'accompagnement par le CAP'Santé pendant cette période, correspondait-il à vos attentes ?



### COMMENTAIRES

"Excellent".

"L'accompagnement du CAP'Santé a été exemplaire pendant toute la crise sanitaire et je tire mon chapeau à tous les intervenants".

# DOSSIER SPÉCIAL

## ENQUÊTE DE SATISFACTION DES SERVICES DE L'ESA ÉQUIPES SPÉCIALISÉES ALZHEIMER

Le taux de retour de questionnaire est de 49%, toujours en hausse depuis 2018.

94% des répondants recommanderaient le CAP'Santé. L'augmentation par rapport aux années précédentes se poursuit : 82% en 2019 et 79% en 2018. On retrouve une seule réponse négative. Le taux d'abstention continue également à diminuer, de 5% contre 16% en 2019 et 21% en 2018.

22% des bénéficiaires ont répondu avec leur famille au questionnaire, 44% y ont répondu seuls et pour 27% des questionnaires, la famille y a répondu seule.

En 2019, 51% avaient répondu avec leur famille et pour 29% la famille y avait répondu seule.

57% des patients suivis par l'ESA ne connaissent pas le SSIAD et 25% s'abstiennent.



Les bénéficiaires sont majoritairement très satisfaits (50%) de l'accueil téléphonique. L'information claire, l'accueil agréable et la disponibilité des professionnels de l'ESA sont fortement appréciés.

Concernant la question sur la qualité des soins, le taux d'abstention a fortement diminué par rapport aux années précédentes (22,7% cette année, 67,4% en 2019, plus de 75% en 2018). Les répondants sont majoritairement très satisfaits (69,5%) du temps consacré aux séances ainsi que du respect de l'intimité et de la dignité par les intervenants.

Concernant la coordination des différents intervenants, 59% s'abstiennent, ce qui peut s'expliquer par le fait que certains bénéficiaires n'auront eu qu'un seul intervenant sur l'ensemble des séances.

Les qualités relationnelles des professionnels de l'ESA sont très bien notées par 81,3% des répondants, en constante hausse ces dernières années : 73% en 2019 et 71% en 2018. L'amabilité, l'écoute, la disponibilité, la mise en confiance, le sentiment de sécurité et le respect de l'environnement du patient sont les items analysés. Il n'y a aucune réponse d'insatisfaction.

### LÉGENDE



### QUALITÉS RELATIONNELLES

#### Amabilité



#### À l'écoute



#### Disponible



#### Met en confiance avant les soins/la séance



#### Environnement du patient respecté



L'organisation des séances de l'ESA continue à satisfaire les bénéficiaires avec une nette satisfaction du respect des plages horaires (65%).

Le classeur domicile est pour 37,3% un outil important pour le patient et son entourage. Concernant la consultation par d'autres intervenants, 57% s'abstiennent.

Sur la question du soutien aux proches aidants, 54% sont très satisfaits dans la prise en compte de leurs besoins et attentes, dans l'écoute et la relation développée avec les professionnels intervenants.

### EN TANT QUE PROCHE AIDANT

#### Se sent écouté



#### Prise en compte des besoins et attentes



#### Qualification de sa relation avec les soignants



Les résultats relatifs au traitement des réclamations sont difficilement exploitables puisque 72,3% des personnes se sont abstenues ; en diminution par rapport aux années précédentes (77,5% en 2019 et 85% en 2018).



Concernant la période de crise sanitaire, 61,5% des répondants sont très satisfaits de l'accompagnement apporté. 16% s'abstiennent, ce chiffre peut s'expliquer par le fait qu'une partie des répondants ne sont pas concernés par ces items puisque n'ayant pas bénéficié de suivi sur cette période.

### PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Comment estimez-vous l'accompagnement du CAP'Santé pendant la crise sanitaire ?



Vous êtes-vous senti en sécurité pendant les séances délivrées lors de la crise sanitaire ?



Comment estimez-vous la qualité de la relation avec le CAP'Santé pendant cette période ?



L'accompagnement par le CAP'Santé pendant cette période, correspondait-il à vos attentes ?



Les répondants sont très satisfaits pour 70,8% du CAP'Santé.

