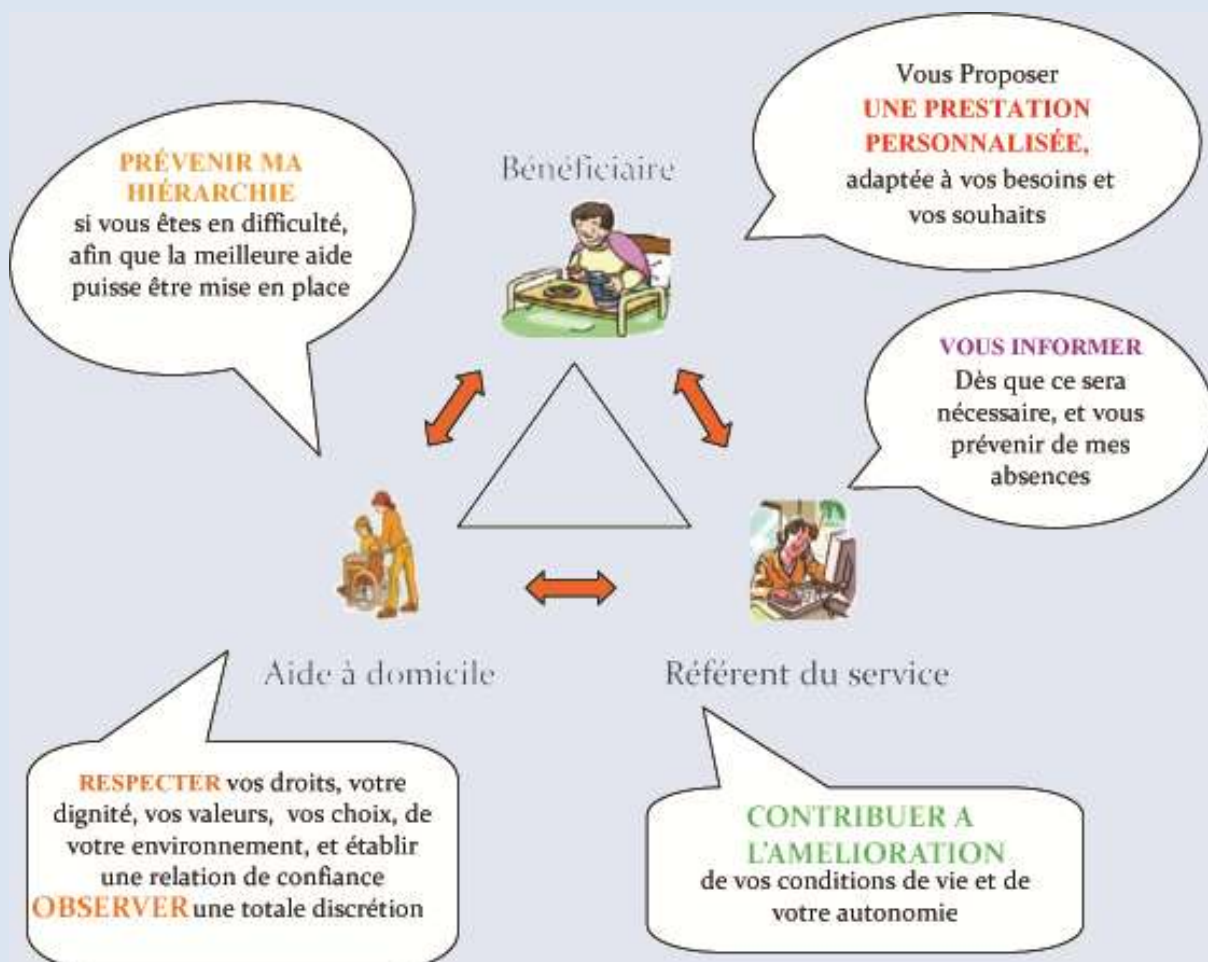


## LES VALEURS DU SIAD

### Déontologie des intervenants à domicile

- Le respect de la personne aidée
- L'individualisation de la prestation
- La relation triangulaire

Au cours de nos interventions auprès de vous, les Aides à domicile s'attacheront, avec les responsables du service, à :



## Bientraitance et prévention de la maltraitance

La bientraitance n'est pas le contraire de la maltraitance. Elle se caractérise par le cheminement qui doit être porté par les organisations et les professionnels pour développer une culture commune autour du respect inconditionnel de la personne. La bientraitance est une dynamique qui réinterroge de façon continue les pratiques professionnelles et les modalités d'accompagnement des personnes fragilisées. Elle s'inscrit dans une pratique constante de négociation entre les différents acteurs impliqués. Selon l'ANESM, elle « vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance »<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Recommandations de bonnes pratiques professionnelles - La bientraitance : définitions et repères pour la mise en œuvre, ANESM, juillet 2008, page 14.

