



Projet de service

Sommaire

- I/ Le préambule P 1
- II/ Le cadre législatif P 2 à 4
- III/ La genèse P 5
- IV/ Les enjeux du service P 6 à 7
- V/ La zone d' intervention P 8
- VI/ Nos valeurs P 9
- VII/ Le mode d' intervention P 9 à 10
- VIII/ Les personnes accompagnées P 10 à 11
- IX/ Les services proposés P 11 à 12
- X/ L' organisation interne de l' offre de service P 12 à 16
- XI/ Notre engagement qualité P 17 à 20
- XII/ Les moyens et partenariats P 21 à 23
- XIII/ La prévention P 24 à 29
- XIV/ Le projet social P 30 à 32
- XV/ La conclusion P 33

I/Préambule

Le projet de service est une obligation juridique (arrêté du 26/04/1999) mais aussi l'occasion d'affirmer les valeurs qui l'anime en lien avec les droits des bénéficiaires, d'explicitier la structure de notre action, son organisation et ses orientations. Il pose les fondements de l'intervention du SAAD de « Comme pour nous » sur notre département dans une logique de complémentarité avec l'ensemble des partenaires du territoire.

Il indique clairement quels sont les axes, les déclinaisons, les missions que « Comme pour nous » a acté pour les services contribuant au maintien à domicile des personnes fragilisées par une perte d'autonomie. C'est un outil actuel et prospectif qui est évalué et réactualisé. Il s'adapte en permanence au contexte législatif et réglementaire, à la commande sociale et aux besoins locaux des bénéficiaires et des acteurs.

Ce document sera remis aux institutions et partenaires. Il sera également présenté et commenté aux salariés de la société afin de leur faire partager les valeurs que nous souhaitons transmettre.

II/Le cadre législatif

Nous pouvons constater en reprenant ce cadre législatif que dès 2002 une loi en date du 2 janvier consacre le projet de service qui devient obligatoire. Le code de l' action sociale et des familles stipule, au travers de l' article L311-8 que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d' établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d' évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d' organisation et de fonctionnement. »

Le projet de service rentre dans le champ de la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillissement) du 28 décembre 2015 c' est-à-dire qu' il concerne les personnes âgées de plus de 60 ans, les personnes handicapées et les familles fragiles. Le décret du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d' aide et d' accompagnement à domicile permet de définir le périmètre d' action de ce projet.

- [La loi 2002-2 du 2 janvier 2002](#) qui rénove l' action sociale et médico-sociale relative aux institutions du secteur. La loi a pour vocation de garantir le droit des usagers.

Sept outils sont mis en place afin de garantir ses droits :

- Le livret d' accueil
- La charte des droits et des libertés
- Le règlement de fonctionnement
- Le contrat de séjour (ou de service)
- Un médiateur ou un conciliateur
- Le conseil de la vie sociale
- Le projet de service

- [La Loi du 11 février 2005](#) qui lutte en faveur de l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Cette loi rappelle les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap. Elle instaure différentes mesures :

- La création d'accueil pour personnes handicapées
- Le droit à la compensation
- Le droit à la scolarité
- L'accessibilité à l'emploi

- [La Loi du 26 juillet 2005](#) relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale ayant pour but de doubler le rythme de croissance du secteur afin de créer 500 000 emplois sur trois ans.

Le projet se décline en trois objectifs :

- La réduction des coûts et des prix
- La simplification de l'accès aux services pour les particuliers
- La professionnalisation du secteur garantissant la qualité des services

- [La loi du 28 décembre 2015](#) relative à l'adaptation de la société au vieillissement (loi ASV)

- L'agrément

La seule activité de services à la personne restant dans le champ de l'agrément (anciennement agrément qualité) est la garde d'enfants de moins de 3 ans. C'est le préfet de département qui est habilité à délivrer les agréments.

- L' autorisation liée aux SAAD exerçant en mode prestataire

Dans le cadre de la loi ASV, les entreprises de services à la personne sont soumises à l' autorisation lorsque leurs activités concernent les personnes âgées de plus de 60 ans et les personnes handicapées. Les autorisations sont délivrées par le président du conseil départemental. La durée de validité de cette autorisation est de 5 ans. Chaque outil associé à cette autorisation et mis en place pour garantir les droits des usagers sont donc révisable à minima tous les 5 ans. Les structures agréées avant la loi ASV sont réputées être autorisées et peuvent donc continuer leurs activités, sous réserve de se mettre à jour des exigences de ce nouveau cadre réglementaire.

- [La loi du 23 Novembre 2018](#) relative aux conditions d' accord de l' autorisation

Le projet de service rentre donc dans un cadre législatif très clair qui permet à la SAAD de poser des objectifs précis au travers la mise en œuvre d' actions et de moyens en accord avec les valeurs qu' elle souhaite véhiculer.

Notre projet de service s' articulera autour de 4 grands axes :

- Mettre l' accent sur la prévention de la dépendance et le maintien de l' autonomie
- Mettre la personne au cœur de l' accompagnement en mettant en place un projet individualisé et personnalisé répondant à ses besoins et ses attentes ainsi que ceux de sa famille et/ou des aidants
- Proposer un accompagnement qui s' inscrit dans une démarche globale et qui doit donc être en lien avec les associations et services du territoire
- Proposer un accompagnement de qualité qui s' inscrit dans une volonté de bienveillance et d' empathie.

III/La genèse

Fille d' un entrepreneur et d' une infirmière en EHPAD, la gestionnaire de ce projet, Clémence Lucas, après avoir obtenu un Master I de Droit, a depuis le début de sa carrière professionnelle muri ce projet. Elle a donc développé ses compétences professionnelles en ce sens. Ces toutes premières expériences ont été animatrice en maison de retraite, secrétaire pour France Alzheimer puis elle a construit sa vie professionnelle en tant qu' accompagnante santé ce qui lui a permis de construire un réseau de partenaire santé solide (CPAM, RPSM, CLIC, Plateforme de répit, France Alzheimer mais aussi Pole emploi, Cap emploi, référent RSA..). Son expérience en tant que directrice d' une association d' insertion lui a enfin donné l' opportunité d' acquérir les dernières compétences nécessaires à la mise en place d' un tel projet que sont le recrutement, la gestion du personnel, la supervision et l' organisation d' un projet de structure, la gestion financière et administrative ainsi que le développement de la vie de la structure.

