

Meilleurs
Vœux
2016

adapa
votre aide à domicile

ÉDITO

L'ADAPA VOUS DIT MERCI



A toutes celles et à tous ceux, auxquels l'ADAPA apporte aide et réconfort,

A toutes celles et à tous ceux, bénévoles et salariés de l'ADAPA, qui leur apportent cette aide et ce réconfort,

Je présente mes vœux les plus sincères de joie, de bonheur et de santé pour l'année 2016.

Que cette nouvelle année voit se réaliser vos espérances pour vous-mêmes et pour ceux qui vous sont chers.

Merci à toutes celles et à tous ceux qui nous ont fait confiance, depuis plus de 60 ans, pour les aider à vivre au quotidien et merci à toutes celles et à tous ceux qui les aident.

L'année 2015 a été une année difficile pour notre association, mais grâce à l'engagement de nos bénévoles, administrateurs et référents de terrain et grâce à nos salariés dont le professionnalisme est reconnu par tous, nous avons poursuivi la mission que s'était fixée en 1960, les membres fondateurs de l'ADAPA : permettre à tous ceux qui sont fragilisés par la vie, de rester le plus longtemps possible où ils ont toujours vécu, dans les meilleures conditions possibles.

L'année 2015 a été principalement marquée par notre rapprochement avec le RELAIS DES SERVICES. Fin 2015, l'ADAPA emploie 520 aides à domicile qui interviennent auprès de 4 000 personnes sur toutes les communes des arrondissements de Nancy, Toul et Lunéville.

En 2015, les efforts de l'ADAPA concernant l'amélioration de la qualité de ses services ont été récompensés par le renouvellement de notre certification NF « Services à la personne », obtenue dès 2009.

Dans une conjoncture économique de plus en plus difficile, ce n'est pas vers le passé qu'il faut se tourner, même si l'évocation de bons souvenirs est toujours bonne pour le moral, mais c'est vers le futur qu'il faut se projeter, car c'est en ayant des projets que l'on reste jeune.

En 2016, nous renforcerons notre politique de communication et nous poursuivrons :

- ◆ la diversification de notre offre de service, en partenariat avec le RELAIS des SERVICES, afin d'être mieux placé sur un marché de plus en plus concurrentiel,
- ◆ notre démarche qualité, par la mise en place de Conseils de la Vie Associative qui permettront aux personnes aidées d'exprimer leurs besoins, leurs envies, leurs attentes,
- ◆ le développement de nos actions de prévention : des ateliers « gymnastique » sont déjà à votre disposition et des ateliers « nutrition » vous seront prochainement proposés.

A toutes et à tous, je redis **BONNE ET HEUREUSE ANNEE 2016.**

Bernard JAMBOIS, Président de l'ADAPA

Sommaire

- | | |
|---|------------------------|
| ■ Démarche Qualité p. 2 | ■ Astreinte p. 4 |
| ■ Conseils de la Vie Associative p. 3 | ■ Rappels p. 4 |
| ■ Gym aidant/aidé p. 4 | |

ADAPA DE MEURTHE ET MOSELLE
ACTU'ADAPA



QUALITÉ : Engagements clients / Principes éthiques et résultats de l'enquête de satisfaction annuelle 2014

ENGAGEMENTS CLIENTS

Aujourd'hui, notre engagement, est de satisfaire aux exigences de la norme « services aux personnes » afin de garantir un service de qualité à nos clients.

Nous veillerons à la bonne mise en place de la démarche, à son bon fonctionnement et à son efficacité. Nous veillerons à ce que la politique qualité soit bien comprise.

Nous nous engageons à fournir les moyens matériels, humains, organisationnels nécessaires pour y parvenir, dans les limites des possibilités financières de l'association.

La certification de notre association par l'AFNOR est le témoin de nos efforts et de notre engagement à satisfaire au mieux nos clients et constitue le gage de notre professionnalisme.

Notre démarche qualité nous incite à améliorer en permanence notre organisation. Pour ce faire nous avons redéfini nos objectifs :

Objectif 1 : ⇒ Optimiser notre organisation en favorisant la proximité

Objectif 2 : ⇒ Garantir une continuité de service 7 jours sur 7 par la mise en place d'un service d'astreinte.

Objectif 3 : ⇒ Adapter notre politique de Gestion des Ressources Humaines notamment au travers de la mise en place d'une G.P.E.C. (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).

Bernard JAMBOIS
Président



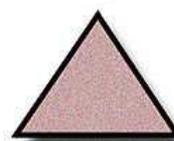
Laëtitia PILLOY
Directrice



La QUALITÉ EST L'AFFAIRE DE TOUS

A quel que niveau que se soit, du personnel de terrain au personnel administratif. Cette notion est également reprise au travers de nos engagements clients.

