



Annexe 3

Des DIRECTIVES DU DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ, DES AFFAIRES SOCIALES ET DE LA CULTURE CONCERNANT L'AUTORISATION D'EXPLOITER UNE ORGANISATION DE SOINS ET D'AIDE À DOMICILE (OSAD) décembre 2023

Standards et indicateurs retenus par le Service de la santé publique pour l'assurance qualité des OSAD valaisannes sans mandat de prestations du canton :

Standard de qualité :

Dans le cadre du développement de la qualité, un standard de qualité est compris comme une ligne directrice qui doit être visée et atteinte dans l'aide et les soins à domicile.

Indicateur de qualité :

Un indicateur de qualité fournit des informations sur un aspect particulier de la qualité. Les indicateurs de qualité peuvent être évalués par le biais de différentes méthodes, telles que l'élaboration et la collecte de la documentation nécessaire, l'analyse des données statistiques, la réalisation d'enquêtes, d'audits ou de contrôles, ainsi que la gestion des erreurs

Source : *Aide et soins à domicile Suisse, Manuel de qualité d'Aide et soins à domicile Suisse. Manuel de gestion d'exploitation, Berne, Aide et soins à domicile Suisse, 2022.*

Standards	Indicateurs
4. L'organisation d'aide et de soins à domicile est gérée de manière professionnelle.	4.2 La formation et la formation continue pour la direction et les membres de l'organe de direction stratégique sont définies.
5. Les collaboratrices et collaborateurs sont gérés de manière professionnelle.	5.1 La direction de l'organisation d'aide et de soins à domicile veille à ce que l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs soient informés de leurs droits et de leurs devoirs. 5.2 Les tâches, compétences et responsabilités respectives des différentes fonctions sont définies.
7. Le niveau stratégique assure la surveillance interne et est chargé, en coordination ou en coopération avec la direction opérationnelle, de veiller à ce que les exigences réglementaires et les éventuelles conditions de l'autorisation d'exploiter soient respectées.	7.2 Les exigences réglementaires, et surtout celles concernant la qualité, sont remplies et font partie de l'évaluation de la gestion opérationnelle et stratégique. La fréquence de l'évaluation est définie.
8. L'organisation d'aide et de soins à domicile assure une gestion systématique de la qualité.	8.1 Dans le cadre de la gestion de la qualité, les prestations fournies sont évaluées périodiquement. L'organisation met en œuvre les mesures d'amélioration ou de développement identifiées. 8.2 Les fonctions et responsabilités pour la gestion de la qualité sont réglementées.
9. L'organisation d'aide et de soins à domicile dispose d'un système de gestion des opportunités et des risques.	9.2 L'organisation d'aide et de soins à domicile dispose d'un système interne de rapport et d'apprentissage dans lequel les incidents critiques uniques ou récurrents et les situations de cas sont systématiquement enregistrés, analysés et communiqués. Les mesures nécessaires à l'assurance et au développement de la qualité en sont déduites. 9.3 Des mesures sont définies, mises en œuvre et évaluées pour faire face aux risques. Les étapes sont documentées.
10. L'organisation d'aide et de soins à domicile réglemente le traitement	10.1 Les réclamations sont traitées, les motifs sont systématiquement relevés et évalués, et les dispositions nécessaires sont prises pour améliorer la situation.