Dans une volonté forte de travailler avec les partenaires du territoire afin que le service d' aide et d' accompagnement à domicile s' intègre dans une démarche globale dont la personne est le centre, est né « Comme pour nous » en mai 2022. Le but est d' aider les personnes qui le souhaitent à rester le plus longtemps possible à domicile dans des conditions de vie les plus favorables qu' il soit. « Comme pour nous » a choisi de se spécialiser dans 2 domaines uniquement que sont le maintien à domicile (aide aux personnes âgées, dépendantes et handicapées) et l' aide-ménagère. Nous agissons en tant que prestataire.

Ainsi nous nous occupons de tout. « Comme pour nous » intervient dans un rayon de 20 kilomètres autour de sa ville d'implantation qu' est Flines les Raches.

IV/Les enjeux du service

La mission du service est de permettre le maintien à domicile des personnes fragilisées par l' âge, le handicap ou la maladie, grâce à un accompagnement adapté de qualité, en favorisant le lien social et la prévention de la perte d' autonomie.

Conformément aux dispositions des 6° et 7° du I de l' article L. 312-1 du code de l' action sociale et des familles, nous sommes un service d' aide et d' accompagnement à domicile (SAAD) qui concoure notamment

- Au soutien à domicile
- A la préservation ou la restauration de l' autonomie dans l' exercice des activités de la vie quotidienne
- Au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l' entourage

Les services d' aide et d' accompagnement à domicile assurent, au domicile des personnes ou à partir de leur domicile, des prestations de services ménagers et des prestations d' aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne, hors ceux réalisés, sur prescription médicale, par les services mentionnés à l' article 1er.

Ces prestations s' inscrivent dans un projet personnalisé d' aide et d' accompagnement élaboré à partir d' une évaluation des besoins et des attentes de la personne.

L' accueil et la prise en charge s' inscrivent dans le respect des principes et des valeurs définies par la charte des droits et des libertés de la personne accueillie. Le bénéficiaire est

une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales qui s'expriment dans le respect réciproque des salariés, de leurs proches et des intervenants extérieurs.
« Comme pour nous » s'est donné pour objectif de permettre aux bénéficiaires vulnérables et fragilisés de demeurer le plus longtemps possible au domicile.

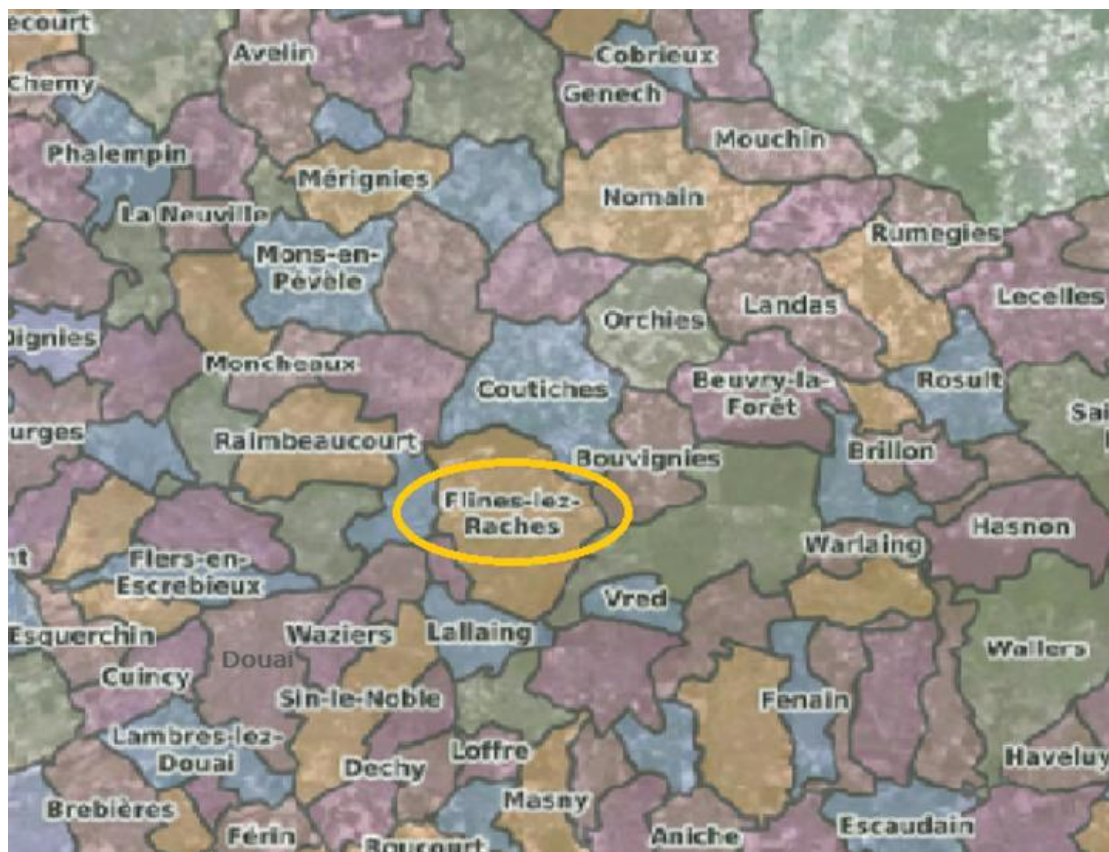
Dans ce contexte, « Comme pour nous » s'attache particulièrement à :