Au global les qualités relationnelles sont un point fort de l'ESA. L'accueil téléphonique, le soutien aux proches aidant, de même que l'organisation sont également appréciés.

### COMMENTAIRES DES PATIENTS

"Aide du malade très satisfaisante et renseignement et accompagnement de l'aidant excellent".

"Personne à l'écoute, agréable et gentille".

"Conseils précieux pour la mise en place d'exercices complémentaires au quotidien".

"Les objectifs thérapeutiques sont en concordance avec les centres d'intérêt du bénéficiaire".

### LES REMARQUES

"Séances pas assez longues, le temps passe trop vite".

"Dommage que trop peu de séances".

"Le contact avec la famille et la personne accompagnée".

# VIE ASSOCIATIVE

## LES PATIENTS DU CAP'SANTÉ ET LA VACCINATION COVID-19

Soucieux de relayer les souhaits des patients du CAP'Santé auprès des autorités de tutelle (ARS et médecins de la Ville notamment) en ce qui concerne les éventuelles difficultés d'accès à la vaccination contre le Covid-19, le CAP'Santé a procédé à une enquête auprès des patients pour connaître leurs souhaits en la matière.

Sur les 58 patients qui ont répondu au questionnaire :

- 4 patients ont été vaccinés (1<sup>ère</sup> étape),
- 39 patients souhaitent se faire vacciner mais n'ont pas fait de démarche,

- 11 patients rencontrent des difficultés pour un rendez-vous vaccinal dont 5 du SSIAD et 6 de l'ESA (Equipes spécialisées Alzheimer).

Sur ces 11 patients :

- 3 indiquent qu'ils n'ont pas réussi à joindre les services,
- 5 rencontrent un problème de disponibilité du centre de vaccination,
- 1 rencontre des problèmes de transport pour se rendre au centre de vaccination,
- 1 est inéligible à ce jour,
- 1 ne sait pas comment prendre rendez-vous.



**Le Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) est un point d'entrée unique et gratuit pour les professionnels et structures qui font face à des personnes en situations de santé et de vie complexes pour favoriser le maintien à domicile.**

**Quelles sont les missions du DAC ?**

Le DAC s'est mis en place, sur le territoire sud de la Seine-Saint-Denis, depuis janvier 2021.

Sa mission est double :

En premier lieu, nous sommes là pour apporter aux professionnels des champs de la santé et du social un appui dans la coordination au bénéfice de patients dont le parcours de santé est complexe.

Il s'agit donc d'étudier des parcours individuels et d'aider les différents professionnels engagés dans l'accompagnement à coordonner leurs différentes actions de façon pluridisciplinaire.

Lorsque l'on parle de "complexité" d'un parcours de santé, il correspond au ressenti du professionnel. En effet, la complexité accompagnée au sein des DAC n'est pas définie de façon stricte, elle peut être liée à une problématique qui sort le professionnel de son champ d'action et de son cœur de métier. Par exemple, lorsqu'il s'agit pour le professionnel de conseiller un patient sur un domaine qui n'est pas le sien.

Le DAC identifie le rôle de chacun des professionnels investis, ainsi que celui des aidants proches pour établir un plan personnalisé de santé adapté priorisant des actions.

Il s'agit donc d'apporter une aide pour permettre de fonctionner en "équipe", au bénéfice du patient, et ce même si ces professionnels ne dépendent pas du même service.

Cette mission est incarnée par le Référent du Parcours de Santé Complexe, qui va soutenir l'échange et le partage d'informations entre professionnels, aider à la définition d'objectifs communs pour ajuster l'accompagnement.

La 2<sup>e</sup> mission met l'accent sur l'animation territoriale (groupes de travail, formations inter-service) dont les thèmes font écho aux accompagnements individuels. En effet, Les membres de l'équipe du DAC identifient les problématiques organisationnelles sur le terri-

toire, les besoins en sensibilisation en information pour co-construire des formations.

Ces éléments observés sont partagés par le DAC avec les acteurs du territoire pour coordonner les objectifs communs, partager des outils, des protocoles et construire une culture commune.

