

Principes directeurs

Aide et soins à domicile à but non lucratif

Objectifs de développement d'Aide et soins à domicile

Remplace les Principes directeurs (de mai 1999) et la Stratégie 2015 (de mai 2008)

Sommaire :

1.	Aide et soins à domicile	2
2.	Positionnement	3
3.	Soutien aux proches aidants	4
4.	Réseau	5
5.	Qualité	6
6.	Personnel	7
7.	E-Health	8
8.	Financement	9
9.	Gestion d'entreprise	10

Principes approuvés par l'Assemblée des délégués extraordinaire du 21 novembre 2014



1. Aide et soins à domicile

Par «aide et soins à domicile», nous entendons le soutien de nos clientes et clients, ainsi que de leur entourage, dans la vie quotidienne, avec pour objectif de leur permettre de mener une vie autonome. Dans ce contexte, les clientes et clients sont au cœur de notre activité. Les prestations englobent les soins mais également la prévention, le soutien, le conseil et l'accompagnement dans la gestion du quotidien et des tâches domestiques. Ensemble, elles ont une action préventive et constituent un pilier essentiel des services de base du système sanitaire et social.

Objectifs

1. Grâce aux prestations d'aide et de soins, nous préservons ou rétablissons l'autonomie de nos clientes et clients dans leur gestion du quotidien.
2. Nous couvrons toutes les prestations d'aide et de soins n'exigeant pas impérativement de prise en charge stationnaire, conformément aux besoins requis. Dans la mesure du possible, nous couvrons également les besoins subjectifs des clientes et clients.
3. Nous nous engageons pour que l'aide et les soins soient proposés sous une forme globale.
4. Quels que soient son style et son cadre de vie¹, toute personne vivant en Suisse a accès à nos prestations. Nous assumons ainsi la prise en charge de la population en matière d'aide et de soins à domicile.
5. Nous fournissons les prestations de soins conformément à l'Ordonnance sur les prestations de l'assurance des soins (OPAS) sept jours sur sept et si nécessaire, 24 heures sur 24. Dans les domaines de la prévention, de l'accompagnement social et de la gestion des tâches domestiques, nous veillons à ce que les prestations soient fournies à des moments adaptés aux besoins.
6. Nous contrôlons régulièrement notre offre de prestations dans la perspective de l'autonomie de vie et l'adaptions à l'évolution des besoins au sein de la société.

¹ Social, géographique, religieux, économique



2. Positionnement

Dans le secteur de l'aide et des soins à domicile, nous sommes le leader du marché, doté d'une longue expérience et d'un profil bien défini.

Objectifs

1. En tant que leader du marché en charge d'un mandat de service public, nous sommes la référence pour l'aide et les soins à domicile.
2. Nous sommes perçus par le public, les partenaires et les politiques comme un élément indispensable du système sanitaire et social suisse. Grâce à notre fonctionnement en réseau, nos demandes sont prises en compte par les politiques et des réponses y sont apportées.
3. Professionnalisme, compétence, capacité d'innovation, attractivité et engagement caractérisent notre activité et notre présence.
4. Tous les publics cibles connaissent notre offre de prestations et peuvent nous solliciter facilement.
5. Notre image est irréprochable tant en interne qu'en externe et nous disposons d'une marque forte, digne de confiance et reconnue.
6. Nous sommes présents sur Internet sur les trois niveaux de l'Aide et soins à domicile.
7. Nous nous efforçons de fournir nous-mêmes toutes les prestations. Là où cela s'avère impossible, nous collaborons – dans la mesure du possible sous la direction/gestion d'Aide et soins à domicile à but non lucratif – avec des partenaires.



3. Soutien aux proches aidants

Par «proches aidants», nous entendons les personnes proches de nos clientes et clients, qui sont activement impliquées dans l'aide et les soins fournis. Il peut s'agir du ou de la partenaire, de membres de la famille, de parents, de voisins ou d'amis.

Objectifs

1. Nous intégrons les demandes, ressources et compétences des proches aidants dans la planification.
2. Nous conseillons, informons, accompagnons, soutenons et soulageons les proches aidants.
3. Nous intégrons les proches aidants dans le processus de décision et nous entretenons avec eux de la répartition des tâches. Celle-ci est documentée.
4. Nous organisons la collaboration avec les proches, y compris les nouvelles formes de soutien, de manière à ce qu'ils puissent assurer l'aide et les soins le plus longtemps possible.
5. Nous conseillons et orientons les proches aidants vers d'autres ressources utiles pour eux-mêmes et les clients.



4. Réseau

Par «réseau», nous entendons la collaboration coordonnée, harmonieuse et fondée sur la confiance entre toutes les parties prenantes soucieuses du bien-être des clientes et clients. Les compétences de différents partenaires sont nécessaires pour assurer des soins de qualité aux clientes et clients.

Objectifs

1. Nous sommes reconnus comme prestataires experts dans l'organisation de l'aide et des soins à domicile.
2. Nous inscrivons notre mission dans le cadre de soins intégrés. Parallèlement, nous reconnaissons et apprécions la compétence professionnelle de nos partenaires.
3. Nous considérons le médecin traitant comme un partenaire indispensable pour la réussite d'un maintien à domicile de qualité.
4. Nous veillons à ce que, du point de vue des clientes et clients, l'organisation tant des prestations médicales que des soins et de l'aide à la gestion du quotidien soit coordonnée, nous œuvrons à ce que les interfaces entre les partenaires impliqués fonctionnent parfaitement.
5. Représentant indispensable de l'aide et des soins à domicile, nous sommes intégrés dans les décisions et projets importants de nos partenaires et des acteurs du système de santé. Ces derniers apportent leur soutien à nos objectifs et à nos missions dans leur domaine de compétences.