- satisfaire les besoins et attentes des personnes aidées en apportant des réponses adaptées
- Informer, évaluer, réévaluer, conseiller, orienter
- Maintenir ou restaurer l'autonomie des bénéficiaires et prévenir la grande dépendance : action de prévention
- Former son personnel pour répondre aux besoins et attentes des bénéficiaires
- Pratiquer une gestion attentive et motivante des salariés
- Prévenir les risques professionnels
- Pratiquer l'évaluation de la qualité de son intervention et de son amélioration
- Développer le bien-être des bénéficiaires en améliorant les conditions du maintien à domicile
- Prévenir la maltraitance et développer la bientraitance
- Lutter contre l'isolement social des publics les plus fragilisés
- Respecter les droits, les habitudes de vie
- Consolider la collaboration entre les intervenants, les partenaires
- Soutenir les aidants : Ecoute, conseil, orientation vers des partenaires

V/La zone d' intervention

« Comme pour Nous » interviendra dans un rayon de 20 kms autour de Flines les Râches dans les communes du département du Nord. Nous attachons beaucoup d' importance aux temps de déplacement de nos salariés et choisissons les personnes qu' elles vont accompagner en fonction, entre autres, de leur domicile afin de maîtriser les temps de déplacement.

La carte ci-dessous définit le territoire d' intervention approximatif de nos prestations d' aide à domicile.



VI/Nos valeurs

Le respect d' une déontologie professionnelle reposant sur un principe simple : **la bienveillance**. Le nom « Comme pour nous » n' a pas été choisi au hasard. « Ne pas faire aux autres ce que l' on ne souhaiterait pas que l' on nous fasse », une expression qui a tous son sens pour « Comme pour nous ». Cette déontologie est applicable tant avec nos bénéficiaires qu' avec notre personnel ou avec tous les tiers.

Notre action est donc basée sur des valeurs de **bienveillance, d' empathie, de respect et d' écoute**, que ce soit des intervenants envers les bénéficiaires mais aussi de la direction envers le personnel. Ses valeurs sont indispensables à un climat de travail serein permettant l' épanouissement de tous. Il en résulte un management basé sur l' humain, ce qui n' empêche évidemment pas la rigueur. Plus d' écoute, plus d' échange entraîne plus de solidarité, plus de motivation au travail, plus d' envie, plus de sourires et donc moins de turn over ou d' absence et ainsi un meilleur service pour nos bénéficiaires.

VII/Le mode d' intervention

« Comme pour nous » interviendra au domicile des personnes en tant que **prestataire**. Une première rencontre a lieu au domicile du bénéficiaire afin de pouvoir échanger, de faire un état des lieux des attentes et besoins et de voir comment notre

collaborateur référent peut y répondre au mieux. A la suite de cela, un projet personnalisé est mis en place permettant au bénéficiaire et à ses proches de comprendre avec clarté comment l'accompagnement est réalisé et à l'auxiliaire de vie de comprendre les missions qu'elle doit exécuter ainsi que le cadre d'intervention. Dans tout cela, il ne faut pas oublier la relation humaine. Ainsi, nous organisons une rencontre entre l'intervenant et la personne et/ou ses proches avant toute première intervention au domicile à laquelle notre collaborateur référent assistera. Cela permet un premier échange mais aussi de fixer entre l'intervenant et le bénéficiaire les modalités d'exécution de la prestation.

VIII/Les personnes accompagnées

L'autorisation de fonctionnement de « Comme pour nous » prévoit son offre de service aux publics suivants :

- Personnes âgées
- Personnes en situation de handicap
- Personne en sortie d'hospitalisation

Les métiers du maintien à domicile réunissent l'ensemble des activités contribuant à simplifier la vie quotidienne. Ils peuvent aider à :

- Assurer un équilibre entre la vie de famille et la vie professionnelle
- Déléguer certaines tâches récurrentes du quotidien
- Accompagner les proches, et personnes âgées ou en situation de handicap

« Comme pour nous » veillera à apporter une aide :

- Humaine : Ecoute, valorisation, respect des droits de chaque individu

- Adaptée aux besoins et aux attentes : Analyse de la demande, information, communication, évolution de l'offre en fonction des attentes et besoins
- Qualitative : Réponse rapide aux demandes, personnel compétent, vérification de la qualité du service
- Sociale : Valorisation du milieu de vie, maintien du lien social, information sur les aides existantes (aide financières, association, structures...), Favorisation de l'autonomie et el sourire

IX/Les services proposés

Les interventions des services d'aide et d'accompagnement à domicile ont pour objectif de **favoriser** ou de **maintenir** l'autonomie des personnes âgées ou handicapés et de leur permettre de continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible. « Comme pour nous » fait le choix de ne pas proposer une offre trop généraliste mais de se spécialiser dans le maintien et le mieux vivre à domicile.

Tous nos services sont présentés dans le livret d'accueil remis au bénéficiaire ainsi que sur notre site internet.

Ils font tous partis des vingt métiers référencés par l'Agence Nationale des Services aux Personnes et se déclinent comme suit :

-L'aide aux personnes âgées et/ou dépendantes et l'aide aux personnes handicapées dans les gestes courants de la vie quotidiennes : Aide au lever et au coucher, Aide à la toilette, change, Présence de nuit

- L' Accompagnement (maintien de la vie sociale) Accompagnements aux courses, Promenades, Sorties culturelles
- L' Aide aux repas : Courses et préparation des repas, Aide à la prise des repas
- l' Aide-ménagère : Entretien de la maison et repassage

X/L' organisation interne de l' offre de services

❖ Les étapes de mise en place du service proposé :

Plusieurs étapes sont nécessaires afin d' instaurer un climat de confiance entre le bénéficiaire et/ou ses proches et « Comme pour nous ». Sont ici à distinguer 7 étapes :