**Quels sont les premiers résultats de ce nouveau dispositif ?**

A ce stade, il y a déjà eu 76 sollicitations notamment de la part des professionnels (médecins généralistes, CCAS, SAAD, SSIAD, service social départemental, pension de famille, etc.) mais aussi de la part de quelques patients.

Le démarrage de notre activité s'est centré sur de la communication en direction des professionnels, sur le renforcement de l'équipe et sur l'établissement d'une cohérence avec les dynamiques préexistantes au sein des réseaux de santé des MAIA, qui exercent aujourd'hui en équipe unique au sein du DAC.

Le DAC s'inscrit dans la continuité des réseaux MAIA qui ont fermés en fin d'année 2020 et poursuit l'accompagnement d'une partie de leurs patients.



**Quels sont vos objectifs à court terme ?**

Nous nous sommes actuellement attachés à travailler avec les dynamiques d'acteurs mobilisés depuis la crise sanitaire du COVID. Nous maintenons notre engagement à faire en sorte que les personnes malades ne soient pas exclues des accompagnements sociaux du fait de leur maladie et que les personnes en situation de précarité puissent accéder à une prise en charge en santé de qualité.

**Propos recueillis par N. Annabi**

## PORTRAIT DE...

### JULIE TALIBON

DIRECTRICE DU DAC<sup>(1)</sup> 93 SUD  
ASSOCIATION PARCOURS SANTÉ 93 SUD

**Votre parcours en quelques mots ?**

Après une formation d'assistante de service social et un Master dans la Conduite de projet dans le champ de l'Autonomie (Handicap-Personnes âgées), j'ai exercé en tant qu'assistante sociale au sein d'un CLIC<sup>(2)</sup> et d'un Réseau de Santé Mémoire, puis pris la fonction de Coordinatrice d'une équipe médico-sociale rattachée à une Consultation Mémoire, et Pilote d'une MAIA<sup>(3)</sup> pendant 7 ans avant de prendre la Direction du DAC 93 Sud.

**Qu'est-ce qui vous a motivé dans cette nouvelle mission ?**

L'évolution réglementaire a nécessité une réorganisation des dispositifs d'appui à la coordination existants (MAIA et réseaux de santé) pour réunir les compétences des équipes au sein d'une structure unique qu'est le DAC.

Dans la continuité de mon parcours professionnel, il y a eu cette opportunité de prendre la direction de l'association qui a été créée spécifiquement pour porter cette mission.

<sup>(1)</sup> Dispositif d'Appui à la Coordination / <sup>(2)</sup> Centre Local d'Information et de Coordination / <sup>(3)</sup> Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie

# VIE ASSOCIATIVE

## LE PROJET ASSOCIATIF DU CAP'SANTÉ



### “OSONS LE DOMICILE ENSEMBLE”

Vivre à son domicile la maladie, le handicap ou la perte d'autonomie, est le point commun des personnes dont le CAP'Santé “prend soins”. Le projet associatif s'adresse à elles. Il s'articule autour de trois axes :

- La volonté d'offrir à chaque personne une solution adaptée et de qualité à ses besoins de soins.
- La mise en œuvre d'activités de prévention et de rencontre répondant aux besoins exprimés, afin de maintenir le lien social et rompre l'isolement.
- La diffusion d'une information correspondant aux attentes pour créer du lien et promouvoir la démarche du soin à domicile.

### LE CAP'SANTÉ ET SES VALEURS.

Le CAP'Santé s'est créé à partir d'une interaction entre soignants et familles en demande de soins. Le dialogue entre les professionnels du secteur médico-social et les patients ainsi que la reconnaissance pour chaque personne de sa participation active à son parcours de soins, constituent le socle des valeurs de l'association.

La charte des valeurs du CAP'Santé qui guide les activités quotidiennes, peut se résumer ainsi :

- Une association où les habitants de Montreuil et des communes d'Est-Ensemble ont leur place dans l'identification d'actions pour améliorer l'accompagnement à domicile sous tous ses aspects.
- Une association ouverte aux solidarités sociales, familiale, de voisinage, d'affinité... permettant un égal accès aux soins de qualité pour tous et l'amélioration de la prise en charge au domicile,
- Une association œuvrant à l'éducation à la prévention, à la diffusion de soins de qualité pour tous et aux actions améliorant le bien-être au domicile des personnes dont elle doit prendre soin.

