

ADMR HAUTE-CORSE OBJECTIFS 2016

La Fédération ADMR Haute-Corse poursuit sa démarche qualité et notamment sa démarche de certification à la norme NF « Service aux personnes ». Cette volonté doit permettre une cohérence entre la mise en œuvre des dispositifs qualité, le projet politique et les orientations de notre réseau.

Nos orientations sous le sigle « **IDEAL** », rejoignent chaque objectif.

Image – Développement – Exigence – Amélioration – Lien social

1/ Impulser une dynamique réseau : **IDEAL**

| | INDICATEUR | CIBLE | ACTEUR |
|----------------------|--|---------------------------------|-------------------------|
| Activité | Volume Horaire | Augmentation mensuelle/annuelle | Réseau |
| Remontées de terrain | Remontées d'informations salariés et clients | Augmentation mensuelle/annuelle | Salariés administratifs |
| Amélioration | Actions d'améliorations | 100% des actions suivies | Service développement |
| Labellisation | Sites certifiés | 100% sites certifiés | Réseau |

2/Satisfaire le client : **IDEAL**

| | INDICATEUR | CIBLE | ACTEUR |
|--|---|------------------------------------|--|
| Enquête annuelle client | Satisfaction du client | 90% satisfait | Salariés d'interventions |
| Prestations Heures libres et garde d'enfants | Suivi téléphonique suite aux remplacements ou autres événements | 100% des clients concernés appelés | Assistants de proximité |
| Encadrement et accompagnement des salariés | Remontées d'informations salariés | Augmentation mensuelle/annuelle | Salariés administratifs et bénévoles |
| Remises des fiches mission | Questionnaire salarié | 100% de réponses positives | Salariés administratifs et service développement |

3/Assurer la continuité de service : **IDEAL**

| | INDICATEUR | CIBLE | ACTEUR |
|---------------------------|-------------------------|--|-------------------------|
| Mise en place des binômes | Ratio Salariés /clients | 50% des clients ont plus de 1 salarié habituel | Salariés administratifs |
| Réclamations | Les remplacements | Diminution des réclamations sur le thème des remplacements | Salariés administratifs |

4/Respecter la déontologie : IDEAL

| | INDICATEUR | CIBLE | ACTEUR |
|-----------------------|--|---|-------------------------|
| Individualisation | Evaluations des besoins | 100% des clients ont une fiche individualisée | Réseau |
| Relation triangulaire | Remontées d'informations | Augmentation mensuelle/annuelle | Réseau |
| Proximité | Visites à domicile | Augmentation des visites à domicile | Réseau |
| Respect des plannings | Comparatif des plannings et des fiches de présence | 2 salariés par mois suivis. | Salariés administratifs |

5/Coordonner nos interventions : IDEAL

| | INDICATEUR | CIBLE | ACTEUR |
|--|--------------------------------------|---|---|
| Partenariat | Rencontre des partenaires | Augmentation du nombre de conventions | Service développement |
| Coordonner les interventions | Actions de coordinations | Augmentation mensuelle/annuelle | Réseau |
| Mise en place des projets individualisés | Projets personnalisés d'intervention | Augmentation mensuelle/annuelle | Service développement |
| Coordination entre les SAD et les SSIAD | Comptes rendus de réunions | 4 réunions annuelles | IDEC |
| Situations préoccupantes | signalements | 100% des signalements suivis et bouclés | Service développement et responsable de santé |

Ces objectifs sont appliqués par l'ensemble du réseau ADMR Haute-Corse. Tous les acteurs concernés ont été sensibilisés et informés. Nous comptons sur l'implication de tous pour en assurer la réussite.

Le 21 janvier 2016,

Le Président,
Antoine Sabatini

Le Directeur,
Christian Beneforti