- La prise de contact : elle peut être établie de différentes manières :
 - Le téléphone
 - L' accueil physique au sein de notre agence
 - Le formulaire de contact présent sur notre site internet
- La présentation de nos services, des modalités d' intervention, de tarifs et réponse aux questions divers (Livret d' accueil et grille tarifaire)
- La première visite à domicile : Ecoute, évaluation des besoins et des attentes (fiche premier contact)
- Le Conseil, accompagnement et signature du contrat (cahier des charges, PPA, contrat de service)
- La présentation de l' intervenant (Mise en place du cahier de liaison ou de l' outil dématérialisé selon choix du bénéficiaire)
- L' intervention à domicile

- Le récapitulatif mensuel des interventions et facture jointe
- ❖ Le projet personnalisé de la prise en charge

Avec la loi ASV, les établissements de services à la personne se doivent de mettre en place un projet personnalisé pour toutes les personnes prises en charge qui bénéficient d'allocations de nature sociale (APA, PCH, AEEH...). Le projet personnalisé a pour vocation première de renforcer les droits du bénéficiaire. Il a également pour objectif la lutte contre la maltraitance et le développement des approches de bientraitance. Le projet personnalisé prend en compte les attentes, les besoins du bénéficiaire, mais aussi de l'ensemble des aidants, afin d'améliorer sa qualité de vie et celle de ses proches. La personne accompagnée est actrice de son propre projet personnalisé. Elle en est le cœur. « Comme pour nous » au travers de ses services met en place un accompagnement individualisé et personnalisé qui répond aux besoins et attentes du bénéficiaire. Il va donc de soi que ce projet peut évoluer en même temps qu'évolueront les besoins et attentes de ce dernier, de ses proches, de son ou ses aidant(s). Dans ce principe, par le biais d'une rencontre entre le bénéficiaire, l'aidant et le chargé de secteur, la situation de la personne accompagnée est réévaluée à minima une fois par an ou plus selon le rythme de l'évolution des attentes et besoins. Suite à ce réexamen si cela le nécessite, « Comme pour nous » réactualisera les services proposés. Cela sera formalisée par un écrit et /ou une modification de contrat de service.

« Comme pour nous » s'engage donc à travailler avec les autres acteurs complémentaires du maintien à domicile afin que l'accompagnement réfléchi ensemble offre la meilleure qualité de vie au bénéficiaire.

❖ Le respect de la personne et de ses droits

« Comme pour nous » a élaboré l' ensemble des outils de protection des droits des bénéficiaires prévu par la loi du 2 janvier 2002 : Livret d' accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et des libertés de la personne accompagnée, contrat de service. Elle distribue l' ensemble de ses documents à chaque bénéficiaire et aidant et répond à l' ensemble des questions posées.

« Comme pour nous » respecte l' évolution des attentes et des besoins des bénéficiaire en révisant annuellement ou sur demande le contrat de service.

Le bénéficiaires, sa famille, les aidants peuvent exprimer à tous moments leur attentes, l' évolution de leurs besoins mais aussi leur insatisfactions ou craintes par téléphone, par mail, par la réponse aux évaluations internes. « Comme pour nous » s' engage à y répondre dans les plus brefs délais.

❖ La désignation de la personne de confiance

Reste à ne pas négliger que depuis la loi ASV, toute personne prise en charge peut, si elle le souhaite, désigner une personne de confiance. La personne de confiance est consultée si la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou encore un médecin traitant. Cette désignation est cosignée par la personne aidée et la personne de confiance et est jointe au contrat. Le décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixe les conditions dans lesquelles est donnée l' information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l' article L.311- 5-1 du code de l' action sociale et des familles. Cette démarche n' est pas anodine et fait partie aussi de l' anticipation. « Comme pour nous » propose donc une annexe au contrat de service afin que les bénéficiaires puissent désigner, s' ils le désirent, leur

personne de confiance. Est également joint le formulaire de révocation.

❖ La continuité des services proposés

L'engagement de continuité de service est pour nous fondamental. Nous intervenons donc 7 jours sur 7, dimanches et jours fériés compris. C'est tout le sens d'une structure de services d'aide et d'accompagnement pour les personnes âgées et handicapées, de s'organiser pour garantir la continuité de services. C'est ce que nous faisons en étant organisés à tous les niveaux : personnel, équipement informatique et de télécommunications, optimisation des plannings, management du personnel, annualisation du temps de travail, astreintes....

Concrètement un management bienveillant, la mise en place de mesures de prévention offrent de bonnes conditions de travail aux salariés. Cela implique moins d'arrêt maladie, moins d'accident de travail, moins de sollicitation de changement de planning en urgence et ainsi une meilleure continuité de service. De plus le logiciel Progisap est un outil très complet (organisation des plannings, des remplacements, des urgences...). Il nous permet entre autres d'être informé si l'intervenant n'a pas badgé à l'heure planifié et donc de contacter en urgence le salarié, tenir informé le client et prévoir une solution de remplacement rapide et efficace.

Une réponse d'urgence de meilleure qualité peut ainsi être proposée.

« Comme pour nous » réfléchit à La mise en place d'un professionnel « volant » ce qui permettrait d'améliorer les conditions de travail des salariés et d'améliorer la satisfaction des bénéficiaires avec une réduction du nombre d'intervenants.

❖ La communication sur les services

Notre site internet a été conçu pour que les bénéficiaires, les familles, les aidants ou les partenaires puissent avoir de manière lisible et clair toutes les informations nécessaires à une bonne prise en charge. Toutes nos prestations sont présentées et détaillées sur notre site internet. Un formulaire de contact y est présent afin que la personne puisse être rappelé. Le livret d'accueil est consultable et téléchargeable sur le site. Il comprend une présentation de la structure et des prestations, leur réalisation, nos engagements, nos tarifs, les aides financières, la déontologie, la lutte contre la maltraitance ainsi que la charte des droits et des libertés de la personne accompagnée. Nous informons également les visiteurs de notre site internet des dernières actualités en ce qui concerne les services, la réglementation, les offres d'emploi.

D'autre part, nous disposons d'une page Facebook que nous tâchons de mettre à jour régulièrement. Nous pouvons ainsi partager les actualités, les moments forts, les changements de l'entreprise...