Que veux-je faire ?



Que puis-je faire ? Que dois-je faire ?

Le respect des principes éthiques est la base de notre métier au travers notamment :

Le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions, de ses convictions politiques et croyances religieuses.

Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens.

Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie. Le respect de la confidentialité des informations recueillies et de son libre accès.

↪ Au travers des **remontées d'information du terrain**, l'ADAPA est particulièrement attentive à la prévention et à la prise en charge de la maltraitance, ou situation pouvant mettre en danger physique ou psychologique la personne aidée.

↪ **La présence d'un Responsable de Secteurs**, référent, sur chaque dossier, permet une protection de la personne aidée et de l'intervenant en maintenant une distance professionnelle et en évitant d'éventuelles pratiques abusives.

Nous vous présentons une synthèse des résultats de notre **enquête de satisfaction annuelle 2014** et vous remercions de votre prochaine participation en 2016



Taux de satisfaction globale en 2014
88 %

(% sur les réponses exprimées)	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Disponibilité du référent (RS)	23	68	8	1
Fréquence des contacts	25	62	11	2
Amabilité et disponibilité de l'Aide A Domicile (AAD)	66	33	1	0
Organisation des remplacements en cas de maladie de l'AAD	23	52	18	7
Organisation des remplacements en cas de congés payés de l'AAD	21	55	17	7
Professionalisme	45	49	6	0
Qualité de travail	43	52	3	2



CONSEILS DE LA VIE ASSOCIATIVE



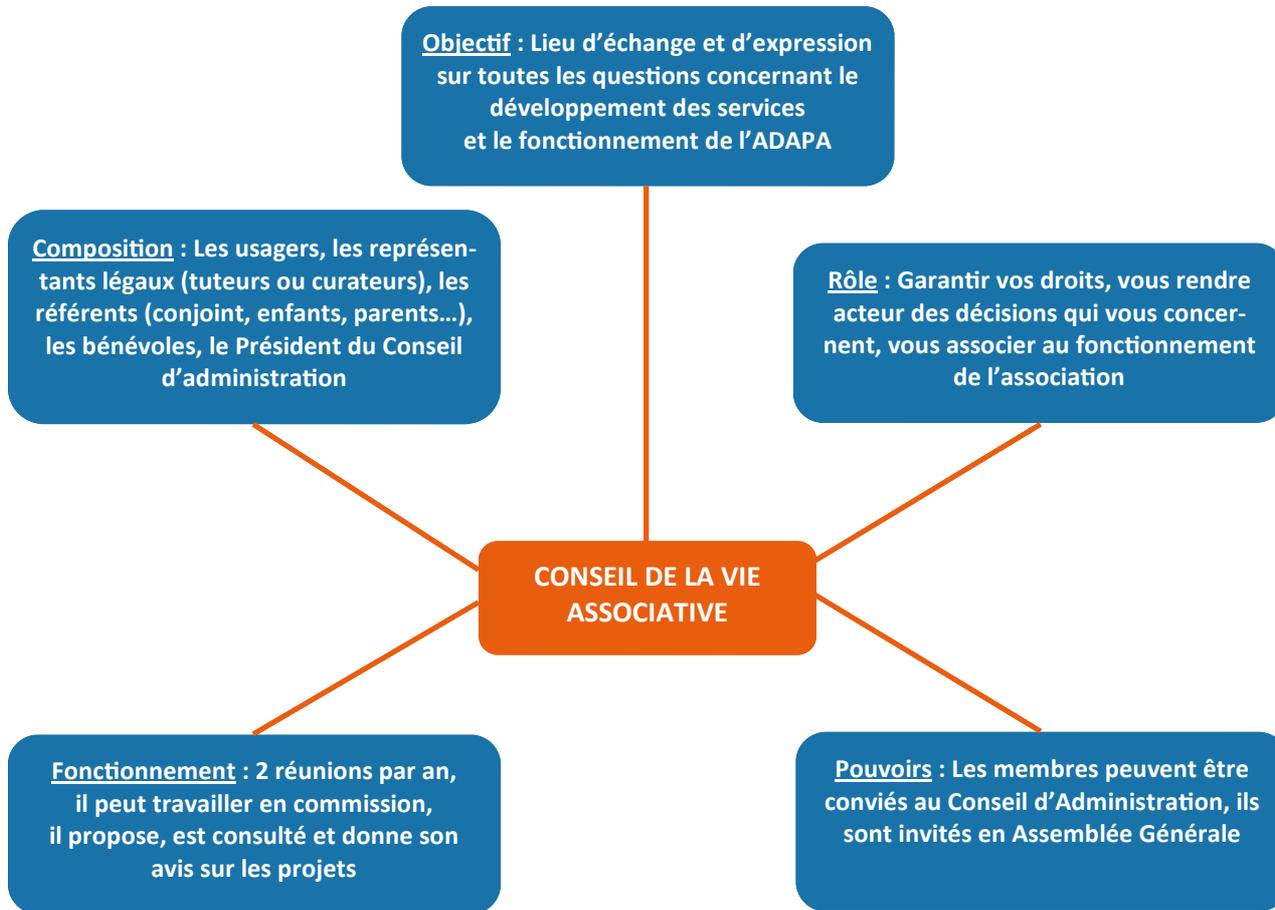
L'ADAPA souhaite mettre en place, sur la base du volontariat, des Conseils de la Vie Associative.

