



MAINE ET LOIRE

CHARTRE QUALITE UNA MAINE ET LOIRE

Les structures adhérentes à UNA Maine et Loire s'engagent à garantir une qualité constante de leurs prestations et à assurer la satisfaction des usagers. Pour cela, les structures s'engagent à respecter les exigences qualité suivantes.

Article 1 - Respect de l'environnement réglementaire du secteur

Les structures adhérentes à UNA Maine et Loire s'engagent à s'inscrire à la fois dans une démarche d'aide aux personnes fragilisées (loi du 2 janvier 2002) et dans une démarche de services aux personnes (dans le cadre de l'agrément de la loi du 26 juillet 2005).

Article 2 - Déontologie

Les structures adhérentes s'engagent à respecter et à faire appliquer les règles éthiques et déontologiques du secteur par les administrateurs, tout le personnel et les bénévoles : respect de la personne quelle que soit sa situation, confidentialité, secret partagé.

Article 3- Assurer une prise en charge individualisée et adaptée aux besoins et attentes de la personne aidée

Les structures adhérentes s'engagent à :

- Assurer un accueil personnalisé dès le premier contact avec le service
- Réaliser une évaluation personnalisée des besoins à domicile, par un professionnel formé, préalablement à la mise en place d'une intervention.



MAINE ET LOIRE

- Orienter l'utilisateur vers un autre partenaire sur le même secteur géographique quand la structure ne peut répondre elle-même à la demande.
- Elaborer un plan d'intervention en collaboration avec la personne aidée et/ou la famille
- Réaliser une étude personnalisée des possibilités de prise en charge financière des interventions et assurer le montage administratif des dossiers.
- Formaliser la prise en charge par l'élaboration d'un plan d'intervention et d'un contrat de service établis préalablement à la prise en charge.
- Mettre en place une intervention dans les plus brefs délais pour les situations d'urgence
- Assurer la continuité du service : un référent administratif usager-aide à domicile comme garantie de la continuité, interventions week-ends et jours fériés, remplacements des intervenants dans les meilleurs délais.
- Assurer une coordination avec les autres professionnels (infirmiers, médecins etc.) en cas de besoin.
- Réajuster la prestation à l'évolution de la situation de la personne aidée.

Article 4-Communiquer à la personne aidée toutes les informations disponibles lui permettant de faire un choix éclairé de la prestation

Les structures adhérentes s'engagent à :

- Informer sur l'offre proposée par l'association ou le service (remise d'une documentation de présentation, d'un devis estimatif).
- Informer sur les droits fondamentaux et les obligations de la personne aidée
- Informer sur les obligations de la structure.



MAINE ET LOIRE

Article 5-Assurer les responsabilités d'employeur

Les structures adhérentes s'engagent à :

- Respecter les obligations d'employeur : respect du code du travail, des conventions collectives, des accords de branche et de toute réglementation en vigueur liée au statut des structures adhérentes.
- Recruter les intervenants en fonction de leur qualification, de leurs compétences professionnelles, de leurs qualités humaines et relationnelles
- Assurer un encadrement professionnel du personnel intervenant à domicile
- Proposer des modalités de soutien aux intervenants à domicile
- Professionnaliser les salariés administratifs et intervenants : mettre en place des actions de formation qualifiante et/ou diplômante à destination du personnel administratif et intervenant à domicile.
- Lutter contre la précarité en offrant des emplois pérennes

Article 6- Prendre en compte l'avis des personnes aidées sur la qualité des services fournis

Les structures adhérentes s'engagent à :

- Réaliser des enquêtes de satisfaction régulières auprès des personnes aidées
- Prendre en compte les réclamations exprimées par les personnes aidées et transmettre un courrier à la personne l'informant de la prise en compte de sa réclamation.
- Prendre en compte les informations remontées par les intervenants à domicile
- Résoudre les problèmes déclarés et traiter les dysfonctionnements détectés.



MAINE ET LOIRE

Article 7 -Prendre en compte le rôle et la place des bénévoles

Les structures adhérentes s'engagent à :

- Promouvoir et développer l'engagement des Administrateurs bénévoles et leur formation
- Ne pas utiliser de bénévoles sur des postes d'intervention à domicile et d'encadrement
- Accorder une place complémentaire pour les bénévoles d'accompagnement

Article 8 -Adopter une démarche qualité

Les structures adhérentes s'engagent à entreprendre ou à poursuivre une démarche qualité visant la conformité aux référentiels en vigueur dans le secteur de l'aide à domicile (référentiel Qualité du Conseil Général du Maine et Loire, norme AFNOR NF X 50-056 « Services aux Personnes à domicile »).

Nom de la structure :

Nom du Président :

Date et signature du Président :