Si site internet et réseaux sociaux nous permettent d'être visible, il ne faut pas oublier l'importance d'aller vers. Il faut aussi présenter l'étendue de nos services aux partenaires du territoire. En effet, Les prestations proposées par « Comme pour nous » s'inscrivent dans une démarche globale de prévention de la dépendance et du maintien de l'autonomie qui ne peut être de qualité que si le lien avec les services, associations et structures du territoire se coordonnent afin d'offrir au bénéficiaire qui est au centre, un mieux vivre à domicile.

XI/Notre engagement qualité

L' ANESM, créée en 2007 et qui a rejoint la Haute Autorité de Santé depuis le 1 avril 2018 permet l' accompagnement des établissements et services sociaux et médicosociaux dans la mise en place des évaluations interne et externe. En effet, les évaluations internes et externes répondent à une obligation légale de la loi du 2 janvier 2002 et sont mises en application dans le cadre de la loi L312-8 du code de l' action sociale et des familles.

Les deux types d' évaluation sont complémentaires et portent sur les mêmes champs. Elles s' inscrivent dans un processus dynamique, où chaque évaluation s' alimente des résultats de la précédente. Qu'elles soient internes ou externes, les évaluations s' inscrivent dans une démarche d' amélioration continue de la qualité.

❖ L' évaluation interne

Les établissements et services mentionnés à l' article L. 312-1 procèdent à l' évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu' ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou, en cas de carence, élaborées, selon les catégories d' établissements ou de services, par l' Agence nationale de l' évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Les résultats de l' évaluation sont communiqués tous les cinq ans à l' autorité ayant délivré l' autorisation.

L' évaluation interne est conduite par l' établissement ou le service lui-même. Elle interroge la pertinence, l' impact et la cohérence des actions mises en œuvre au regard des missions imparties d' une part, et des besoins et attentes des personnes accompagnées d' autre part.

L' évaluation interne analyse les processus mis en œuvre, l' organisation et les effets des actions pour les personnes accompagnées. Elle s' appuie sur une analyse documentaire, l' observation des pratiques et le recueil du point de vue des différents acteurs. Il s' agit d' une démarche collective et participative qui nécessite d' impliquer l' ensemble des professionnels et de confronter leurs paroles à celles des personnes accompagnées.

À l' issue de ce diagnostic partagé, les points à valoriser sont mis en avant et les éléments d' amélioration précisés. Un plan d' amélioration continue de la qualité de l' accompagnement est élaboré. Il doit être suivi et communiqué régulièrement aux professionnels et aux personnes accompagnées.

L' évaluation nécessite donc :

- **Une démarche participative et collective** : la démarche d' évaluation intègre les points de vue de l' ensemble des acteurs concernés.

Pour se faire, il faut recueillir le point de vue des différents acteurs : Les bénéficiaires, les aidants, les différents intervenants

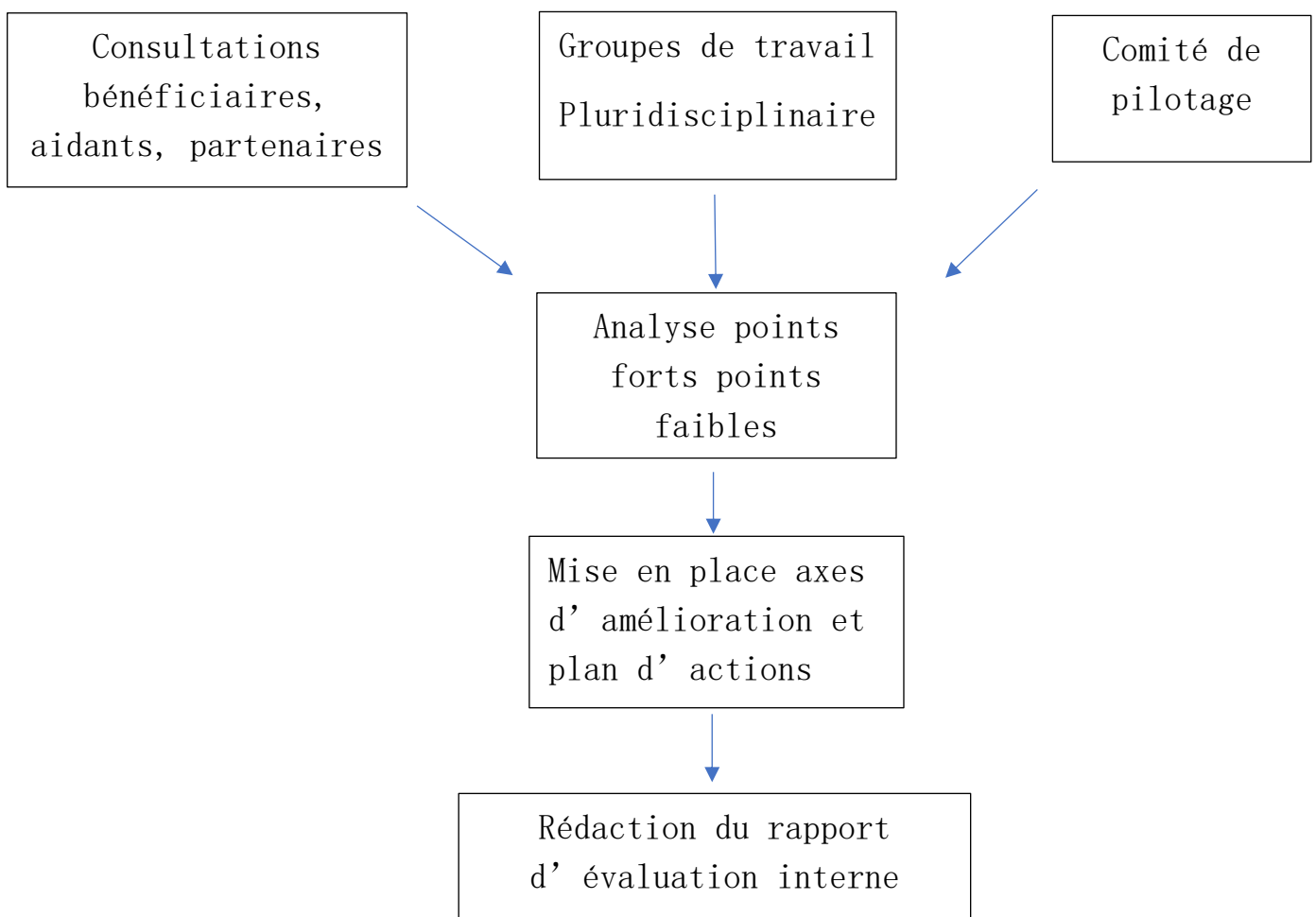
- **Une démarche d' objectivation** : la démarche d' évaluation nécessite une rigueur méthodologique permettant de construire une objectivité basée d' une part sur la fiabilité des données recueillies et analysées, d' autre part sur la confrontation des points de vue des acteurs impliqués dans la démarche.

