

# GENERALISER LES DEMARCHES QUALITE

## Contexte

Les évolutions récentes du secteur conduisent à une exigence de qualité accrue des services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile :

- Attentes et besoins croissants des différents publics, en particulier des personnes vulnérables, avec le vieillissement de la population et la revendication accrue d'autonomie des personnes en situation de handicap.
- Exigence de transparence et d'efficacité de la part des partenaires et financeurs qui conduisent les services à rendre des comptes quant à leur fonctionnement et à la qualité de leurs prestations.
- Obligation d'une mise en conformité avec des exigences réglementaires particulièrement contraignantes (loi du 2 janvier 2002, loi du 26 juillet 2005, arrêté du 24 novembre 2005,...).

Ayant très tôt compris les enjeux liés à la qualité, UNA a largement participé à l'élaboration de la norme NF X 50-056 « Services aux personnes à domicile », seul référentiel bénéficiant aujourd'hui d'une réelle légitimité et s'intéressant à l'ensemble de l'organisation des services.

38 services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile du réseau UNA sont aujourd'hui certifiés selon la norme NF dans le cadre de projets individuels. UNA souhaite désormais généraliser la démarche qualité à l'ensemble des structures de son réseau en privilégiant les démarches collectives et mutualisées via des outils communs et des pilotages départementaux ou régionaux.

## Plan d'actions

La première phase, mise en œuvre sur le premier semestre 2008, passe par la construction d'outils communs :

- un manuel qualité,
- des procédures (« accueil », « évaluations des besoins, préparation de l'intervention », « réalisation du service », « déontologie »...),
- des formulaires (« livret d'accueil », « devis », « contrat », « fiche mission »...)
- ainsi qu'un guide d'utilisation de ces outils.

Ces outils seront élaborés par le service qualité UNA, en lien avec le groupe de travail qualité (regroupant des adhérents UNA) et avec l'appui d'une expertise externe. Leur réalisation sera supervisée par un comité de pilotage national, dont fera partie l'Agence nationale des services à la personne. Les outils seront mis à disposition des services d'aide, de soins et d'accompagnement à domicile adhérents UNA, notamment par le biais du site Internet UNA.

Parallèlement seront identifiés des coordinateurs qualité au niveau départemental ou régional et les structures volontaires pour engager la démarche de certification. Une dizaine de journées interrégionales viendront porter le projet sur les territoires.

La seconde phase, démarrant au second semestre 2008, a pour objet le déploiement des méthodes et outils élaborés pendant la première phase auprès de 200 structures via une mutualisation des démarches, orchestrée par les coordinateurs qualité départementaux ou régionaux.

Une troisième et dernière phase se chargera d'accélérer et d'achever la mise en place de la démarche qualité à l'ensemble du réseau qui se sera, entretemps, structuré à travers des rapprochements et des regroupements.