

PACTE AUTONOMIE DOMICILE



#9 : Encourager l'innovation pour améliorer la qualité de service

Quel est le problème ?

En matière d'accompagnement à domicile des personnes âgées ou handicapées, les pouvoirs publics ont porté leurs efforts sur l'optimisation de l'offre de services (guichet unique, plans de services individualisés, filières de soins, coordination des services...). Cependant, l'aspect de la qualité de service n'a pas été systématiquement abordé. Ce retard s'explique en partie par le fait que les prestations sont prodiguées à domicile, ce qui rend plus difficile l'encadrement et la surveillance des pratiques, et donc une démarche axée sur la qualité de service.

Pour autant, les services d'aide à domicile n'ont cessé de faire évoluer leur offre de services pour mieux l'adapter aux modes de vie et aux nouvelles aspirations et exigences des personnes bénéficiaires. Ils proposent ainsi des prestations novatrices comme l'organisation de séjours de vacances, l'apprentissage des outils de communication numérique (tablettes), la mutualisation des aides pour rendre possible les projets de vie en habitats partagés, des évaluations nutritionnelles ...

Mais, les services d'aide à domicile ont besoin de ressources pour développer ces projets innovants, des ressources principalement humaines que la gestion des personnels à flux tendus ne leur permet que très difficilement de dégager.

La solution proposée

Les Départements devraient encourager et soutenir financièrement l'innovation des services d'aide à domicile afin de diversifier les réponses aux besoins des personnes âgées et/ou en situation de handicap, en mettant en place des :

- Partenariats avec d'autres acteurs du territoire dans les secteurs du logement, du tourisme, du numérique,
- Moyens supplémentaires dédiés au pilotage de projet,
- Partage et diffusion des bonnes pratiques.

Dans ce cadre, les Départements devraient s'engager à intégrer le plus en amont possible les acteurs du domicile dans l'élaboration de la politique de soutien à l'innovation, appuyée par les Conférences départementales des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées. La conférence des financeurs a pour objectif de coordonner dans chaque département les actions de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées et leurs financements, dans le cadre d'une stratégie commune.