Enquêtes, questionnaires, entretiens sont des outils nécessaires au recueil des points de vue permettant de fixer les axes d'amélioration à apporter sur les pratiques, l'organisation ou le fonctionnement de la structure. C'est ce que l'on peut appeler une analyse documentaire.

Cette dernière doit être complétée par des temps d'échange qui prennent la forme de réunions, de groupe de travail dans un but de communication constante. Ces temps sont organisés et supervisés par la direction ainsi que la référente qualité.

Un comité de pilotage est organisé une fois par an afin de prendre connaissance ensemble des résultats de l'analyse documentaire, des travaux menées par les groupes de travail et de discuter tous réunis d'un plan d'amélioration

Cette démarche d'évaluation interne pourrait être schématisé comme suit :



❖ L' évaluation externe

L' évaluation externe a été introduite par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l' action sociale et médico-sociale. Portant sur les activités et la qualité des prestations des établissements et services visés à l' article L.312-1 du code de l' Action sociale et des familles (CASF), l' évaluation externe porte de manière privilégiée sur la pertinence, l' impact et la cohérence des actions déployées par les établissements et services, au regard d' une part, des missions imparties et d' autre part des besoins et attentes des populations accueillies (cf. décret n° 2007-975 du 15 mai 2007, rubrique "Outils").

Pour réaliser leur évaluation externe, les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) doivent choisir des organismes habilités possédant des qualifications et compétences déterminées par l' annexe 3-10 du CASF.

L' évaluation externe comporte 4 objectifs principaux :

- Apprécier la qualité générale des prestations
- Examiner les suites données à l' évaluation interne
- Approfondir l' évaluation des thématiques transversales (droits des usagers, ...)
- Élaborer des propositions et préconisations

XII/Moyens et partenariat

❖ Les moyens

✓ Moyens humains

- La direction : Clémence Lucas, fondateur et directrice de la société. Elle assure le management des ressources humaines, la gestion financière, technique et logistique. Elle orchestre, intervient et tranche s' il le faut sur des situations complexes ou difficiles, et bien-sûr détermine la stratégie de l' entreprise.
- Le responsable de secteur : Il gère et à supervise les interventions d' aide et d' accompagnement à domicile, évalue les besoins et attentes du bénéficiaire pour élaborer un plan d' aide personnalisé. Il mobilise les ressources humaines nécessaires, veille au bon déroulement des interventions à domicile et encadre le personnel. Le responsable de secteur est à la fois attentif aux conditions de travail du personnel qu' il doit gérer, qu' à la qualité de la prestation offerte aux clients de son secteur.
- Les auxiliaires de vie : Il réalise un travail matériel, moral, social et d' ordre sanitaire auprès de personnes fragilisées (perte d' autonomie ou situation de handicap). Il permet de contribuer au

maintien à domicile et d'assurer le lien avec l'extérieur ainsi que l'entretien du cadre de vie.

✓ Moyens matériels

- Un **local** : « Comme pour nous » accueillent les bénéficiaires, aidants et partenaires dans un local de 51 m² situé à Flines les Râches. Ce local a été aménagé afin d'offrir un espace d'accueil et d'écoute indispensable à une réception de qualité des bénéficiaires et/ou de leurs proches.
- Des **équipements de protections corporelles individuelles** : il s'agit là de fournir au personnel des blouses, gants de ménage, sabots. « Comme pour nous » s'occupe de procéder aux commandes de ses équipements qui seront renouvelés sur présentation des anciens défectueux.
- Un **téléphone portable** : Chaque auxiliaire de vie se voit remettre un téléphone portable avec ligne professionnelle active lui permettant de badger via la technologie NFC lors de son arrivée et son départ d'intervention, d'être joignable durant son temps de travail, de consulter son planning, d'appeler son responsable si nécessaire et de transmettre les informations nécessaires sur le cahier de liaison dématérialisé si tel est le choix d'outil du bénéficiaire
- Le **logiciel Progisap** : Pour répondre au mieux aux exigences d'un service de maintien à domicile, « Comme pour nous » s'est doté du logiciel Progisap dédié à la gestion des services à la personne, avec une solution de télégestion intégrée. Ce logiciel permet de GERER l'activité quotidienne, la

- répartition du temps de travail, la gestion électronique des documents, la planification des prestations et les imprévus de planning ; de SUIVRE les informations en temps réel, les présences et absences, la facturation et la satisfaction des bénéficiaires ; de PILOTER la trésorerie, les relances, la qualité de service et la relation client
- Les intervenants utilisent leur véhicule personnel et ont l'obligation de nous fournir leur attestation d'assurance et permis de conduire valide

❖ Le partenariat

Le partenariat est indispensable dans le service d'accompagnement et d'aide à domicile. Nous rappelons que les prestations proposées par « Comme pour nous » sont des maillons d'une démarche qui est souvent bien plus globale et qui doit donc être coordonnée pour être de qualité.

