

# METTRE EN PLACE UNE CHARTE DE QUALITÉ POUR LES SERVICES À LA PERSONNE

Lancement 2007

## Cadre de référence :

- ▶ Épanouissement humain et accès pour tous à une bonne qualité de vie

**Porteur du projet :** Direction PA-PH

**Services associés :** Service de l'aide aux structures

**Partenaires extérieurs :** Organismes gestionnaires de services d'aide à domicile (associations, CCAS)

Vis-à-vis des structures (associatives ou gérées par un CCAS) que le Président du Conseil général a autorisées (création et fonctionnement) et dont il fixe la tarification, l'administration départementale se doit de contrôler la qualité des prestations proposées par les auxiliaires de vie sociale.

Cet aspect est particulièrement sensible s'agissant des interventions d'aide à domicile destinées aux personnes âgées, eu égard à :

- l'importance du nombre de personnes concernées (environ 6 000 bénéficiaires au 31/12/2006),
- l'évolution de leur état (perte d'autonomie),
- les flux financiers en jeu.

## Suivi et indicateurs :

A déterminer en fonction du contenu de la charte

## Le projet :

Les associations de services à la personne ont dû s'adapter rapidement pour répondre à l'importance du besoin en aides humaines découlant de la mise en œuvre de l'allocation personnalisée d'autonomie. Il semble aujourd'hui nécessaire de s'assurer de la professionnalisation des intervenants et d'aider les services gestionnaires à mieux s'organiser pour répondre à une exigence de qualité.

Cela passe par l'élaboration partenariale d'une charte en déclinant les différents aspects. Les associations signataires s'engageraient par l'acceptation d'objectifs s'apparentant à un « guide de bonnes pratiques ». Une telle initiative apparaît revêtir un caractère indispensable, si l'on veut maintenir, voire renforcer :

- le professionnalisme des interventions ;
- la qualité du service rendu ;
- la bonne adéquation à l'attente des personnes âgées et à la commande départementale.

Un groupe de travail devra être constitué sur ce thème, regroupant de façon bipartite les gestionnaires des services d'aide à domicile, fonctionnant sous le régime de l'autorisation délivrée par le Président du Conseil Général, et l'administration départementale.

Environnement

Social

Renforcer l'égalité des usagers dans l'accès au service

Economie

Contribuer à une meilleure efficacité des interventions

Gouvernance

Mettre en œuvre la responsabilité départementale dans l'organisation de l'aide à domicile

