	Manuel Qualité	2011 – version G
		Date application : 01 septembre 2015
		Page 28/57

IV- ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET POLITIQUE QUALITE

4.1 Politique et engagement Qualité

Depuis sa création en 1983, l'ALDS (Association Locale de Développement Sanitaire) a pour but d'organiser, de gérer, de coordonner, par l'intervention de professionnels qualifiés, toutes les actions permettant un maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et/ou handicapées.

Dans un souci d'optimisation du service et des soins rendus aux personnes, la Fédération ALDS s'est toujours attachée à la qualité de l'intervention ainsi qu'à la formation du personnel intervenant.

Ces axes prioritaires permettent à la Fédération ALDS de progresser chaque année dans le respect des exigences légales, réglementaires et conventionnelles, tout en s'articulant conjointement avec la mise en œuvre de la démarche qualité.

La Fédération ALDS s'engage dans la mise en place d'une démarche d'amélioration de la qualité en vue de la certification, selon la norme NF X50-056 « Services aux personnes » et les règles de certification NF 311, pour ses associations apparentées, le SAP-ALDS (Services d'Aide aux Personnes) et le SSIAD-ALDS (Service de Soins Infirmiers à Domicile).

Les deux associations ont, pour cela, signé un contrat qualité qui prévoit la maîtrise unique du système qualité par la Fédération ALDS.

Il s'agit d'un engagement fort qui implique l'ensemble de la Fédération visant le renouvellement de la certification pour le SAP-ALDS et le SSIAD-ALDS en 2016.


La démarche qualité vise deux objectifs principaux

- Faire progresser et rendre plus efficaces l'organisation et le fonctionnement de la structure, en renforçant l'harmonisation et la cohérence de nos procédures ;
- Répondre aux attentes des usagers et des patients en recherchant une solution adaptée, en améliorant et en garantissant la qualité des prestations délivrées à chacun.

Engagements vis-à-vis de nos usagers et/ou bénéficiaires :

- 1. Évaluation à votre domicile**
- 2. Répondre à votre demande dans les 48 heures**
- 3. Mettre en place une prestation de Qualité**
- 4. Garantir la continuité de notre service**
- 5. Prévenir la Maltraitance**
- 6. Garantir le respect de notre Déontologie et notre Charte des valeurs**

Dès maintenant, notre Fédération s'engage à mobiliser et mettre en adéquation toutes les ressources matérielles et humaines nécessaires à la réalisation du plan d'actions de ce projet Qualité.

	Manuel Qualité	2011 – version G
		Date application : 01 septembre 2015
		Page 29/57

La continuité du projet Qualité de la Fédération ALDS est confiée à Madame Laetitia BILQUEZ en tant que « Responsable Qualité ».

DIFFUSION DE LA POLITIQUE QUALITE :

En interne :

La politique qualité et ses objectifs sont affichés dans les locaux.

La politique qualité et ses objectifs sont présentés chaque année en réunion générale du personnel, par le Délégué Général, qui explique en détail les orientations et qui répond aux interrogations des collaborateurs.

La politique et les objectifs qualité sont remis et expliqués à chaque nouvelle embauche.

En externe :

➤ Auprès des usagers et/ou bénéficiaires :

Le livret d'accueil incluant la politique qualité et les objectifs est remis à chaque usager et/ou bénéficiaire.

➤ Auprès du public, des institutions, des professionnels de santé, des professionnels médico-sociaux, etc..

Notre site internet, dans un onglet «ALDS en bref», présente notre politique qualité, ses objectifs et nos engagements.

REVUE DE LA POLITIQUE QUALITE ET DES OBJECTIFS QUALITE :

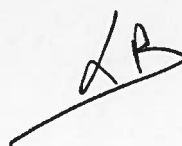
La revue de la politique qualité et de ses objectifs fait l'objet d'une réunion annuelle du Directoire lors du dernier trimestre de l'année N, en présence du Délégué Général,. Cette réunion a pour but de faire un bilan de la démarche qualité, d'y apporter les ajustements nécessaires et de fixer les objectifs de l'année N+1.

Le 08 septembre 2015

Le Président de la Fédération ALDS
ALDS Docteur Dominique DESCOUT



Le Délégué Général de la Fédération
Laetitia BILQUEZ





Objectifs opérationnels SAP et SSIAD Fédération ALDS 2015			
Nos objectifs	Nos engagements	Les actions mises en place	Notre évaluation de l'action par des indicateurs
Formation	Minimiser les risques routiers	Formation éco-conduite	20 salariés formés en 2015
Risques psychosociaux	Faire un bilan social	Réaliser une étude auprès des professionnels des associations	Auditer les structures et mettre en place un plan d'action et de prévention
Communication externe	Actualiser les outils de communication	Refonte du site internet	Un outil modernisé et complet
Communication	Maintenir le taux de réponse des questionnaires de satisfaction N°2 pour le SAP-ALDS et SSIAD-ALDS A plus de 50%	Donner en mains propres les questionnaires, envoyer une synthèse systématiquement aux clients	Analyse du taux de retour 2012 SAP 50% 2012 SSIAD 68% 2013 SSIAD 61% 2013 SAP mandataire 54% SAP prestataire 44% 2014 SSIAD 61% 2014 SAP mandataire 33% 2014 SAP prestataire 45%
	Améliorer le taux de réponse du questionnaire 1 SAP prestataire et le porter à plus de 50%	Envoyer le questionnaire de satisfaction 1, 8 jours après la visite d'évaluation	2014 SAP mandataire-prestataire 32%
Qualité	Maintenir le taux de satisfaction de satisfaction des créneaux horaires du SSIAD à plus de 85%	Mettre en place une sectorisation plus fine des prises en charge	Analyse du taux de retour en avril 2012 74% et en décembre 2012 81% 2013 : 89.50% 2014 : 93.18%
	Améliorer le taux de satisfaction des clients du SAP prestataire concernant les remplacements en dépassant 70%	rencontre entre intervenantes en réunion de service tous les 6 mois	Taux 2012 55% 2013 : 62 % 2014 : 56%