Les préalables ou les composants de la bientraitance :

- la compétence
- la déontologie
- la conscience de son action
- la vigilance à l'autre et le respect de la dignité
- la notion d'équipe.

Le personnel du Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD) est sensibilisé à :

- L'amélioration la prise en charge de la douleur chez la personne âgée en perte d'autonomie à domicile (prise en compte, repérage, alerte, évaluation, suivi, prévention)
- L'amélioration de la qualité de vie des personnes dans une démarche plus générale de bientraitance

L'ensemble du personnel du SIAD de Riom Limagne est sensibilisé à la prévention de la maltraitance et à la prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles relatives à la bientraitance. Cette orientation est concrétisée par la convention conclue entre le SIAD de Riom Limagne et l'association ALMA63



## Démarche Qualité

Le SIAD s'est engagé dans la mise en œuvre de la **démarche qualité**.

La qualité est incontournable pour le développement des activités de services à la personne. Elle contribue à structurer, valoriser et professionnaliser le secteur.

Cette démarche d'amélioration continue de la structure, visant à améliorer son organisation et ses prestations, permet de faire évoluer ses pratiques pour satisfaire les besoins des clients et du personnel.

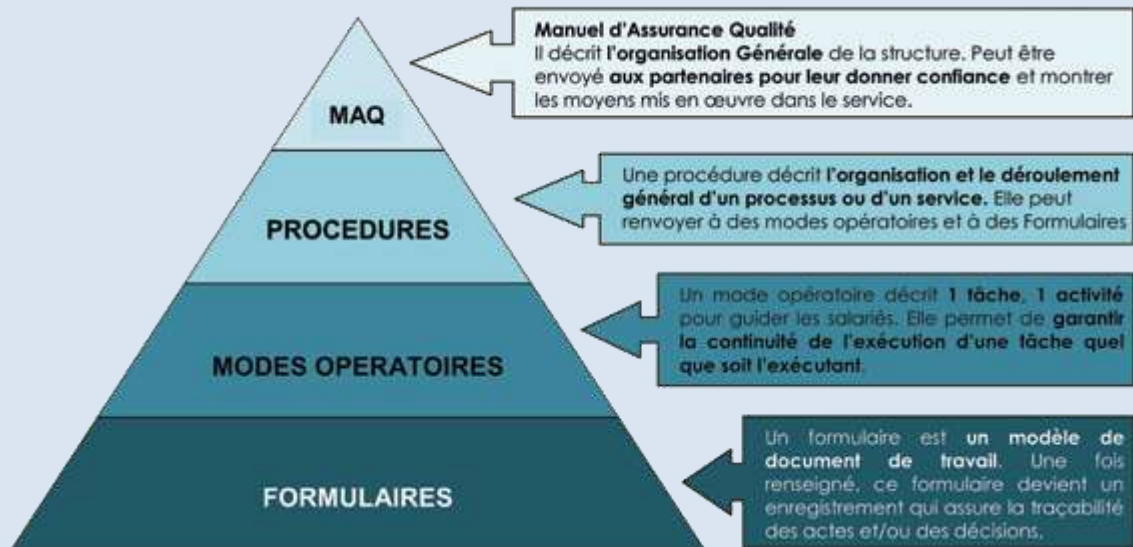
### Objectifs d'une démarche qualité

- harmoniser les pratiques professionnelles ;
- dynamiser et rendre plus efficace l'organisation ;
- optimiser les ressources de l'entité ;
- mieux prendre en compte les besoins et attentes des clients ;
- pleinement satisfaire aux exigences réglementaires et normatives ;
- développer la capacité de réaction de l'entité aux événements environnants et aux risques ;
- favoriser la transparence de son organisation vis-à-vis des financeurs et partenaires habituels et faciliter les relations avec eux ;
- justifier la qualité des prestations et le coût d'intervention auprès des clients ;
- pérenniser la structure...

### Bénéfices d'une démarche qualité

- Bénéfices vis-à-vis de l'organisation interne;
- Bénéfices vis-à-vis du personnel
- Bénéfices vis-à-vis des clients
- Bénéfices vis-à-vis des financeurs

Structure documentaire du système qualité



Membre de l'Union Nationale de l'Aide,  
des Soins et des Services aux Domiciles.



