

# POLITIQUE QUALITÉ

Les missions de l'ADMR s'appuient sur des valeurs fortes :

- **Proximité** : être au plus près des besoins des personnes sur les territoires
- **Respect** : mettre en œuvre pour chacun un service en adéquation avec son choix de vie
- **Solidarité** : construire ensemble une société meilleure et renforcer le lien social
- **Réciprocité** : baser nos interventions sur l'échange et la relation
- **Universalité** : adresser nos services à tous, à tout âge de la vie et sur tous les territoires



## NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ



### QUALITÉ DES SERVICES

Nos équipes, **formées**, vous accompagnent au quotidien pour mettre en place un service adapté à vos besoins.

Ce service passe notamment par une évaluation de vos besoins, la réalisation d'un **projet d'accompagnement personnalisé** ainsi qu'un **suivi** et une réévaluation des prestations.

Nos professionnels sont disponibles pour répondre à vos questions.



### DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Nous sommes engagés dans une **démarche d'amélioration continue de la qualité** qui permet à notre service d'améliorer son organisation et son fonctionnement interne mais aussi de garantir des **prestations fiables et professionnelles**.

Dans ce cadre nous sommes soumis à l'**évaluation des ESSMS\*** organisée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

\* ESSMS : Etablissement et Service Sociaux et Médico-Sociaux



### SATISFACTION DES USAGERS

Soucieux d'améliorer en continu nos services, il nous est important de connaître votre **niveau de satisfaction**. Ainsi nous réalisons annuellement :

- Une enquête de satisfaction
- Un temps d'échange entre bénéficiaires, proches et responsables d'équipes

En dehors de ces temps, n'hésitez pas à solliciter nos professionnels pour nous faire part de vos remarques.



### GESTION DES RISQUES

La gestion des risques en ESSMS vise à garantir la **sécurité** et le **bien-être** des usagers tout en préservant les droits et libertés individuels.

Afin de répondre à ses objectifs, nous réalisons des audits, des enquêtes, des suivis d'indicateurs et mettons en place des **actions d'amélioration**.