

Dans le but d'améliorer les services à la personne et de renforcer l'information des usagers, le Conseil général et l'UT 37 de la DIRECCTE Centre ont défini avec les organismes concernés, un socle commun « qualité ».

LES ORGANISMES SIGNATAIRES DE LA CHARTE GARANTISSENT :

- la confidentialité des informations reçues,
- le respect de l'intimité, des biens et de l'espace privé de la personne aidée,
- l'exercice de ses droits et libertés individuelles,
- une vigilance et une attention aux risques de maltraitance.

L'organisme s'attache, dans la limite des moyens attribués ou disponibles à répondre au mieux aux projets et choix de vie de la personne aidée.



POUR PLUS D'INFORMATIONS OU SIGNALER UN MANQUEMENT CONTACTEZ-NOUS !

Touraine Reper'âge, le Centre d'information pour les Personnes âgées du Conseil général
02 47 31 45 31 / touraine-reper'age@cg37.fr
www.touraine-reperage.fr

La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)
02 47 75 26 66 / info@mdph37.fr
www.mdph37.fr

L'Unité Territoriale d'Indre-et-Loire de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi du Centre
02 47 31 57 18 / dd-37.osp@direccte-gouv.fr
www.centre.travail.gouv.fr/indreetloire

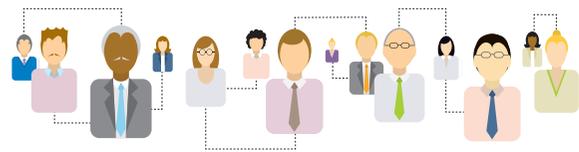
La Charte et la liste des signataires sont disponibles sur ces sites Internet

La charte a été élaborée en partenariat avec



EFIL / WWW.EFIL.FR

CHARTRE QUALITÉ DÉPARTEMENTALE DES SERVICES À LA PERSONNE



CHARTRE QUALITÉ DÉPARTEMENTALE

DES ORGANISMES INTERVENANT AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES VULNÉRABLES ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

INFORMATION DÉTAILLÉE

L'organisme remet à la personne :

Un livret d'accueil, les tarifs des différentes prestations, un devis gratuit détaillé dans lequel figure le coût horaire (simple et majoré) des interventions, l'ensemble des coûts y compris les frais d'adhésion ou de dossier, un contrat de prestation ou de mandat, une facturation lisible et claire, la liste des personnes qualifiées en cas de conflit.

Il informe la personne sur les aides financières potentielles extérieures dont elle peut bénéficier et estime le reste à charge le cas échéant.

Il donne les coordonnées de l'interlocuteur chargé du suivi de la situation.

PRESTATION INDIVIDUALISÉE

Un représentant de l'organisme examine la demande d'intervention, analyse les besoins et les attentes explicites ou implicites de la personne lors d'une **visite à domicile** (sauf exceptionnellement en cas d'urgence). Il étudie la « faisabilité » de celle-ci. S'il ne peut y répondre de manière adaptée et coordonnée, totalement ou partiellement, il oriente la personne vers un des autres organismes de proximité avec lesquels il a établi des **collaborations de proximité**.

S'il peut y répondre, il propose un plan d'intervention. En cas d'attribution d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de Prestation de Compensation du Handicap

(PCH), il reprend les préconisations des plans d'aide (nombre d'heures, horaires et nature des prestations).

Un responsable de l'organisme présente à la personne aidée la ou les personnes qui interviendront à son domicile après avoir vérifié au préalable leurs aptitudes et compétences.

CONTINUITÉ DES INTERVENTIONS

L'organisme garantit la continuité des interventions en assurant en mode prestataire le remplacement des intervenants habituels pendant les congés ou arrêts maladie. Il propose de nouveaux intervenants en mode mandataire. Pour cela, il collabore ou coopère avec d'autres organismes le cas échéant.

En cas d'arrêt des interventions en mandataire ou en prestataire d'aide à la personne à l'initiative de l'organisme, celui-ci informe la personne aidée.

SUIVI INDIVIDUALISÉ DES INTERVENTIONS

La personne aidée ou les aides à domicile peuvent joindre l'organisme par l'intermédiaire d'un **interlocuteur désigné** ou de son remplaçant pendant l'amplitude horaire de l'ensemble des interventions. L'organisme apporte une réponse aux difficultés rencontrées.

L'organisme assure le suivi des interventions :

- En lien avec les autres intervenants, grâce notamment à la tenue d'un **cahier de liaison**,
- Avec une réactualisation à domicile au moins une fois par an et chaque fois que la situation le justifie,
- En collaboration avec les référents sociaux APA du Conseil général et PCH de la Maison Départementale des Personnes Handicapées pour un suivi régulier des interventions.

INFORMATION ET SOUTIEN DU PERSONNEL INTERVENANT À DOMICILE

L'organisme s'assure de la bonne connaissance et compréhension des règles déontologiques, des tâches à accomplir et des protocoles par les aides à domicile.

L'organisme associe les aides à domicile au suivi des situations.

En mode prestataire, l'organisme organise des entretiens individuels et des temps d'échange de pratiques professionnelles. Il propose aux intervenants une formation continue adaptée aux besoins spécifiques des personnes aidées.

RESPECT DES PLANS D'AIDE

L'organisme respecte la nature, la fréquence et les horaires des prestations définis dans les plans d'aide APA ou PCH.

En cas d'impossibilité ou de modification significative, il prévient la personne aidée, le référent social et le service d'Aide sociale du Conseil général le cas échéant.



LES ORGANISMES SIGNATAIRES DE LA CHARTE QUALITÉ S'ENGAGENT :

Avant la signature du contrat :

- à apporter une information détaillée sur leurs prestations et leurs coûts (devis gratuit et détaillé).
- à fournir une prestation individualisée (analyse des besoins lors d'une visite à domicile).

Sur la qualité du service :

- à mettre à disposition des personnels qualifiés et attitrés.
- à un suivi individualisé des interventions.
- à encadrer et former le personnel intervenant.

Le Conseil général et l'UT 37 de la DIRECCTE Centre veillent au respect de ces engagements pour assurer aux usagers un service de qualité.

2 modes d'intervention

EN MODE PRESTATAIRE

L'organisme est l'employeur de l'aide à domicile.

Un contrat de prestation est conclu entre l'organisme et la personne aidée. Il mentionne notamment :

- Les obligations réciproques des 2 parties,
- le nombre d'heures mensuelles,
- la nature, la durée, la fréquence et le coût des interventions,
- les modalités de résiliation du contrat,
- les modalités de paiement du coût des interventions.

EN MODE MANDATAIRE

La personne aidée est l'employeur de l'aide à domicile. Elle signe 2 contrats distincts :

- 1 - Un contrat de mandat avec l'organisme qui détermine : les missions et obligations de l'organisme en tant que mandataire, le coût des frais de gestion et de dossier, les modalités de résiliation du contrat et une information sur les obligations de la personne aidée en tant qu'employeur...
- 2 - Un contrat de travail avec l'aide à domicile en application du droit du travail et de la Convention collective des salariés du particulier employeur. Ce contrat mentionne notamment :
 - le nombre d'heures mensuelles,
 - la nature, la durée, la fréquence et le coût des interventions,
 - les éventuelles indemnités kilométriques.