

## Synthèse de l'atelier A

### Comment s'assurer de la qualité des services d'aide à domicile?

<b>SYNTHÈSE OU CONCLUSION</b>	
<i>Quant aux ENJEUX soulevés par le thème</i>	<i>Quant aux IDÉES pour dénouer ces enjeux</i>
<b>Des compétences appropriées</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Former toujours mieux les préposées pour maintenir/améliorer leurs compétences (&gt; pour qualité de services)</li><li>• Établir et maintenir un lien de confiance avec le client par le respect de la confidentialité - prévu dans les codes d'éthique et de déontologie du personnel (&gt; pour relation positive avec les clientèles)</li><li>• Formation accrue aux services d'assistance personnelle (SAP) (&gt; mise à jour des compétences)</li><li>• Continuer de valoriser le travail des PAD (&gt; reconnaissance, motivation et qualité produite vont souvent de pair)</li></ul>	
<b>Information, communication et coordination</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer la communication et la coordination entre les dispensateurs de services (CISSS, organismes communautaires, agences privées, etc.) (&gt; pour prévenir toute faille dans continuum de services)</li><li>• Documenter mieux les profils et besoins des clients (par EÉSAD et CSSS) (&gt; pour livrer une qualité pertinente)</li><li>• Se concerter pour dispenser les services, par ex. limiter le nombre d'intervenants auprès du client (&gt; ce qui est un ingrédient majeur de la qualité du point de vue du client)</li><li>• Une bonne compréhension du contexte et des besoins du client est le point de départ pour livrer une qualité comme il la comprend, l'attend et l'évalue. (&gt; en bout de ligne, le client est juge ultime de la qualité des services)</li></ul>	
<b>Des moyens pour s'assurer de la qualité des services dispensés</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Par des sondages périodiques - bien conçus et bien gérés - de la satisfaction des clients desservis ou de ses proches ou représentants.</li><li>• Visite inopinée (surprise) de la résidence servie par une équipe inspectrice de la qualité – issue de l'EÉSAD ou d'un organisme indépendant. Confiance des clientèles et crédibilité des inspecteurs sont importantes.</li><li>• Éviter de faire reposer l'évaluation de la qualité sur un seul moyen – en utiliser plus d'un. Augmenter l'objectivité.</li><li>• Personnaliser le service peut mener à personnaliser plus ou moins l'évaluation de sa qualité telle que perçue par le client en cause</li><li>• Informer la population des bons coups, compétences et performance du personnel des EÉSAD : de terrain, d'encadrement et de gouvernance.</li><li>• Lutter contre l'âgisme. Tolérer une qualité inappropriée de service à nos clientèles (plutôt âgée) est une forme d'âgisme... car cela peut laisser entendre que les aînés devraient se satisfaire de moins...</li><li>• En plus de nous assurer de la qualité des services, il faut avoir auparavant convaincu certains publics que c'est cela qu'il faut faire : livrer des services de qualité appropriée et le vérifier.</li></ul>	

*Rapporteur* : **Fernande Beaulieu**, Membre de la Table de concertation des Aînés du Bas-Saint-Laurent

*Animatrice* : **Marie-Claude GASSE**, Présidente de la Coalition des EÉSAD et Directrice générale de Coup de main à domicile (Rimouski-Neigette)

## Questions proposées à cet atelier A

### Comment s'assurer de la qualité des services d'aide à domicile?

Des intervenants des services à domicile (SAD) laissent entendre à l'occasion que les services rendus par les EÉSAD ne présentent pas la qualité requise. Pour vérifier ou contredire cette affirmation, les entreprises invoquent l'amélioration constante de l'encadrement et des services. Ne serait-il pas avantageux pour une EÉSAD que les services rendus/vendus soient reconnus - sans conteste - de grande qualité par la population, la clientèle, les partenaires et les leaders d'opinion du domaine?

#### QUELS SERVICES ?

- Quels services sont en cause : AVD ou AVQ (SAP) ou autres? Actuels ou nouveaux?
- Y a-t-il adéquation entre le besoin des clients (demande) et le panier des services à domicile (offre)? Sinon, quels services manquent à l'offre? Santé? Soins perso Domestique? Relationnels? Esthétique? Autres?
- Qui doit fournir quels services : CSSS ou EÉSAD ou firmes privées ou CES (chèque emploi service) ou travailleurs au noir?
- Que fait-on pour *anticiper* les besoins du client d'ici 2030 et les planifier?

#### QUELLE QUALITÉ ?

Selon l'Office québécois de la langue française (OQLF), la qualité de service est l'aptitude d'un service à répondre adéquatement à des *exigences*, exprimées ou implicites, qui visent à satisfaire ses usagers. Comment pourraient ou devraient évoluer ces paramètres.....

- Accessibilité ou Ensemble des facteurs qui permettent à un usager d'accéder à un service public.
- Continuabilité ou Aptitude que possède un service, une fois obtenu par un usager, à continuer d'être fourni, pendant une période de temps désirée, dans des conditions définies.
- Fiabilité = Disponibilité ou Probabilité pour qu'un dispositif (ou service) soit en état de remplir une fonction requise, à un instant donné et dans des conditions données.
- Rapport qualité-prix ou Rapport établi plus ou moins rationnellement par le consommateur entre la qualité d'un service et son prix; le meilleur rapport qualité-prix pour l'usager est celui qu'il perçoit comme offrant un bon équilibre entre la qualité la meilleure et le plus bas prix.
- Autres moyens d'amélioration de la qualité à perfectionner ( ) modifier ( ) ou ajouter ( )?

#### QUELLE ASSURANCE-QUALITÉ?

- Le contrôle de la qualité peut s'effectuer par (i) registre des commentaires/suggestions de clients/employés, (ii) sondage-clients, (iii) groupes de discussion, (iv) visites-inspection surprise et (v) .... que manque-t-il?
- La vérification de qualité doit-elle différer selon que le prestataire est EÉSAD ( ) ou CSSS/CLSC ( ) ou firme privée ( ) ou le chèque-emplois-service ( ) ou travailleur au noir ( )?
- Quelle entité indépendante pourrait donner cette assurance-qualité?