



PROJET DE SERVICE





Conformément à la loi du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, notre association DEFI FAMILLE s'est engagée dans la mise en conformité du service avec les attendus de la dite loi. Ce projet répond aux dispositions de l'article L311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui stipule 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. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Notre projet associe les exigences de développement stratégique de notre structure avec la nécessité d'offrir une prise en charge de qualité et de proximité.

Il doit nous permettre d'adapter les potentialités de notre organisme avec les évolutions futures du secteur de l'aide à domicile. Cette analyse sur ce que nous sommes aujourd'hui et sur ce que nous voulons devenir est un moment important de notre évolution.

Ainsi du Conseil d'Administration à la Direction, du personnel administratif aux postes d'intervenants à domicile, nous avons souhaité que tous apportent leur pierre à l'édifice.

Bien évidemment il était pour nous primordial de présenter un projet cohérent avec les orientations proposées au niveau départemental, régional et national et plus particulièrement en adéquation avec les propositions du schéma d'organisation sociale et médico-sociale de notre département.

Ce projet est placé sous le signe de la **QUALITE ET DE L'OPTIMISATION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE.**

Notre structure est engagée depuis sa création dans une volonté d'offrir à la fois :

- > > >** Une aide de proximité
- > > >** Un soutien adapté
- > > >** Une prise en charge de qualité

NOS VALEURS

Le respect

Des personnes accueillies, de nos engagements notamment vis-à-vis de nos partenaires

L'écoute

Des bénéficiaires et de tous les acteurs concernés

Une déontologie dans l'action

Aucune distinction en fonction du sexe, de l'âge, de la culture, de la religion

Un panel de service diversifié

Pour que tous les bénéficiaires puissent se voir offrir une aide à leur convenance

La valorisation du métier de l'aide à domicile

Il n'y a pas de sous métier, l'aide à domicile est une vraie profession. Un effort majeur en terme de formation professionnelle a été réalisé jusqu'alors, nous comptons optimiser et accentuer cette volonté.

OBJECTIF 1 Notre crédibilité : les points forts de notre service

Notre association bénéficie d'une image positive de la part des bénéficiaires

Notre association est gage de qualité, d'équité

Notre association est attachée à son rôle social

Notre association vise à favoriser une politique d'emploi pérenne

Notre association est forte d'un travail réalisé en partenariat avec les autres acteurs du secteur social et médico-social présent sur notre territoire d'intervention

Notre service bénéficie à présent d'une confiance supplémentaire des financeurs, partenaires et autres acteurs du territoire dont les CLICs d'Aix les Bains et de Chambéry.

Notre service dispose de moyens humains et informatiques performants adaptés à notre activité d'aide à domicile, tels que des logiciels spécifiques ainsi qu'un outil de télé-gestion adapté à ces logiciels et à notre activité.

Notre association est située à Chambéry et à Aix les Bains. Nous travaillons en étroite collaboration avec tous les acteurs socio du territoire de manière à offrir un soutien de proximité en adéquation avec les attentes et besoins des bénéficiaires. Nous avons tissé les mêmes liens avec les travailleurs sociaux du Conseil Général, les médecins et autres professionnels de la santé.

Objectif 2 : Favoriser le lien social que cela soit avec les salariés, les bénéficiaires ou aidants naturels. Optimiser la gestion de l'association à toutes les étapes de la prestation.

De manière à recréer le lien social nous souhaitons modéliser de nouveaux services permettant de rompre l'isolement de nombreux bénéficiaires. Pour cela, échanges et soutien entre les aidants naturels seront à optimiser. La modélisation de ces services est en cours de réflexion.