La création de cette instance représentative des personnes accompagnées, résidant sur différents secteurs géographiques et bénéficiant de nos différents services, nous permettra d'assurer une meilleure prise en compte de vos besoins et de vos attentes, de garantir le respect de vos droits et de vous associer au fonctionnement du service.

↳ Dans un premier temps, un Conseil de la Vie Associative se réunira sur le **secteur de Toul** (cantons de Domèvre, Toul, Colombey Les Belles, Neuves Maisons, Vézelize et les communes de Domgermain, Foug et Gondreville).

↳ Dans un second temps, au cours de l'année 2016, trois autres lieux de réunions seront proposés : Nancy, Lunéville et Pont A Mousson.

Ses principales missions : **Inform**er, **Consul**ter, **Concer**ter et **S'eng**ager.



Coupon réponse - Conseil de la Vie Associative de l'ADAPA sur le secteur de Toul :

Je soussigné (e) Madame / Monsieur : Nom et prénom

Adresse :

Téléphone :

souhaite présenter ma candidature au Conseil de la Vie Associative de l'ADAPA, sur le secteur de Toul.

Merci de nous retourner ce coupon à l'ADAPA : 13/15 Boulevard Joffre - CS 85203 - 54502 NANCY CEDEX

Pour toute question, n'hésitez pas à contacter Mme Caroline TARDOT, Chef du Service d'Aide à Domicile, au 03.83.37.86.15



GYM AIDANT/AIDE



Suite à un appel d'offre lancé par la CARSAT en 2014, l'ADAPA a mis en place 2 projets :

- ⇒ Un **projet Gym « Prévention Santé », en cours collectif**
- ⇒ Un **projet « Gym Aidant-Aidé », à domicile**

Ce dispositif, a débuté en Septembre 2015 et se prolonge sur 2016. Il s'adresse aux ressortissants de la CARSAT dont le but est de proposer une activité physique adaptée et ludique délivrée en cours collectifs ou à domicile par un professionnel de santé de l'Association SIEL BLEU.



Des invitations à des réunions d'information ont été envoyées à nos bénéficiaires sur les secteurs de Toul, Pont Saint Vincent, Lunéville et Laxou.

Il reste encore **des places disponibles** pour bénéficier de séances de gymnastique en cours collectifs.

N'hésitez pas à vous renseigner et à vous inscrire auprès de nos services au : 03.83.37.16.21



ASTREINTE



Pour garantir la continuité des interventions auprès des personnes les plus fragiles, aidées 6 ou 7 jours sur 7, l'ADAPA a mis en place, depuis le début de l'année 2015, un numéro d'astreinte pouvant être appelé par les salariés et par les bénéficiaires de nos interventions, **les samedis, dimanches et jours fériés.**

Des astreintes sont assurées par les intervenants à domicile ainsi que par le personnel administratif pour gérer les urgences et répondre à vos attentes et celles des intervenants à domicile amenés à travailler les week-ends et jours fériés. Un responsable d'astreinte est à votre écoute de 7 à 19 heures.

Le numéro d'astreinte, peut vous être à nouveau communiqué par votre responsable de secteurs, mais il ne doit être utilisé qu'en cas d'urgence pour signaler :

- ◆ Votre absence pendant le week-end ou le jour férié,
- ◆ L'absence d'un intervenant,
- ◆ Un problème grave et urgent, survenu lors de l'intervention du week-end ou du jour férié.

RAPPELS



Dans le cadre de sa mission, votre aide à domicile peut être amené à réaliser des achats pour votre compte.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit aux salariés de l'ADAPA, de réaliser des achats à l'aide de chèques signés « en blanc » ne portant pas d'ordre préétabli, ou d'utiliser votre carte bancaire avec votre code secret.