Pour se faire, Comme pour nous à cœur de développer :

- Un partenariat institutionnel : Département du Nord, ARS, MDPH, mairies...
- Un partenariat opérationnel : Le CLIC du Douaisis, la plateforme de répit, les associations d'aide aux aidants (l'Escale), France Alzheimer, les équipes médico-sociales...
- Un partenariat lié au recrutement et à la formation : Pole emploi, Cap emploi, Centre de formations....

XIII/La prévention

La **prévention** regroupe toutes les dispositions prises pour empêcher l'apparition, l'aggravation ou l'extension d'un danger, d'un risque, d'un accident, d'une maladie ou, plus généralement, de toute situation (sanitaire, sociale, environnementale, économique...) dommageable.

❖ La prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance

En 1987, le Conseil de l'Europe a défini la maltraitance comme une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

La commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance a défini la maltraitance comme suit en ayant la volonté que nous ayons tous un vocabulaire commun : « Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation

de confiance, de dépendance, de soin ou d' accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

Cette maltraitance peut donc aller dans plusieurs sens :

-Personnels envers les bénéficiaires et /ou proches

-Bénéficiaires et/ ou proche envers le personnel

Chacun doit donc rester vigilant.

Des actions de prévention (formation du personnel), de veille (écoute active) sont mis en place au sein des équipes de « Comme pour nous ». Le mot d' ordre est clair : Toute suspicion de maltraitance doit faire l' objet d' un signalement.

La non dénonciation d' une maltraitance, malgré l' obligation peut être punie de 3 ans d' emprisonnement et 45000 euros d' amende.

Notre devoir à tous est donc d' ALERTER

La Typologie des principaux risques de maltraitance :

- violences physiques : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non satisfaction des demandes pour des besoins physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie).
- violences psychiques ou morales : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantage, abus d' autorité, comportements d' infantilisation, non-respect de l' intimité, injonctions paradoxales.
- violences matérielles et financières : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés.
- violences médicales ou médicamenteuses : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de

soins de rééducation, non prise en compte de la douleur.

- privation ou violation de droits : limitation de la liberté de la personne, privation de l' exercice des droits civiques, d' une pratique religieuse.
- Négligences actives : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire
- Négligences passives : négligences relevant de l' ignorance, de l' inattention de l' entourage.

La Direction générale de la Cohésion sociale (DGCS) décline sa politique autour de quatre axes phares :

- Faciliter le repérage, le signalement et le traitement des risques et situations de maltraitance
- Accompagner les aidants professionnels, familiaux et les établissements
- Améliorer la connaissance de ces phénomènes complexes
- Sensibiliser et promouvoir une culture de l' accompagnement bientraitant

« Comme pour nous » s' associe à cette démarche en mettant en place au sein de ses services des démarches de prévention :

- La mise en œuvre de son projet de service ainsi que la remise du livret d' accueil, règlement de fonctionnement, document individuel de prise en charge qui contribuent à la prévention des risques de maltraitance

-A destination des professionnels : La mise en place d' une fiche de remontée des informations préoccupantes : Cette fiche est un outil permettant à l' intervenant de signaler au responsable les évènements indésirables ou toutes informations préoccupantes sur la situation individuel des personnes accompagnées

-A destination des familles : Une fiche de vigilance qui permet d' attirer l' attention du service sur des évènements qui peuvent induire un risque pour la santé et la sécurité des

personnes. C' est donc un outil de repérage, de sensibilisation, d' alerte, d' échange entre les familles et les professionnels dans le but d' étudier les possibilités d' amélioration de la prise en charge, voire même de déclencher un signalement de maltraitance

-Visite à domicile : Communication, échange avec les bénéficiaires et/ou les aidants

Il ne faut pas oublier que la bientraitance s' inscrit dans une démarche continue d' amélioration de la qualité de service mis en œuvre autour des droits et du projet de vie du bénéficiaire

❖ La prévention de la perte d' autonomie

Cette prévention est importante car est souvent lié à la fragilité du bénéficiaire. Prévenir des difficultés de santé permet le maintien à domicile et la préservation de l' autonomie du bénéficiaire autant que faire se peut. L' intervenant étant souvent présent au quotidien, il devient de fait l' un des premiers acteurs de prévention autour du bénéficiaire.

« Comme pour nous » souhaite donc que les intervenants soit formé :

-En tant que **Sauveteur secouriste** : Cela permettra aux intervenants d' être capable de repérer les dangers, les personnes exposées, l' évènement déclencheur et ainsi réduire ou supprimer la situation dangereuse tout en remontant l' information mais aussi d' associer un geste de secours à une situation. Cela est indispensable notamment dans le cadre de la prévention des chutes ou encore de la prévention de la dénutrition et de la déshydratation.

-Au repérage des troubles cognitifs : Dans ce cadre, un partenariat avec France Alzheimer est mis en place afin qu' ils puissent former le personnel de « Comme pour nous » au repérage de tels troubles sachant que plus la détection de signe d' apparition de troubles cognitifs est précoce, plus la prise en charge adaptée pourra se mettre en place rapidement.

❖ La prévention des risques professionnels

Cette prévention est importante car elle permet de prévenir et réduire le nombre d' accidents de travail, de maladies professionnelles et d' absences et ainsi d' offrir une meilleure qualité de travail au salarié. La directrice et fondatrice de « Comme pour nous » est très attachée à la prévention des risques professionnels et à l' amélioration des conditions de travail de notre personnel puisqu' elle est elle-même formatrice sauveteur secouriste du travail et PRAP (Prévention des risques liés à l' Activité Physique). Ainsi, il est important d' installer une culture de la prévention des risques professionnels au sein de notre structure, non seulement au cœur de notre équipe d' encadrement, mais aussi chez nos intervenants. En effet si l' intervenant est un préventeur au bénéfice de la personne accompagnée, il l' est aussi pour lui-même et ses collègues. Pour cela plusieurs outils sont mis en place :

-Les fiches « ITATAMI » : outil de démarche de prévention mis en place par l' INRS qui permet aux salariés de formaliser le risque professionnel auquel ils sont confrontés. Ces fiches sont ensuite analysées afin de déterminer les solutions les mieux adaptées à chaque situation.