De ce fait nous souhaitons permettre :

L'attraction de nouveaux bénéficiaires en demande d'un service créateur de lien social

Créer des emplois nouveaux et qualifiés

Optimiser l'individualisation des prises en charges

Améliorer la qualité des prestations réalisées

Rompre l'isolement des bénéficiaires et des aidants familiaux

Permettre aux salariés de bénéficier d'un soutien d'un psychologue

Notre association s'est engagée une modernisation de son équipement informatique et des différents logiciels permettant la gestion du service. DEFI FAMILLE a choisi d'utiliser les logiciels APOLOGIC et son service associé de télégestion.

Notre association a déjà amorcé une réflexion au niveau de l'optimisation de la gestion des salariés et du traitement informatique des informations. DEFI FAMILLE améliore actuellement la qualité des documents sur support papier tant auprès de nos bénéficiaires que de nos donneurs d'ordre.

Objectif 3 : Accentuer l'effort de professionnalisation et de qualification de notre personnel.

Comme nous l'avons vu précédemment, notre volonté en terme de création d'emplois est de fournir non seulement aux salariés les meilleures conditions de travail possibles ainsi que des postes dont le temps de travail sera adapté à leur desiderata.

La formation est un droit et nous sommes attentifs à la formation professionnelle des agents par l'intermédiaire du plan de formation, du droit individuel à la formation et de la VAE ainsi que du congé individuel de formation. En effet la compétence professionnelle est l'un des piliers de la qualité d'intervention.

De plus nous allons accentuer notre effort en terme de formation qualifiante en favorisant l'accession au diplôme d'auxiliaire de vie par l'intermédiaire de la Validation des acquis de l'expérience.

De manière à proposer une prise en charge en adéquation avec les besoins, DEFI FAMILLE se doit d'avoir dans ses effectifs un pourcentage non négligeable de DEAVS, autant que faire ce peut, dans le cadre d'une gestion optimisée des ressources humaines.

Ainsi de 2008 à 2012, l'objectif de 12 salariés formés dans le cadre de la VAE sera considéré comme priorité par notre association. Parallèlement aux actions qualifiantes, des formations dites de professionnalisation seront mis en place au sein de notre structure et cela dans la continuité des efforts réalisés depuis près de 3 ans. Ces actions seront ouvertes aux salariés d'intervention mais également aux personnels administratifs et d'encadrement.

Objectif 4 : L'intégration des dispositions propres à garantir le droit des usagers

L'exercice des droits et libertés individuels des personnes prises en charge par le Service aide à domicile de DEFI FAMILLE est une priorité. L'intégration des attendus de la loi du 02 janvier 2002 fait partie prenante de nos objectifs.

Afin de favoriser l'exercice de ces droits et libertés, nous mettons en place les réponses listées ci-dessous afin de répondre aux exigences de la loi du 2 janvier 2002.

Le livret d'accueil :

Le livret d'accueil présente le Service d'aide à domicile dans son ensemble, ses missions, son organisation et son fonctionnement général. Il sera remis à chacun de nos usagers ou à son représentant ainsi qu'à l'ensemble de notre personnel.

Le règlement de fonctionnement et la Charte des droits et libertés de la personne accueillie y seront annexés.

Le règlement de fonctionnement

Ce règlement sera remis à chaque usager ou à son représentant légal ainsi qu'à chaque salarié du Service. Il pourra également être consulté dans les locaux de l'association où il sera affiché. Le règlement fixe notamment les règles d'organisation et de fonctionnement du Service.

Le document individuel de prise en charge

Suite au décret paru le 26 novembre 2004, le Service présentera préalablement ce document qui sera signé par le bénéficiaire ou son représentant légal et par le Service. Ce document individuel de prise en charge précisera notamment les objectifs et la nature du service, ainsi que le coût prévisionnel des prestations.

Les enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction ont pour objectif premier de recueillir toutes les remarques et suggestions des bénéficiaires du Service ou de leurs représentants.

Conformément à la loi du 02.01.02, ces enquêtes ont aussi pour objectif de questionner les usagers sur l'élaboration et les modifications du règlement de fonctionnement et du projet de service.