



## La création d'un nouveau label qualité à destination des services à domicile ! Quid des multiples démarches existantes ? Quelles différences ? Qu'est-ce qui peut correspondre à ma situation ?

Le TASDA développe, en partenariat avec l'association HS2 et Apave Certification, un nouveau label qualité à destination des services à la personne. Pour cela, il a réalisé une veille sur les démarches existantes, que nous vous proposons de résumer ici.



### La démarche qualité dans le sanitaire et social

... vise à garantir la qualité des prestations proposées aux usagers par une amélioration continue des pratiques professionnelles. Elle est fondée sur des principes forts :

- La place centrale de l'utilisateur
- L'implication des professionnels
- L'amélioration continue de la qualité des prestations
- La sécurité
- La pérennisation des actions
- Une démarche dynamique et évolutive

### De multiples démarches sur le marché...

- Norme AFNOR NF-Service "Service aux personnes à domicile" x50-056 sur le service
- Certification Qualicert sur la mise en œuvre de l'organisation permettant d'assurer les prestations
- Certification Qualisap sur la gestion des ressources humaines
- Label ADESSA sur le salarié
- Label Cap'Handéo sur le salarié et l'organisation du service
- Label HQU sur l'usage
- Charte FEDESAP relative à l'activité professionnelle
- Charte nationale Qualité des services à la personne
- Label AFNOR Certification « Testé et Approuvé par les Seniors »

... Avec des recoupements et des spécificités.

### Des démarches réglementaires

- Loi du 2 Janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale définissant le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, les évaluations interne et externe, la charte des droits et des libertés, le document individuel de prise en charge, le projet personnalisé
- Article L342-2 du CASF régissant le contrat
- Article D311-21 du CASF relatif au questionnaire de satisfaction
- Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile définissant le cahier des charges, le cahier de liaison (ou équivalent)

### HS2, une démarche innovante :

- Appuyée sur un éco-système
- Plaçant l'individu au cœur du système
- S'insérant dans une sphère du développement durable
- Incluant les TIC (Technologie de l'information et de la communication)

### Vers un nouveau label adapté :

- Revalorisant les métiers de l'aide à domicile
- Illustrant l'articulation des aides proposées par un SAAD
- Illustrant la transversalité du SAAD (articulation avec les autres acteurs de la prise en charge)

Je suis bénéficiaire d'un SAAD qui a une bonne gouvernance	Je suis bénéficiaire d'un SAAD qui rentre dans le cadre d'une démarche de guichet intégré/unique	Je suis bénéficiaire d'un SAAD qui connaît les autres acteurs de la prise en charge vis-à-vis desquels il doit s'articuler	Je suis bénéficiaire d'un SAAD qui a développé les points d'articulation avec les autres services de prise en charge	Je suis bénéficiaire d'un SAAD qui apporte une information sur le périmètre de son offre (liberté de changer de prestataires, etc.)	Je suis bénéficiaire d'un SAAD qui s'assure du bon usage des aides techniques que nous avons mis en place	Je suis bénéficiaire d'un SAAD qui s'assure du consentement de l'utilisateur sur le partage d'informations/les points d'articulation
--	--	--	--	---	---	--

### AGENDA

5 sept. : EIT Health Launchlab  
14 sept. : Apéro TASDA, Activage  
22 sept. : Assises Nationales HS2  
28 sept. : Temps fort santé / CTS Vals du Dauphiné

**Un rapport de veille (disponible à la demande)** avec une analyse générale des outils obligatoires (livret d'accueil, projet de vie...), des tableaux comparatifs entre chaque démarche, une analyse des critères sur les points communs et les points spécifiques aux démarches...