## Engagement client

Depuis 1976, les élus du territoire ont décidé de placer l'accompagnement des personnes les plus dépendantes et en particulier les aînés, au cœur des politiques de coopération intercommunale, via leur implication active au sein du Syndicat Intercommunal d'Aide à Domicile de RIOM LIMAGNE.

Selon l'INSEE, la population âgée de plus de 75 ans sera multipliée par 2.5 entre 2000 et 2040. L'Analyse des Besoins Sociaux réalisée par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Riom fait ressortir en 1999 et 2008, à la fois une augmentation des effectifs des personnes âgées et un vieillissement de la population.

La philosophie du projet conduit par notre collectivité repose sur une intervention personnalisée et respectueuse des droits et libertés individuelles répondant aux exigences et à la volonté de l'utilisateur.

Le Comité Syndical du SIAD de RIOM LIMAGNE, sous la présidence de Nadine BOUTONNET DE CARVALHO, s'est prononcé le 21 juin 2011 pour la mise en place d'une démarche qualité s'appuyant sur le respect des exigences des lois du 2 janvier 2002 (rénovant l'action sociale et médico-sociale) et du 26 juillet 2005 (relative au développement des services à la personne) ainsi que sur la norme NF50-056 «Services aux personnes à domicile » et les règles de certification NF 311.

Afin de servir toujours mieux les exigences de nos usagers pour leur totale satisfaction, la direction du SIAD s'engage à :

- améliorer la qualité des prestations au service des usagers,
- obtenir un meilleur maillage territorial en termes de connaissance et reconnaissance de la structure.

Le plan d'action qualité de la collectivité s'oriente donc vers 2 axes stratégiques :

- Garantir une prestation de qualité avec du personnel formé et en nombre suffisant
  - Créer un vivier d'agents disponibles
  - Impulser et favoriser la formation tout au long de la carrière de l'agent, accompagner la qualification.
- Rendre plus lisible l'image du SIAD de Riom Limagne
  - Elaborer un plan de communication externe et renforcer les partenariats pour une meilleure prise en charge de l'utilisateur et des aidants sur tout le territoire.
  - Développer le sentiment d'appartenance à la collectivité afin d'impliquer les agents dans le processus de la Démarche Qualité et de la certification.

La mise en œuvre de cette politique qualité a été confiée à la Direction Générale des Services, lors du Comité Syndical du 11 juin 2011. Cette démarche se poursuit aujourd'hui avec l'engagement de la collectivité de mettre en place une dynamique d'amélioration continue en vue de l'obtention et du maintien de la certification dans notre domaine de compétences.

Toutes les ressources matérielles et humaines seront mobilisées pour mettre en œuvre la politique qualité qui devra conduire le SIAD de Riom Limagne à la reconnaissance de son professionnalisme au regard des usagers, partenaires et financeurs.

LA PRESIDENTE  
NADINE BOUTONNET DE CARVALHO

LA DIRECTRICE GENERALE DES SERVICES  
MURIEL BERTHUI

## Evaluation interne et externe

Le Syndicat Intercommunal d'Aide à Domicile de RIOM-LIMAGNE est autorisé, pour le Service d'Aide à Domicile, par arrêté n°113178 du 12 juillet 2006 du Président du Conseil Général du Puy-de-Dôme, et a obtenu l'agrément qualité n° : SAP 256301383 délivré par la Préfecture du Puy-de-Dôme pour une durée de cinq ans à partir du 1er janvier 2012.

Le Syndicat Intercommunal d'Aide à Domicile de RIOM-LIMAGNE est également autorisé, pour le Service de soins Infirmiers à Domicile, par arrêté du 18 septembre 1997 du Président du Conseil Général du Puy-de-Dôme.

Le Comité syndical a délibéré le 18 Décembre 2012 afin de s'engager dans une démarche d'évaluation interne, obligation de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

- L'évaluation interne pour le Service de soins Infirmiers à Domicile doit être faite avant le 03/01/2014 et son évaluation externe avant le 03/01/2015 enfin de renouveler son autorisation de fonctionnement auprès du conseil général du Puy de Dôme.
- Le Service d'Aide à Domicile, a été autorisé en 2006, son évaluation interne devra être effective en 2018 et son évaluation externe, en 2019.

La mise en œuvre de cette démarche a pour objectif de faire progresser le niveau de prestation rendu et la satisfaction des usagers