- Une association ouverte sur un réseau de partenaires afin d'apporter des services de qualité et diversifiés.

Enfin, une association reposant sur un collectif d'adhérents-bénévoles qui ont leur place dans la définition et la mise en œuvre des activités, dans les rencontres avec les institutions, dans les instances de l'association... Leur engagement repose sur des convictions d'éthique et de solidarité envers les personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap.

### LE CAP'SANTÉ ET SES DEFIS.

Le projet du CAP'Santé s'inscrit dans un environnement qui évolue au rythme des besoins, de la législation, des autres acteurs de soins, de l'organisation de l'offre de soins... Ainsi, nous avons intégré dans le projet associatif, quatre défis qui viennent le compléter et le guider.

- ▶ 1 / Consolider les équipes de salariés.
- ▶ 2 / Améliorer les prises en charge.
- ▶ 3 / Mobiliser les adhérents.
- ▶ 4 / Dire ce que l'on fait.

### LE CAP'SANTÉ ET SES PROJETS.

L'association a toujours souhaité compléter sa démarche de soins en proposant des activités ouvertes aux patients et aux adhérents, tout en associant les soignants à cette démarche. Les activités associatives du CAP'Santé ont pour but d'accompagner le parcours de soins afin de le rendre moins anxiogène et participent aussi à sensibiliser à la prévention et lutter contre l'isolement.

Les activités associatives tentent de répondre à 5 objectifs du projet associatif :

- Développer la prévention de l'épuisement des salariés et des aidants (formations, café des aidants...).

## LES ENJEUX CAP'SANTÉ

- ▶ **Maintenir et faire évoluer la qualité des soins dans sa dimension humaine.**
- ▶ **Renforcer une équipe salariée mobilisée avec le CAP'SANTÉ.**
- ▶ **Établir des partenariats au service du parcours de soins.**
- ▶ **Répondre aux appels d'offre de l'agence régionale de santé.**
- ▶ **Prendre en compte les aidants.**
- ▶ **Faire évoluer la vie associative.**
- ▶ **Porter la voix du domicile sur le territoire.**

- Améliorer l'état sanitaire des populations âgées de 60 ans et plus (séances de prévention des chutes, séances de sophrologie, informations, yoga du rire...).
- Prévenir l'isolement en privilégiant la rencontre et le lien social (après-midi de convivialité, visites à domicile, atelier collage...).
- Participer à l'amélioration des conditions de vie des personnes touchées par la maladie d'Alzheimer ainsi que leur entourage.
- Promouvoir l'association Cap'Santé par un travail de communication, d'information et de développement des partenariats.

## PORTRAIT DE...

### SANDRINE LEPRETRE ASSISTANTE DE SOINS GÉRONTOLOGIE.



#### Quel est votre métier ?

**Sandrine L. :** Je suis ASG ce qui signifie Assistante de Soins Gérontologie.

C'est-à-dire une AS formé pour accompagner des patients ayant des troubles cognitifs.

Je propose des activités permettant le maintien à domicile sous forme d'activités stimulant la mémoire ou permettant la réhabilitation.

#### Quelle est la différence entre une Assistante de Soins en Gérontologie et une Aide-Soignante ?

**Sandrine L. :** Une ASG travaille en collaboration avec un/une ergothérapeute ou un/une psychomotricien. Alors qu'une AS travaille en collaboration avec un/une infirmier.

Nos interventions sont d'une courte durée car des relais et des aides sont proposées.

#### Pourquoi avoir choisi ce métier ?

**Sandrine L. :** Durant mes années d'AS j'ai toujours aimé apporter des conseils aux personnes soignées pour favoriser leur autonomie. Lorsque l'opportunité d'évolution de mon métier s'est présentée, j'ai tout naturellement été intéressée.

#### Pourquoi avoir choisi le CAP'Santé ?

**Sandrine L. :** Le CAP'S proposait un poste dans mes compétences et en cohérence avec mes valeurs.

#### L'impact COVID dans votre quotidien d'ASG ?

**Sandrine L. :** Mes interventions ont dû s'adapter avec l'arrivée de la COVID (les gestes barrières, le port du masque, la désinfection plus rigoureuse du matériel...) ce qui entraîne parfois des difficultés de compréhension pour mes patients.