des plaintes avec les parties prenantes concernées.	
12. Les principales parties prenantes sont identifiées. Leurs besoins et attentes sont connus et pris en compte.	12.4 Les proches aidants bénéficient d'un soutien en fonction de leurs besoins.
13. L'organisation d'aide et de soins à domicile travaille en réseau avec d'autres établissements ambulatoires, hospitaliers et institutionnels des secteurs de la santé, du social et communautaire selon une coordination interprofessionnelle ou de soins intégrés.	13.1 Les collaboratrices et collaborateurs travaillent en réseau avec d'autres institutions qui sont également en charge des clientes et clients (p. ex. médecins installés, services sociaux, hôpitaux, EMS, physiothérapeutes). 13.2 Les exigences liées au transfert d'un prestataire à un autre sont réglées (notamment l'échange d'informations utiles à la prise en charge).
14. Les prestations d'aide et de soins à domicile sont fournies de manière compétente sur le plan professionnel et social.	14.2 Les collaboratrices et collaborateurs possèdent la formation, les qualifications professionnelles ainsi que les compétences sociales et personnelles nécessaires pour leurs activités respectives. 14.3 Le tableau des effectifs correspond à l'offre de prestations et aux besoins correspondants en matière d'aide et de soins.
15. L'organisation d'aide et de soins à domicile soutient l'échange de pratiques ainsi que le partage des connaissances, et les collaboratrices et collaborateurs sont soutenus sur les plans technique et méthodologique dans leurs activités.	15.3 Dans le cas de prises en charge difficiles ou de difficultés au sein de l'équipe, les collaboratrices et collaborateurs ont droit à la mise en œuvre de mesures de soutien adéquates pour surmonter la situation.
18. La protection de la personnalité ainsi que la protection et la sécurité des données sont garanties pour les clientes et clients ainsi que pour les collaboratrices et collaborateurs.	18.1 L'ensemble des mesures légales de protection des données sont connues et respectées. 18.3 Il est garanti qu'aucune information relative aux clientes et de clients soumise à protection ne soit communiquée à des tiers sans le consentement explicite des clientes et clients.
20. Les prestations d'aide et de soins à domicile répondent aux besoins objectifs des clientes et clients et sont dispensées dans le cadre d'un processus de soins.	20.1 Le type et l'étendue des besoins objectifs sont relevés et consignés par écrit à l'aide de l'instrument standardisé d'évaluation des besoins interRAI, lorsque cela est possible. Les clientes et clients sont impliqués. 20.4 Les mesures et les interventions sont définies. Les clientes et clients, ainsi que leur environnement social impliqués dans leur suivi, sont associés à la planification des mesures. 20.5 Les besoins sont régulièrement évalués et immédiatement adaptés en cas de changement significatif d'état.
21. La gestion des cas et des dossiers est clarifiée et mise en œuvre selon des standards uniformes.	21.2 La documentation relative aux clientes et aux clients est gérée de manière uniforme. Un dossier existe pour chaque cliente et chaque client. 21.3 La gestion des dossiers est contrôlée régulièrement et de manière standardisée.



22. Les prestations sont fournies de manière interdisciplinaire et coordonnée.	22.1 L'organisation d'aide et de soins à domicile possède une organisation du travail qui permet d'offrir toutes les prestations de manière coordonnée, interdisciplinaire et centrée sur la cliente ou le client.
23. Les clientes et clients sont informés des possibilités et des limites de la prestation par l'organisation d'aide et de soins à domicile.	23.1 Les informations sont communiquées de manière compréhensible et adaptée au groupe-cible. 23.3 Les refus de prestations se fondent sur des critères objectifs et sont justifiés auprès des clientes et clients.
24. Lorsqu'il existe un besoin avéré, l'organisation d'aide et de soins à domicile veille à ce que les prestations de soins soient assurées sept jours sur sept et 24 h sur 24.	24.1 L'organisation d'aide et de soins à domicile veille à ce que les prestations requises selon le contrat de prestations, qui ne peuvent pas être dispensées par l'organisation elle-même, le soient par d'autres prestataires.
25. La disponibilité du personnel d'aide et de soins à domicile responsable est garantie durant la journée.	25.1 L'organisation d'aide et de soins à domicile opte pour des moyens de communication appropriés, adaptés aux facultés des clientes et clients afin de garantir la disponibilité des collaboratrices et collaborateurs compétents. 25.3 Pendant les heures de travail, au moins une infirmière ou un infirmier diplômé(e) est à disposition des collaboratrices et collaborateurs et prêt(e) à intervenir en cas de besoin.
26. La sécurité des clientes et clients est garantie.	26.2 À intervalles définis, l'ensemble des appareils utilisés pour l'aide et les soins à domicile font l'objet de vérifications quant à leur fonctionnement et à leur sécurité.
27. Les prestations sont fournies à la satisfaction des clientes et clients.	27.1 La satisfaction des clientes et clients fait l'objet de contrôles et d'évaluations systématiques à intervalles réguliers et à l'aide d'instruments appropriés. 27.2 Pour améliorer la satisfaction des clientes et clients, des mesures appropriées sont planifiées, introduites et contrôlées.
30. Les prestations d'aide et de soins à domicile sont fournies avec les compétences professionnelles et sociales nécessaires, de manière à promouvoir l'autonomie des clientes et clients.	30.1 Les mesures et les interventions sont fournies selon des critères fondés sur des données probantes. 30.2 Les prestations sont fournies de manière individuelle et dans le cadre d'une relation de confiance. 30.3 Les ressources des clientes et clients, de même que l'évolution de leur état de santé et de vie sont reconnues, communiquées et intégrées de manière appropriée dans le processus de soins.
31. L'efficacité et l'adéquation des prestations fournies sont systématiquement contrôlées et les corrections requises sont apportées pour les améliorer.	31.1 Le type et l'étendue des prestations fournies sont systématiquement relevés et évalués. 31.2 En cas de divergence entre les besoins requis et les prestations fournies, les ajustements et améliorations nécessaires sont apportés.