5. Qualité

Par «qualité», nous entendons la qualité tant de la structure et des processus que celle des résultats. La satisfaction et la sécurité des clients, de même que la protection de leur personnalité sont à nos yeux des éléments fondamentaux de la qualité.

Objectifs

1. Nous mesurons la qualité au moyen d'indicateurs de résultats comparables.
2. Nous évaluons la structure et les processus au moyen de critères de qualité uniformes.
3. Nos mesures de qualité garantissent la sécurité de l'aide et des soins pour les clientes et clients, les proches et le personnel.
4. Grâce à une gestion de la qualité orientée en fonction de l'intérêt des clientes et clients, et ancrée dans le quotidien, nous aspirons à améliorer en permanence nos prestations.



6. Personnel

Nous mobilisons du personnel qualifié, motivé et compétent sur le plan humain. Ces exigences contribuent de manière déterminante à notre capacité à fournir des prestations de qualité, d'une efficacité reconnue.

Objectifs

1. Nous disposons d'un personnel qualifié en nombre suffisant.
2. Nous gérons notre personnel avec professionnalisme et compétence, et recrutons nos collaborateurs en priorité régionalement.
3. Nos conditions de travail sont attrayantes et compétitives.
4. Nous offrons à nos collaboratrices et collaborateurs des possibilités de développement et des perspectives qui correspondent à leur potentiel et favorisent la pérennité de leur employabilité dans leur profession.
5. Nous proposons des places de formation et de stage dans toutes les professions pertinentes pour le secteur de l'aide et des soins à domicile.
6. Nous agissons de manière à ce que les besoins de l'aide et des soins à domicile soient reconnus dans la politique de formation et pris en compte à tous les niveaux de la formation de base et de la formation continue.
7. Nous travaillons à la valorisation des professions des domaines de la santé par la formation continue et l'acquisition de nouvelles compétences ou certifications.



7. E-Health

Par «E-Health», nous entendons la mise en œuvre de technologies numériques dans les secteurs suivants: mise à disposition d'informations en vue de l'amélioration des processus, mise en réseau de partenaires et d'acteurs de soins, soutien aux clientes et clients dans la gestion du quotidien, et transfert systématique des savoirs dans l'aide et les soins à domicile.

Objectifs

1. Dans le cadre de la «Stratégie eHealth Suisse», nous sommes intégrés aux processus de traitement, conformément à notre mission et à notre rôle, sur l'ensemble des trois niveaux.
2. Nous collaborons avec nos principaux partenaires au développement du transfert et de la mise à disposition, par voie électronique, d'informations au sein de la chaîne de traitement.
3. Nous utilisons des instruments de travail fondés sur les technologies de l'information ainsi que des systèmes d'information pour le transfert systématique des savoirs.
4. Nous mettons en œuvre de manière systématique les nouvelles technologies en vue de l'optimisation de la qualité de vie des clientes et clients.



8. Financement

Les organisations d'aide et de soins à domicile à but non lucratif sont financées par différents organismes. Les principaux sont les pouvoirs publics (cantons et communes), les assureurs (assurance obligatoire des soins, assurance-invalidité, assurance-accidents, assurance militaire) et les clientes et clients.

Objectifs

1. Nos prestations de services d'aide et de soins à domicile, de même que leur financement, sont décrits dans le contrat de prestations conclu avec la commune ou le canton.
2. Notre organisation de travail nous permet de garantir la fourniture, dans les meilleurs délais, de prestations d'aide et de soins à domicile à l'ensemble des habitantes et habitants de notre périmètre d'action. Nous sommes rémunérés, de manière appropriée, par les pouvoirs publics pour l'exécution de ce mandat de service public.
3. Nous nous engageons pour que le financement des soins à domicile selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) soit défini comme devant être socialement acceptable, tant au niveau national que cantonal.
4. Nous veillons à ce que les pouvoirs publics contribuent de manière appropriée à toutes les prestations nécessaires à la gestion du quotidien par les clientes et clients afin de permettre à ces derniers de rester, dans la mesure du possible, à leur domicile.
5. L'Aide et soins à domicile à but non lucratif est un partenaire reconnu dans les négociations avec les législateurs et les organismes payeurs.



9. Gestion d'entreprise

Par «gestion d'entreprise», nous entendons une gestion professionnelle prenant en compte la rentabilité.

Objectifs

1. Nous faisons preuve d'un esprit novateur et adaptons notre offre de prestations avec flexibilité à l'évolution des besoins des clientes et clients potentiels.
2. Nous travaillons sur le plan stratégique et opérationnel selon des méthodes de management modernes, élaborées pour les organisations à but non lucratif.
3. Nous cherchons à ce que les organisations d'aide et de soins à domicile puissent, au niveau des cantons, définir des secteurs d'intervention géographiques leur permettant d'assurer une fourniture appropriée et économique des services de base et des services spécifiques, d'un haut niveau de qualité.
4. Nos coûts sont transparents et soutiennent la comparaison au sein de notre branche.