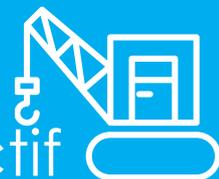




Programme de MODERNISATION

avec le soutien de la



Chantier collectif RÉALISATION DES PRESTATIONS



OBJECTIF

Moderniser et professionnaliser les structures du réseau



DES CHANTIERS POUR...

Contribuer à la structuration, l'organisation et la professionnalisation du secteur pour une meilleure réponse aux besoins des usagers

CHANTIER & CONTEXTE

L'environnement réglementaire, normatif et sectoriel imposé aujourd'hui aux acteurs du domicile vise globalement à

- Replacer le client au cœur du dispositif déployé pour lui délivrer des prestations en s'assurant de la réelle couverture de ses besoins et de la mise en œuvre effective de ses droits
- Faire progresser l'aide et l'accompagnement délivrés aux personnes et globalement la qualité du service rendu
- Sécuriser les conditions d'intervention

Le présent chantier doit notamment permettre aux structures engagées de se mettre en conformité avec le cahier des charges SAAD national (décret du 22/04/2016) et d'initier une démarche d'amélioration continue.

42 Structures engagées

8 Experts réseau en accompagnement collectif

9 Unions territoriales mobilisées

OBJECTIFS

Permettre aux structures du réseau UNA de disposer d'une mise en œuvre des prestations maîtrisée voire optimisée permettant une réponse adaptée et personnalisée aux attentes et besoins des usagers, et propice à la bonne organisation de la structure.

THÈMES

6 Thèmes pour un total de **49** critères

Accueil et contact avec le public
10 critères

Traitement de la demande
11 critères

Contractualisation
8 critères

Préparation des prestations
9 critères

Réalisation des prestations
3 critères

Suivi & accompagnement du client
8 critères

MÉTHODOLOGIE

2 étapes clés

Phase de diagnostic individuel en 2015

Elle a permis à chaque structure d'identifier ses points forts (valorisation dans une action de communication), et les points à améliorer (afin de se mettre en conformité avec les critères non satisfaits).

Phase de déploiement sur 2016-2017

Mise en œuvre du plan d'actions par le référent technique de chaque structure, via des groupes de travail collectifs territoriaux, avec l'accompagnement d'un expert réseau.

Un pilote territorial veille à l'animation et au bon déroulement des travaux tout au long du chantier.

RÉSULTATS ATTENDUS

Plusieurs dispositions (outils de travail, modalités organisationnelles) doivent être concrétisées à l'issue du chantier au sein de chaque structure

- Une documentation opérationnelle (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, devis, contrat, etc.)
- Un suivi individualisé (gestion des contacts, transmission des informations, évaluation des besoins, etc.) pour chaque usager
- Un projet personnalisé établi pour chaque usager (dossier de l'utilisateur, projet individualisé d'aide et d'accompagnement) et réactualisé régulièrement
- Une contractualisation formalisée pour chaque usager
- Une continuité des interventions assurée
- Une continuité de service assurée