#### Une anecdote à nous partager ?

**Sandrine L. :** Lors d'une séance Mr B. m'explique qu'il y a une personne très gentille qui vient faire chaque semaine des activités mémoire avec lui. Surprise je lui demande comment elle s'appelle ? Il me dit tout naturellement "Vous ne la connaissez pas, elle s'appelle Sandrine !". Il parlait de moi.

#### Et pour finir ?

**Sandrine L. :** J'ai hâte que les conditions sanitaires s'améliorent afin de retrouver plus de moments de convivialités dans mon métier et notamment un contact chaleureux avec mes patients.



## DÉPART

**Aurélié FOURNIER, Directrice du CAP'Santé depuis presque 10 ans a souhaité s'orienter vers un nouvel avenir professionnel. Elle a donc quitté ses fonctions en février 2021.**



Lors de son pot de départ, elle a remercié les administrateurs pour leur confiance et a rappelé son parcours au CAP'Santé où elle avait pris ses fonctions en tant qu'IDE, puis IDEC avant d'être nommée Directrice.

Elle a également chaleureusement remercié les équipes de soignants et les équipes administratives pour leur soutien pendant son parcours dans l'association et a précisé qu'elle conserverait un excellent souvenir de cette expérience professionnelle au côté de l'équipe du CAP'Santé.

Elle a indiqué être confiante en l'avenir de l'association, sa succession étant assurée par Nadia ANNABI.

Très émus, les administrateurs et toute l'équipe du CAP'Santé lui ont souhaité un merveilleux avenir professionnel et personnel.



# LE CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

**Les parties prenantes du CAP'Santé, salariés, adhérents et gouvernance considèrent la dynamique des CPOM comme un enjeu majeur pour l'association et les patients.**

Nous avons entamé la démarche, volontairement depuis juin 2018. Le CPOM devra être en place le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et signé avec l'ARS au plus tard en décembre 2021.

Pour les 5 ans à venir, nous devons nous donner des objectifs, proposer un projet global et des projets spécifiques, pour améliorer nos prises en charges au domicile, pour les patients et les aidants. Il s'agit également, de nous inscrire dans les priorités du Projet Régional de Santé 2 (PSR2).

La démarche entamée, est menée à partir du projet de service, des évaluations interne et externe, des enquêtes qualité... Elle constitue un moment fort de la vie de la structure et de cohésion du groupe, toutes les parties prenantes y étant associées. Des formations sont organisées et des groupes de travail ont commencé leurs travaux.

Outil de management au service de l'évolution de la structure et de son adaptation à l'offre de soins, la réflexion menée permet de poser un constat objectif des actions à mener, de définir des pistes de progression dans le temps en mettant en parallèle

les moyens humains, financiers et matériels nécessaires pour faire face aux enjeux.

En 2021, le CAP'Santé représente :

- Un service de 69 places pour le SSIAD PA.
- Un service de 30 places pour le SSIAD PH.
- Un service de 20 places ESA, qui représente 60 interventions par semaine.

L'association CAP'Santé œuvre depuis près de 45 ans en apportant ses compétences professionnelles de soins à domicile et en proposant et développant des activités de prévention et un accompagnement respectant la dignité et l'ancrage social des patients.

Depuis sa création, le CAP'Santé s'est développé et adapté en réponse aux nouveaux besoins de santé, modifiant sans cesse son organisation, ses locaux, son implantation sur le territoire de soins. L'association a su intégrer les évolutions législatives et les grands axes prioritaires d'action de l'autorité de tutelle, tout en restant novatrice dans ses réponses aux besoins de santé qui se font jour sur le territoire d'Est-Ensemble.

Son rayonnement sur la ville de Montreuil, et de plus en plus sur le bassin gérontologique d'Est-Ensemble, en fait un acteur reconnu, ancré dans la population.

