

Guide de qualification

**Services d'aide à domicile
Année 1**

Merci d'avoir déposé votre candidature à la qualification « Charte Synerpa ». Le présent document est destiné à vous guider dans le montage de votre dossier, une fois votre inscription finalisée.

Nous vous conseillons de vérifier tout d'abord que ce document correspond bien à la typologie de votre établissement et à l'année pour laquelle vous souhaitez obtenir la qualification :

Ce guide est destiné aux établissements de type

Service d'Aide à Domicile (SAAD) posant leur 1ère candidature (année 1)

- A chaque engagement correspondent une ou plusieurs pages qui vous rappellent l'exigence qui vous est applicable et les preuves à joindre à votre dossier avec des conseils sur la manière de procéder (« à faire ») et les pièges à éviter (« à ne pas faire »).
- Dans un encadré gris, apparaissent des astuces pour gagner du temps, en particulier quand Socotec met un document type à votre disposition :
- Un cadre vous est réservé sur chaque page pour prendre des notes, par exemple pour vous rappeler de demander un document à un collègue, etc.
Si vous souhaitez utiliser cette possibilité, pensez à enregistrer ce fichier en lecture seule sur votre drive.
- Nous vous conseillons de lire ce document dans son intégralité avant de commencer à compléter votre dossier sur la plateforme dédiée.

Exigence

S'être engagé dans l'évaluation **organisée par le Synerpa auprès des personnes accompagnées et des proches aidants.**

Justificatif à produire

Accusé réception du cabinet **missionné par le Synerpa** attestant de la réception de bases de données exploitables.

À faire

Adressez-vous au cabinet missionné par le Synerpa (WeDoxa) et demandez un mail attestant que les bases de données que vous avez fait parvenir ont été reçues et sont exploitables.

À ne pas faire

Fournir des éléments d'information concernant d'autres études menées par votre service. Elles ne répondraient pas à l'exigence du référentiel.

Qui peut le plus peut le moins !

Si vous avez déjà mené l'évaluation Synerpa auprès des personnes accompagnées, des proches et des aidants, au moment où vous remplissez votre dossier de qualification pour l'année 1, le rapport des résultats conviendra parfaitement !

Vos notes

Engagement n°2 - Évaluer et améliorer la qualité de vie au travail

Exigence

S'être engagé dans l'évaluation d'expérience **salariés** organisée par le Synerpa

Justificatif à produire

Accusé réception du cabinet d'études missionné par le Synerpa attestant de la réception de bases de données exploitables pour mener l'évaluation.

À faire

Adressez-vous au cabinet missionné par le Synerpa (WeDoxa) et demandez un mail attestant que les bases de données que vous avez fait parvenir ont été reçues et sont exploitables.

À ne pas faire

Fournir des éléments d'information concernant d'autres études menées par votre service, elles ne répondraient pas à l'exigence du référentiel.

Qui peut le plus peut le moins !

Si vous avez déjà mené l'évaluation d'expérience salariés au moment où vous remplissez votre dossier de qualification pour l'année 1, le rapport des résultats conviendra parfaitement !

Vos notes

Engagement n°3 - Soigner la qualité de l'alimentation et l'accompagnement pour préserver la santé et l'autonomie

Aucune exigence ne vous est applicable pour cet engagement.
Vous n'avez aucun document à joindre à votre dossier

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance (1/3)

Exigence

Démontrer le suivi des événements indésirables (E.I) et indésirables graves (E.I.G).

Justificatif à produire

Copie des enregistrements de ces événements ou équivalent.

À faire

Que vous disposiez d'un logiciel dédié, que vous établissiez des fiches manuellement ou que vous teniez un registre dans lequel vous consignez les E.I et les E.I.G, le justificatif attendu devra prouver que chaque événement de ce type est consigné d'une manière ou d'une autre. Plus que de fournir des informations détaillées sur chacun de ces événements, il s'agit de prouver que vous disposez d'une vision d'ensemble sur ce qui s'est passé au cours de l'année. Un état récapitulatif répondra parfaitement à cette exigence.

À ne pas faire

Fournir un mode d'emploi de votre logiciel ou un mode opératoire de la manière dont les événements sont tracés, sans que les événements y figurent.

Vos notes

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance (2/3)

Exigence

Démontrer la formation des personnels et le suivi pour les nouveaux arrivants.

Justificatif à produire

Feuille d'émargement et supports de formation.

À faire

Procurez-vous le support de formation à la lutte contre la maltraitance ou à la bientraitance.

Il vous faudra également une feuille de présence avec le nom la fonction et la signature de chacun des participants. Si la formation a eu lieu dans l'année, il n'y aura pas nécessité de fournir plus de documents. Sinon il faudra démontrer que l'ensemble de vos effectifs a été formé au cours des années précédentes.

À ne pas faire

- Fournir des documents se rapportant à des formations sur des thèmes apparentés à la lutte contre la maltraitance, communication, utilisation des applications ou logiciels d'enregistrement des événements indésirables. Seule une formation à la lutte contre la maltraitance ou à la bientraitance sera considérée comme répondant à cette exigence.
- Fournir des documents trop anciens. Si la formation date de plus d'un an, il vous faudra également démontrer que les nouveaux venus ont eux aussi été formés.

