

## ANNEXE 1

## DEFINITION DES NIVEAUX DE QUALITE : OBJECTIFS ET INDICATEURS DE SUIVI

## Niveau de référence

Objectifs	Objectifs opérationnels	Détails	Calendrier (reste à préciser)	Indicateurs de suivi
Améliorer la qualité de prise en charge des personnes suivies	Appliquer les recommandations du guide des bonnes pratiques de la CNSA			
	Se mettre en conformité avec le cahier des charges du 22 avril 2016			
	Développer les échanges avec le CD autour de l'évolution des situations afin d'adapter les plans d'aides	Utilisation de la nouvelle fiche de liaison pour que le SAAD puisse informer le Département de toute situation d'urgence : hausse soudaine de la dépendance, changement dans l'environnement, épuisement de l'aidant	Dès signature des CPOM	Nombre de situations traitées
	Mettre en place un protocole sur les modalités de remplacement des intervenants	Modalités et informations apportées à l'utilisateur, délais		Transmission du protocole au CD Intégrer ce point dans les enquêtes de satisfaction
Améliorer le partenariat avec le CD	Utiliser et diffuser les supports d'informations produits par le Département	Communication en lien avec celle du Département	Au fur et à mesure de la finalisation des plaquettes	
	Informier le CD de toute modification liée à la structure	Actualisation de la liste des SAAD par le CD : coordonnées, tarifs, couverture territoriale transmettre ces données dans un délai d'un mois	Tout au long du CPOM	Liste actualisée annuellement

## Niveau qualitatif 1

Objectifs	Objectifs opérationnels	Détails	Calendrier	Indicateurs de suivi
Apporter une prestation de qualité aux personnes les plus dépendantes	Augmenter le taux de personnels qualifiés à 50%	Se baser sur le taux de chaque structure individuellement	Tout au long du CPOM	Taux de personnels qualifiés sur la durée du CPOM
	Augmenter le taux de personnel formé à ces besoins spécifiques de grande dépendance (GIR 1 et 2)		Tout au long du CPOM	Nombre de salariés ayant suivi une formation intitulés des formations suivies
	Augmenter les temps d'échanges collectifs internes autour des pratiques professionnelles		Mise en place de ces heures dans les 6 mois suivant la signature du CPOM et tout au long du CPOM	Augmenter le nombre de ces heures d'heures internes à X/mois Bilan annuel de ces temps avec un suivi des sujets abordés

Améliorer la connaissance des publics pris en charge et permettre ainsi une intégration rapide et efficace des nouveaux intervenants	Accompagnement des nouveaux recrutements de personnels sans expérience ou sans formation diplômante dont notamment BRSA à travers du tutorat		Mettre en place dans les 6 mois suivant la signature du CPOM et tout au long du CPOM	Nombre de personnes accompagnées dans leur intégration par le biais du tutorat Assurer aux nouveaux intervenants une transmission des bonnes pratiques
	Contribuer à la politique d'emploi du Département	Informier le service emploi des postes à pourvoir		Nombre de recrutement par rapport au nombre de candidats proposés par le CD
S'engager dans une démarche qualité continue au bénéfice des usagers	Rédiger chaque année un rapport d'activité sur la base d'une trame commune permettant un traitement des données	Trame commune à travailler en groupe de travail et à valider	Dès la validation de la trame commune	réception des rapports annuels et suivi des données transmises
	Transmettre des enquêtes de satisfaction aux usagers, sur la base d'une trame commune permettant un meilleur traitement des réponses	Trame commune à travailler en groupe de travail et à valider	Dès la validation de la trame commune	Réception annuelle d'une synthèse de ces enquêtes
Améliorer les conditions de travail du personnel	Lutter contre les risques psychosociaux, les accidents du travail et les maladies professionnelles	Nommer un référent		Avoir un animateur référent formé à ces risques

#### Niveau qualitatif 2

Objectifs	Objectifs opérationnels	Détails	Calendrier	Indicateurs de suivi
Apporter une prestation de qualité aux personnes les plus dépendantes	Augmenter le taux de personnels qualifiés de 4% ou maintenir le taux si celui-ci est supérieur à 75%	Se baser sur le taux de chaque structure individuellement	Tout au long du CPOM	Taux de personnels qualifiés sur la durée du CPOM
	Augmenter le taux de personnel formé à ces besoins spécifiques de grande dépendance (GIR 1 et 2)	Augmenter le nombre de salariés formés et augmenter l'offre de formation	Tout au long du CPOM	Nombre de salariés formés et liste des formations suivies
	Augmenter le taux de personnel formé aux besoins des personnes en grande précarité			Nombre de salariés formés et liste des formations adaptées suivies
	Augmenter les temps d'échanges collectifs internes autour des pratiques professionnelles		Tout au long du CPOM	Augmenter le nombre de ces heures de temps internes à X/mois Bilan annuel de ces temps avec un suivi des sujets abordés
Permettre une meilleure gestion de la structure	Améliorer le niveau de qualification des gérants	Raccourcir le délai de mise en conformité avec diplômes	A terme du CPOM	Formations suivies, engagements écrits des formations à suivre
	Modernisation du suivi des interventions et automatisation de la facturation par le biais de la télégestion et télétransmission	Réduire les temps de traitement des interventions et maîtriser les délais de paiement Unifier et rendre plus effectifs le traitement et le contrôle de la facturation Optimiser le suivi et le pilotage des interventions à domicile	Mise en place dans les 6 mois suivant le CPOM	Mise en production de l'interface de télétransmission et facturation dématérialisée via l'extranet Taux de correction
Apporter une réponse de qualité aux besoins des personnes en situation de handicap	Développer les formations des intervenants pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap		Tout au long du CPOM	Nombre de salariés formés et liste des formations spécifiques suivies nombre de prise en charge non acceptée et raisons nombre de fin de prise en charge et raisons nombre de personnes PCH suivies par le SAAD

Adapter plus rapidement la prestation en fonction des besoins des bénéficiaires	Améliorer l'accueil et faciliter l'intégration des nouveaux intervenants en mettant en place un binôme		Mise en place dans les 6 mois suivant le CPOM et montée en charge progressive	Nombre d'intervenants ayant fait l'objet d'un binôme et sur quelle durée
Poursuivre le partenariat avec le CD	Participer aux futures instances autonomie en territoire pour l'accompagnement des situations individuelles complexes	S'engager à participer à ces futures instances	Tout au long du CPOM	Nombre d'instances auxquelles ils ont participé Nombre de situations individuelles complexes traitées
	Participer aux futurs déploiements des "systèmes d'informations parcours"	SICODOM	Au fur et à mesure des déploiements	