

Partie I

Introduction

Vous, dirigeants et membres de l'encadrement de structures à domicile, êtes convaincus de la nécessité de tout prévoir, tout penser, tout organiser, tout anticiper pour que chaque personne qui vous sollicite, actif ou public vulnérable, soit aidée de manière optimale dans son quotidien par votre structure.

Vous êtes déjà attentif à l'importance de la prise en compte de leurs besoins et de leurs contraintes de vie pour proposer une prestation de qualité.

Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) ^① ne vous éloigneront pas de ces principes majeurs, bien au contraire, elles vous permettront d'enrichir votre réflexion individuelle et collective, et d'engager des actions de progrès au sein de votre service.

Quels sont les enjeux de l'application des recommandations de bonnes pratiques professionnelles ?

Rappelons tout d'abord la responsabilité des structures à domicile vis-à-vis des personnes fragiles ou fragilisées qu'elles accompagnent : les aider à **construire, reconstruire, cadrer** ou **recadrer** une existence, que le manque ou la perte d'autonomie ne leur permet pas ou plus d'aborder sans assistance. Le rôle de la structure est alors, avant tout, de favoriser ou de restaurer leur autonomie et de les assister dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnement, y compris à titre palliatif.

Vous l'avez perçu, vis-à-vis de ce public, l'enjeu est essentiel : la prestation délivrée à domicile est, dans la plupart des cas, vitale pour ces personnes. Vous devez offrir une qualité de service élevée et continue.

¹ ①: indique que le terme référencé est défini dans l'Annexe 2.

À travers la mise en œuvre des RBPP applicables au secteur du service à domicile, vous serez d'une part, confortés dans vos orientations stratégiques, et trouverez d'autre part, l'opportunité d'améliorer l'organisation de votre structure.

L'objet principal de cet ouvrage est de proposer une vision pragmatique d'une sélection de RBPP applicables aux services à domicile, et des références d'outils permettant de les mettre en œuvre en amont ou en aval de toute étape d'évaluation interne ou externe.

Cet ouvrage place les recommandations publiées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) dans une démarche globale d'amélioration continue, préconisée par les textes réglementaires (cahier des charges de l'agrément qualité, loi 2002-2 du 2 janvier 2002)², auxquels les structures de services à domicile doivent se conformer, selon le régime dont elle relève (agrément/autorisation).

Nos motivations à réaliser cet ouvrage sont issues d'une observation attentive et factuelle, des problématiques rencontrées par les dirigeants et le personnel de structures de service à domicile, auprès desquelles nous intervenons.

Nous avons ainsi identifié deux attentes majeures :

- Maîtriser toutes les exigences législatives et réglementaires relatives aux RBPP.
- Transformer facilement ces « contraintes » en opportunités de progrès.

La gestion d'une structure nécessite de la part de la direction une implication quotidienne considérable, ne lui permettant pas une disponibilité d'esprit et d'actions suffisante, pour résoudre ces deux problématiques fondamentales.

Nous nous proposons d'apporter un éclairage législatif et méthodologique, pour répondre à ce double questionnement.

² Cf. Annexe 1 « Cadre législatif et réglementaire des structures de services à domicile ».

1

Conseils de lecture et d'utilisation de l'ouvrage

« La moindre chose contient un peu d'inconnu. Trouvons-le. »

Guy de Maupassant

Il détaille les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles applicables au secteur des services à domicile. Sur les seize recommandations publiées à ce jour, sept sont applicables à ce secteur. Néanmoins, nous avons choisi d'analyser et de vous fournir des conseils d'application, sur six d'entre elles :

- L'élaboration, la rédaction, et l'animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010).
- Les attentes de la personne et le projet personnalisé (décembre 2008) la mission du responsable de service et le rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance à domicile (septembre 2009) ; l'ouverture de l'établissement « à » et « sur » son environnement (décembre 2008) ; la bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008).
- La mise en œuvre d'une stratégie d'adaptation à l'emploi des personnels au regard des populations accompagnées (juillet 2008).

Le cas particulier de la 7^e RBPP « La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles ».

Nous avons choisi de ne pas traiter cette recommandation dans notre ouvrage, car l'ANESM a prévu d'intégrer dans son programme de travail 2010, une recommandation spécifique à ce secteur : « *L'évaluation interne dans les services à domicile. La publication, en 2009, de la recommandation relative à la conduite de l'évaluation interne visait en priorité l'élaboration de repères utiles aux établissements sociaux et médico-sociaux. Cette recommandation sera déclinée en l'adaptant à la spécificité d'intervention des services à domicile et aux contraintes qui leur sont propres*³ ».

Pour rappel, les structures de services à domicile, titulaire d'une autorisation de fonctionnement sont dans l'obligation de réaliser une évaluation interne, suivant un calendrier qui sera fixé par décret (cf. § 5.1).

Le cas particulier de la RBPP « L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social » est à signaler. Cette RBPP a été écartée également du champ de notre ouvrage, car elle cible les établissements accueillant ce public en hébergement ou en accueil de jour et ne couvre donc pas le champ des interventions à domicile auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée.

L'ANESM indique en effet : « *Elle concerne directement les établissements médico-sociaux autorisés dans le cadre de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, accueillant des personnes atteintes de maladie d'Alzheimer ou apparentée : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), accueil de jour, accueil de nuit, hébergement temporaire, unité spécifique Alzheimer ou apparentée en EHPAD, pôle d'activités et de soins adaptés, unité d'hébergement renforcée*⁴ ».

