

Politique et Objectifs Qualité

Années 2019-2024

Notre mission fondamentale est d'apporter une aide professionnelle, à domicile ou à partir du domicile, à des familles ou des personnes pour leur permettre de rester dans leur contexte de vie habituel, de surmonter des difficultés pour acquérir ou recouvrer leur autonomie (physique ou sociale) ou être en capacité de vivre avec leur handicap. Elle implique un mode de relation fondé sur la confiance et le respect de la liberté individuelle. Le Projet Associatif organise cette mission.



Nous œuvrons pour une démarche d'amélioration continue de nos services. La Politique Qualité vise à affiner cette démarche par le suivi d'indicateurs clairs et concrets. Elle a été réalisée dans le cadre d'un groupe de travail entre salariés et membres bénévoles du Conseil d'Administration.

La politique qualité de l'AIDBS est maintenue autour de 4 axes :

- L'accueil en cohérence avec le Projet Associatif
- Des prestations personnalisées et évolutives
- Des équipes de professionnels soutenues dans leur pratique
- Une volonté d'ouverture et de communication

En lien avec les démarches d'évaluation interne et externe, nous nous rendons compte annuellement des engagements pris notamment par une analyse des indicateurs.

Le Président

A. LAPEYRE

La Directrice

L. OROZCO

Axes	Engagements	Indicateurs
<p>✓ 1 - L'accueil en cohérence avec le projet associatif :</p> <p>Accueillir toute personne avec disponibilité quelle que soit sa situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour une information transparente • Pour le respect de la confidentialité 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Mettre à jour les documents de la loi du 02 janvier 2002 à jour, adaptés, lisibles, diffusés (Livret d'accueil, projet de service, règlement de fonctionnement) ➢ Réactualiser la Procédure d'accueil ➢ Effectuer la mise en conformité RGPD 	<ul style="list-style-type: none"> - % de bénéficiaires satisfaits de l'information transmise (lisibilité, clarté) - % de bénéficiaires satisfaits de l'accueil - % de visites à domicile réalisées dans les 2 mois de la première demande - création du registre RGPD
<p>✓ 2 - Des prestations personnalisées et évolutives :</p> <p>Tenant compte des situations et des attentes des clients et favorisant leur collaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> • En accord avec les prescriptions éventuelles des partenaires sociaux • Assurées par des professionnels compétents et garanties par le suivi d'un responsable de secteur • Par un travail d'évaluation régulier • Être en mesure d'ajuster au plus près du besoin 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Assurer le suivi et traçages des Visites à Domicile (initiales et annuelles) ➢ Maintenir les espaces de partage d'information et coordination (réunion d'équipe terrain / Rencontres partenaires et synthèse) ➢ Assurer la mise à jour régulière des fiches de mission ➢ Assurer le « Plan d'aide » et en assurer l'adaptabilité ➢ Signature du Projet personnalisée et évaluation SMAF (ou Etoile) réalisées / Conforter des progrès et/ou Déceler des signes de dégradations ou de risques ➢ Maintenir notre politique de formation continue ➢ Actions collectives 	<ul style="list-style-type: none"> - % de visites effectuées /nb de personnes accompagnées - Nb de réunions organisées en interne avec les équipes d'intervention - Date de mise à jour de la fiche mission <6mois - Taux d'effectivité plan d'aide - Satisfaction du client (enquête) - % d'évaluation SMAF / Etoile réalisées - % de salariés formés chaque année - Nb d'actions collectives organisées chaque année pour chaque service
<p>✓ 3 - Des équipes de professionnels soutenues dans leur pratique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour un accompagnement Bientraitant • Pour une démarche de qualité de vie au travail 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Analyse de Pratique et supervision ➢ Maintenir la démarche de Prévention des Risques Professionnels (Programme aidant/aidé et RPS) ➢ Formation continue 	<ul style="list-style-type: none"> -Nb de réunions « Analyses de pratiques » et de « Supervisions » organisées chaque année - % de formations liées à la prévention des risques organisées chaque année - % de salariés formés à la bienveillance - % de clients satisfaits de leur la qualité des interventions -Tableau de polyvalence à jour -Taux de turnover
<p>✓ 4 - Une volonté d'ouverture et de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour une collaboration avec les partenaires sociaux • Pour renforcer et dynamiser les réseaux existants • Pour une valorisation des métiers • Pour se faire connaître auprès du grand public 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Formaliser les Partenariats (Carsat, caisse de retraite) ➢ Ouverture de la structure au public, valorisation des actions internes ➢ Modernisation de l'image 	<ul style="list-style-type: none"> - Nb conventions de partenariats signées chaque année -Nb de rencontres partenariales annuelles -Nb de journées « Porte Ouverte » ou « à thème » annuelles -Actualisation annuelle des documents de communication -Nb d'actions de communication (participation forum, gazette, tweets) -Nb de participation à des forums métiers -Nb d'interventions dans les écoles ou organismes de formation dans les métiers du domicile