## PORTRAIT DE... SABRINA FOUCHER AIDE-SOIGNANTE



### Quel est votre métier ?

**Sabrina F. :** Je suis une aide-soignante qui travaille en collaboration avec l'infirmière. Je procure des soins d'hygiène, de relationnel et de surveillance médicale, sur le long terme pour toute personne dépendante.

### Pourquoi avoir choisi ce métier ?

**Sabrina F. :** J'ai choisi ce métier qui me correspond parce que j'aime l'être humain et j'aime ce sentiment d'être utile aux autres. Il s'agit pour moi de créer une relation spéciale, de savoir rassurer le patient et d'établir une relation de confiance pour qu'il accepte que j'entre dans son intimité.

### Pourquoi avoir choisi le CAP'Santé ?

**Sabrina F. :** Je prends plaisir à y travailler depuis plusieurs années, pour l'état d'esprit associatif et familial, pour les conditions et les horaires de travail qui me correspondent, étant seule avec mon enfant. C'est un réel confort pour moi.

### L'impact COVID dans votre quotidien d'AS ?

**Sabrina F. :** Depuis le début de l'épidémie il a fallu s'adapter au port du masque en continu pour moi et pour mes patients. Ce qui parfois est difficile pour eux car ils ne comprennent pas toujours pourquoi. Ce qui a changé également, c'est la diminution des contacts physiques (geste de tendresse, petit bisous du matin...)

### Une anecdote à nous partager ?

**Sabrina F. :** Lors de mes interventions au domicile de mes patients. J'ai toujours pris le temps de partager un petit moment avec la famille ou l'aidant. Le fils de Mr M. était passionné d'art de sculpture de fer de récupération. Suite à nos différents échanges il a découvert ma passion pour le patinage artistique. Le dernier jour du mois il m'attendait avec une grande sculpture d'une patineuse juste pour me dire MERCI. Cela m'a énormément touché.

### Et pour finir ?

**Sabrina F. :** Je suis passionnée par mon métier qui m'apporte beaucoup au quotidien et me permet d'évoluer. J'envisage pour l'avenir de reprendre mes études afin de devenir infirmière.



# JEUX

Le CAP'Santé remercie chaleureusement Pierre-Jean Desfosse pour la réalisation de la page jeux

# LA PETITE HISTOIRE

## LES MOTS CACHÉS

Barrez les 22 mots cachés dans la grille puis, avec les lettres restantes, trouvez un produit de saison.

- |             |               |             |
|-------------|---------------|-------------|
| AMER        | CONCHAGE      | OEUF        |
| ANTIOXYDANT | COTE D'IVOIRE | PAQUES      |
| AZTEQUES    | FORASTERO     | PATE        |
| BEURRE      | GANACHE       | STIMULANT   |
| BLANC       | GHANA         | THEOBROMINE |
| BROWNIES    | GIANDUJA      | TRINITARIO  |
| CABOSSE     | NOIR          |             |
| CHARLOTTE   | NOUGATINE     |             |

□ □ □ □ □ □ □ □ pour les œufs de Pâques

T	T	E	G	A	N	A	C	H	E	N	C
S	R	N	O	R	E	T	S	A	R	O	F
T	H	I	A	E	I	O	E	B	I	U	C
I	C	M	N	D	U	O	I	L	O	G	S
M	O	O	E	I	Y	F	N	A	V	A	E
U	N	R	O	S	T	X	W	N	I	T	U
L	C	B	S	A	S	A	O	C	D	I	Q
A	H	O	L	E	M	O	R	I	E	N	E
N	A	E	R	R	U	E	B	I	T	E	T
T	G	H	A	N	A	Q	R	A	O	N	Z
A	E	T	T	O	L	R	A	H	C	T	A
G	I	A	N	D	U	J	A	P	A	T	E

Réponses : CHOCOLAT

## LES 5 DIFFÉRENCES



Réponses : Poignée du portillon / Couleur de la bougie / une fleur rouge absente / Queue du lapin sur la balançoire / Trace du chemin

## À PÂQUES OU À LA TRINITÉ...



L'expression "A Pâques ou à la Trinité" qui signifie "Un jour ou peut-être jamais !" est devenue célèbre grâce à la comptine "Malbrough s'en va t-en guerre". Cependant, elle existait déjà depuis le XIII<sup>e</sup> siècle.