Pour chacune des six RBPP citées ci-dessus, nous avons développé les thèmes suivants :

– **1 § 1 Le champ et les objectifs de la recommandation**

Cette partie introduit la RBPP et la situe dans les travaux de l'ANESM. Elle se réfère aux exigences législatives et réglementaires relatives à l'application de la recommandation dans le secteur des services à domicile.

– **§ 2 Les lignes directrices de la recommandation**

Elles présentent les principaux enjeux et les orientations de la RBPP.

³ ANESM, programme de travail 2010/2011.

⁴ RBPP « L'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social », ANESM 2009.

– **§ 3 Des extraits de la recommandation, les apports méthodologiques et un plan d'actions**

Les préconisations de l'ANESM sont ici déclinées sous forme de plans d'actions, proposant des conseils d'application, des supports documentaires suggérés et des exemples concrets.

Nous nous sommes attachées à rendre anonyme les exemples concrets présentés et toute ressemblance avec une situation individuelle d'un acteur particulier du secteur est purement fortuite.

Pour certaines d'entre elles, nous avons complété cette analyse par des « zooms » sur des attentes et questionnements du secteur.



– **§ 4 Les questions de Mademoiselle Dom**

Mademoiselle Dom est salariée d'une structure de services à domicile. Membre de l'encadrement intermédiaire, elle a la responsabilité de la mise en place et du suivi des interventions à domicile sur un secteur donné.

Elle a accepté récemment d'être référent qualité auprès de ses collègues. Elle s'interroge donc, bien naturellement, sur l'intérêt et l'impact des RBPP dans leur organisation actuelle.

Ses questions, à la fois pertinentes et candides, permettront de soulever d'habituels questionnements et craintes, mais aussi d'aborder ces exigences de manière simple et pragmatique, à travers le regard et les inquiétudes légitimes d'une professionnelle du secteur.

Toutes les questions de Mademoiselle Dom trouveront une réponse dans cet ouvrage. Celle-ci est tenace et déterminée à comprendre, à être rassurée et à rassurer son entourage.

Elle recherche la simplicité et l'efficacité dans l'organisation des pratiques en veillant à maintenir des conditions de travail satisfaisantes, mais aussi la qualité des prestations délivrées auprès des personnes vulnérables, dont elle suit personnellement l'évolution.

Professionnel du secteur, motivé et rigoureux, vous vous reconnaîtrez assurément dans les réflexions et interrogations de Mademoiselle Dom !

– **§ 5 Une grille d'autodiagnostic**

C'est une liste de questions pour vous interroger sur les exigences de la recommandation, pour préparer l'évaluation interne et/ou externe, qui n'a pas vocation à être exhaustive sur la thématique présentée.



– § 6 100 % Zen

Nous proposons nos conseils pour vous engager dans la démarche sans appréhension, faire des choix simples tout en répondant efficacement aux exigences des RBPP.

Les méthodes et outils proposés, peuvent être mis en œuvre à différentes étapes de la vie d'une organisation :

- à l'occasion de la création d'une nouvelle structure ou d'un service ;
- dans le cadre d'une démarche d'amélioration pour se mettre en conformité avec les textes législatifs et réglementaires (structure agréée ou autorisée), en intégrant les RBPP au système de management de la structure ;
- lors de l'adaptation et/ou la conception d'un référentiel d'auto-évaluation ou d'évaluation interne ;
- en amont d'une auto-évaluation ou d'une évaluation interne ;
- lors de la recherche de pistes d'amélioration pour la prise en compte des écarts relevés par l'auto-évaluation ou l'évaluation interne et pour se préparer à l'évaluation externe ;
- lors de la mise en œuvre des préconisations d'amélioration proposée par l'organisme habilité dans le rapport d'évaluation externe.

Nos choix rédactionnels, découlant directement de nos observations sur le terrain, reposent sur les principes suivants :

- Traiter d'un sujet encore jamais abordé dans un ouvrage : comment mettre en œuvre les RBPP de l'ANESM, notamment dans le secteur des services à domicile.
- Inciter les services à domicile à être autonomes dans la mise en place de solutions, sans l'intervention d'un consultant.
- Privilégier des présentations visuelles et synthétiques.
- Éviter de longues analyses des textes législatifs et réglementaires, n'apportant pas de solutions méthodologiques.
- Éviter des explications longues et se concentrer sur l'information utile et directement applicable.
- Intégrer de nombreux exemples concrets, issus de notre expérience de consultantes dans ce secteur.

- Ne pas présenter de modèles théoriques, mais des méthodes pratiques et des outils éprouvés.
- Proposer un ouvrage de référence permettant d'accéder directement au thème recherché, sans procéder à une lecture séquentielle et intégrale.
- Proposer des réponses aux questions les plus fréquentes et participer à la promotion des RBPP dans le secteur des services à domicile.

Ces principes rédactionnels ont nécessairement impliqué d'utiliser l'architecture des recommandations, et d'en citer des extraits qui nous paraissent incontournables, pour étayer et/clarifier nos préconisations

Il ne vise pas à synthétiser les travaux remarquables de l'ANESM, mais bien à apporter une vision de leur application. En particulier, les références aux outils formalisés, présentés dans cet ouvrage, visent à apporter une réponse pragmatique aux thèmes de questionnement, prenant appui sur notre expérience « sur le terrain. ».

Les recommandations publiées par l'ANESM doivent rester les documents de référence pour le lecteur.

Cet ouvrage s'inscrit directement dans l'un des enjeux majeurs évoqué lors de journée nationale du 3 juin 2010, « Les recommandations de l'ANESM, des repères pour l'évaluation » : favoriser une large diffusion, connaissance et application des recommandations sur le terrain, dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.