Vos notes

Engagement n°4 - Analyser et prévenir les risques de maltraitance (3/3)

Exigence

Avoir mené des actions pour développer la notoriété des dispositifs internes et externes de prévention de la maltraitance; à défaut présenter un plan d'action pour atteindre cet objectif.

Justificatif à produire

Preuve d'action ou à défaut plan d'action.

À faire

Fournir les supports de communication par lesquels les résidents, le personnel et les proches sont encouragés et informés de la marche à suivre en cas d'événement indésirable ou indésirable grave: affichage (joindre une photo de ce tableau à votre dossier), livret d'accueil (le joindre à votre dossier), réunions spécifiques (joindre le compte-rendu) et la liste des participants. On devra pouvoir y trouver les dispositions prises par le service, mais aussi des dispositifs extérieurs comme le 3377.

À ne pas faire

Oublier les dispositifs externes comme le 3377. Le référentiel exige de promouvoir les 2 types de dispositifs : internes et externes.

Vos notes

Si vous n'assurez pas encore la promotion de l'utilisation des dispositifs de lutte contre la maltraitance au sein de votre service, vous pouvez joindre un plan d'action vous engageant à le faire dans un futur proche. Socotec vous propose un modèle de plan d'action dans sa bibliothèque de documents. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre modèle.

Engagement n°5 - Remettre la raison d'être humaine et sociétale du secteur au cœur des projets d'établissements et de services

Exigence

Avoir défini les étapes, les acteurs et un calendrier pour aboutir à la définition de la raison d'être de votre service en lien avec les parties prenantes

Justificatif à produire

Raison d'être rédigée de votre service, à défaut fiche projet de la définition de la raison d'être de votre service.

À faire

En premier lieu identifier si la raison d'être de votre service a d'ores et déjà été rédigée. Si oui joindre ce document à votre dossier. Sinon établir une fiche projet.

À ne pas faire

Joindre l'intégralité de votre projet de service à votre dossier de qualification. Seule la raison d'être est demandée.

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle de fiche projet. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre trame.

Vos notes

Engagement n°6 - Ouvrir les services via une participation active des résidents, familles et collaborateurs à l'ensemble des projets et une implication des parties prenantes externes

Exigence

Avoir mis en place une instance régulière des parties prenantes avec représentation des personnes âgées et / ou de leur famille et des collaborateurs au sein de votre service qui se réunit régulièrement et a minima 1 fois par an.

Justificatif à produire

- Invitation à la 1ère réunion
- Ou
- Compte-rendu de la dernière réunion si instance déjà en place.

À faire

Si vous n'avez pas encore organisé une réunion avec les bénéficiaires: personnes âgées, familles, proches aidants, les collaborateurs et les parties prenantes externes, vous pouvez fournir une lettre d'invitation à la première réunion.
Si cette réunion a déjà eu lieu, il vous faudra en fournir un compte-rendu avec la date, la liste des participants, les sujets abordés et les décisions prises.

À ne pas faire

Fournir des documents incomplets sans date. Ne pas préciser la qualité des participants, c'est-à-dire : bénéficiaire, famille, intervenant etc.

Vos notes

Engagement n°7 - Renforcer la transparence et la pédagogie sur nos métiers et sur la performance globale de nos établissements et services

Exigence

Publication du référentiel de qualification par votre service.

Justificatif à produire

Preuve de la publication: journal interne, brève, site web etc.

À faire

Identifier la manière dont le référentiel est publié par votre service : envoi par courrier, par mail.

Selon le mode de communication, joindre à votre dossier : copie d'un mailing d'envoi du référentiel etc.

À ne pas faire

Multiplier les envois de preuves de publication. Une seule suffit pour remplir l'exigence.

Vos notes

Engagement n°8 - Être impliqué dans des projets de recherche et actions collectives pour faire évoluer nos métiers et nos pratiques

Exigence

Mettre en place une matrice de suivi des actions de développement.

Justificatif à produire

Matrice.

À faire

Recenser les projets et actions entrepris par votre service. Se demander s'ils ont un impact sur les pratiques de votre secteur ou l'évolution de votre métier et les consigner dans une matrice de suivi, à joindre à votre dossier. Si vous ne menez pas ce type d'actions ou de projets au sein de votre service pour l'instant, vous devrez seulement établir une trame de matrice de suivi et la joindre à votre dossier avec la mention néant.

À ne pas faire

Ne joindre aucun document relatif à cette exigence au motif que vous ne mèneriez aucune action ou projet de cette nature.

Vos notes

Socotec vous propose dans sa bibliothèque de documents un modèle de matrice du suivi de projets. Son utilisation n'est aucunement obligatoire, vous pouvez utiliser votre propre trame.

ENCORE DES QUESTIONS ?

Posez-les à l'adresse : contact.synerpa@socotec.com