

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