À l'époque, par ordonnance, le roi de France promettait de rembourser aux particuliers les sommes qu'il leur avait empruntées pour renflouer les caisses vides de l'état. Ce remboursement devait avoir lieu soit à Pâques, soit à la Trinité. Pourtant, bien souvent, les sommes qui devaient être remboursées à Pâques ne l'étaient toujours pas à la Trinité. Les échéances étaient sans cesse reculées, et finalement, les dettes étaient considérées comme perdues !

C'est ainsi que l'expression "à Pâques ou à la Trinité" a fini par prendre le sens d'une date indéterminée, lointaine ou jamais.

Ceci explique pourquoi le choix de Pâques et de la Trinité peut sembler a priori surprenant pour exprimer une date très lointaine ou incertaine.

Quant à la comptine, elle n'était à l'origine pas du tout destinée aux plus jeunes puisqu'elle a été écrite sur un champ de bataille.

Le héros en est John Churchill, le premier duc de Marlborough, général anglais qui fut un des adversaires les plus acharnés de Louis XIV.

Contrairement à ce que laissent entendre les paroles de la chanson, Churchill ne fut que blessé et non tué lors de la bataille de Malplaquet (11 septembre 1709). Les Français se vengèrent de la sévère défaite qui leur avait été infligée par Marlborough en composant cette chanson.

## QUI SUIS-JE ?

Trouver les mots qui se cachent derrière ces définitions/descriptions.

- 1 - Si tu trouves le passage, alors je t'apparais. Tu pourras me garder ou bien me partager. Mais si tu me partages alors je disparaiss. Qui suis-je ?
- 2 - Je fus demain, je serai hier. Qui suis-je ?
- 3 - Sans moi s'effondreraient les cathédrales. Je suis la solution, pour m'élever depuis le sol et atteindre le paradis. Qui suis-je ?
- 4 - Il est toujours au cœur des flammes, mais c'est loin d'elles qu'on le fonde. Encore nombreuses y sont les femmes, et les étudiants y abondent. Qui est-il ?

Réponses : 1 - un secret / 2 - aujourd'hui / 3 - la clé / 4 - Le foyer

## AUTOUR DE PÂQUES

Remettez dans l'ordre les lettres de ces anagrammes pour trouver des mots en rapport avec la fête de Pâques.

- 1 - ALPIN □ □ □ □ □
- 2 - SOUPLE □ □ □ □ □ □
- 3 - COIFFES □ □ □ □ □ □ □
- 4 - SCALPA □ □ □ □ □ □
- 5 - PUISONS □ □ □ □ □ □ □

Réponses : 1 - Lapin / 2 - Poules / 3 - Offices / 4 - Pascal / 5 - Poussin



**CAP'Santé**  
Osons le domicile ensemble

## BULLETIN D'ADHÉSION

Mme  M. Nom  Prénom

Adresse

Code postal  Commune

Téléphone  Email

16 € - Membre  32 € - Membre bienfaiteur  76 € - Personne Morale  Autre montant :

Dans le cadre de notre politique de confidentialité, toutes les données personnelles vous concernant sont à usage exclusif de l'association. Vous pouvez y accéder ou demander leur destruction à tout moment en appelant ou en écrivant aux coordonnées suivantes : 01 42 87 00 07 / vieasso.caps@orange.fr

## A QUOI SERT L'ADHÉSION AU CAP'S ?

- ✓ Financement des activités de type Siel Bleu, les ateliers (collages), aux après-midi de convivialité, aux Estivales...
- ✓ Règlement des frais de gestion du groupe accompagnement des bénévoles qui visitent les personnes isolées (groupes de parole, tickets de métro, téléphone...),
- ✓ Réalisation du CAP'S Infos et diffusion,
- ✓ Souscription aux assurances des adhérents acteurs d'activités,
- ✓ Aides aux personnes démunies (celle dont nous nous occupons et qui ont besoin d'objets d'usage courant que nous achetons à d'autres associations comme Neptune),

Enfin, l'adhésion est un soutien au conseil d'administration et à l'association toute entière, cela lui permet d'avoir du "poids" dans ses demandes de projets et autres.