- Les groupes de travail : Le but est ici l' échange sur des situations et permettre ainsi une recherche collective de solution (moyen de prévention/moyen de protection). Celle-ci ont lieu chaque mois.

-Utilisation de l' outil 68 d' évaluation des risques professionnels-Aide à domicile élaboré par l' INRS et l' assurance maladie : Cet outil permet aux entreprises du secteur d' aide à domicile de réaliser leur évaluation des risques et de mettre en place un plan d' action. Pour chaque risque identifié une liste de mesure de prévention est proposée.

Il est également possible d' ajouter des risques ou des mesures en fonction de la situation de chaque entreprise.

Rappelons que l' ensemble de ce travail au bénéfice de la prévention permet une réalisation de qualité du Document Unique.

XIV/Le projet social

Le Projet social repose sur la définition de règles dynamiques et de projets fédérateurs favorisant l' implication des personnels et leur ouvrant des perspectives d' avenir. Il permet de mettre en cohérence l' ensemble des ressources humaines avec les objectifs du projet de service. Il n' est pas un aboutissement mais au contraire le point de départ d' une gestion des ressources humaines qui considère les personnels comme de véritables partenaires et acteurs du changement. La clarification collective des valeurs, des stratégies et des enjeux de la structure est propice à une perspective de valorisation et de promotion des personnels. Elle est un gage d' amélioration de la qualité de vie au travail.

Les principes et valeurs annoncés dans le projet social attestent de la qualité de la gestion des ressources humaines et reposent sur le fait de veiller à :

- Clarifier les rôles pour permettre à chacun de se situer, cerner et justifier ses actes pour assumer des délégations, des responsabilités ou la conduite de projets (fiche de poste).
- Valoriser les compétences : Les personnels peuvent être valorisés et proposer leurs compétences mais aussi se former au sein de l' entreprise ou à l' extérieur pour en acquérir de nouvelles. Analyser les pratiques professionnelles et les acquis des formations.
- La promotion du respect mutuel et du travail d' équipe : Travailler en équipe, favoriser les échanges constructifs interprofessionnels dans le but de proposer des interventions coordonnées, réfléchies. Garantir la transparence et la fiabilité des informations pour privilégier l' équité et favoriser le bien-être et l' épanouissement des salariés.
- L' intégration et la fidélisation des salariés : Accueillir le

nouveau salarié, le stagiaire, transmettre ses connaissances et compétences, communiquer sur les perspectives et attentes du service en matière de compétences, de qualification, de mobilité.

Tout cela implique pour « Comme pour nous » de :

- **Recruter, remplacer et intégrer** : C' est la directrice de « Comme pour nous » qui gère le recrutement et l' intégration du personnel. Pour se faire, elle s' appuie sur 3 critères :

Savoir être : Savoir écouter, communiquer avec le bénéficiaire et ses proches, faire preuve d' empathie, de bienveillance, agir avec calme et décence dans le respect de la dignité et du rythme de vie du bénéficiaire, savoir s' adapter et avoir l' esprit d' équipe et de coordination avec les autres intervenants

Savoir-faire : Avoir les savoirs techniques appropriés, savoir dialoguer avec le bénéficiaire et sa famille, aider le bénéficiaire à maintenir une autonomie optimale

Savoirs : Avoir un diplôme adapté, être véhiculé, avoir une expérience professionnelle dans le secteur médico-social

- **Manager et communiquer**

L' équipe de direction est garante du management et de la gestion des ressources humaines dans le service. L' organisation du travail est un enjeu majeur ainsi qu' une gestion anticipée sur son évolution. Celle-ci passe par une clarté des processus garantissant la réalisation des prestations.

Des fiches de poste ont été rédigées pour l' ensemble des métiers, un entretien professionnel annuel avec chaque salarié permet de faire un bilan et de fixer des objectifs professionnels. Reste que l' écoute, la communication, la bienveillance sont les clés d' un management efficace. Des réunions d' équipe ont donc lieu chaque mois

-Former et professionnaliser les équipes

« Comme pour nous » rassemble de nombreuses compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées. Les actions de formation permettent à l'ensemble du personnel de bénéficier d'actions de qualification ou de renforcement de compétences. Elles peuvent être diverses : Sauveteur Secouriste, geste et posture, repérages des troubles cognitifs, action de qualification et valorisation de parcours...

Toutes ses actions de formation s'inscrivent dans un plan de formation annuel.

-Fidéliser les salariés

Pour fidéliser nos salariés, nous mettons en place une politique de motivation et de soutien des pratiques professionnelles par une veille, une écoute active, la mise en place de groupe de travail. En effet, un personnel motivé ne peut donner qu'une ambiance sereine au sein de l'équipe, développer ainsi le meilleur de soi de par son épanouissement au travail et ainsi apporter une qualité optimum aux prestations proposées.

Pour cela « Comme pour nous » souhaite :

- Installer un rapport de confiance entre l'ensemble de nos salariés et la direction
- Mettre en place une démarche participative impliquant toute notre équipe pluridisciplinaire
- Ecouter le salarié afin que ce dernier se sente considéré et entendu au sein de l'entreprise
- Améliorer l'environnement de travail en prévenant les risques professionnels
- Apporter une sécurité professionnelle et rassurer sur les évolutions de carrière
- Actualiser les compétences par des formations

XV/Conclusion

Comme vous avez pu le constater, notre organisation se veut la plus complète possible afin de répondre au mieux à l' épanouissement de tous (bénéficiaires, famille, aidants et salariés). Nous nous devons donc de proposer des organisations professionnelles sécurisées, innovantes et adaptées à la situation de chacun sans oublier une notion fondamentale : Nous sommes un maillon de la chaîne du maintien à domicile et nous ne pouvons offrir un service de qualité qu' en travaillant en coordination avec les autres et en mettant au centre la personne accompagnée.