

NOTRE CHARTE QUALITE

Article 1

Notre Association s'engage à respecter les exigences légales, réglementaires et conventionnelles auxquelles elle est soumise.

Article 2

Notre Association s'engage à la plus grande confidentialité sur les données relatives à ses bénéficiaires et à ne divulguer aucune information hors requête des instances de justice ou de la réglementation en vigueur.

Article 3

Notre Association s'engage à assurer la continuité des prestations y compris pendant les jours fériés ainsi que les congés annuels et les arrêts maladie.

Article 4

Notre Association s'engage à avoir des locaux ouverts au public au minimum 35 heures par semaine sans interruption dans l'année.

Article 5

Notre Association s'engage à accueillir le bénéficiaire avec disponibilité, amabilité, courtoisie et convivialité, à le faire bénéficier d'un contact personnalisé et à le mettre rapidement en contact avec un interlocuteur compétent.

Article 6

Notre Association s'engage à identifier une personne référente pour chaque bénéficiaire.

Article 7

Notre Association s'engage à proposer au bénéficiaire la solution la plus adaptée à sa situation familiale et/ou financière.

Article 8

Notre Association s'engage à dispenser au bénéficiaire une prestation dont il pourra choisir les éléments qualitatifs et quantitatifs avec des engagements réciproques formulés clairement et sans ambiguïté. Le bénéficiaire a la possibilité de mettre fin à son contrat ou annuler sa demande sans contrepartie financière.

Article 9

Notre Association s'engage à ne jamais laisser un demandeur sans réponse en l'orientant vers un autre partenaire sur le même secteur géographique.

Article 10

Notre Association s'engage à faire bénéficier la personne aidée d'une prestation se déroulant dans les conditions optimales de qualité et de sécurité, conformément aux engagements pris et au vu de l'évolution de sa situation.

Article 11

En cas de problème dû à une défaillance de l'un de nos services, notre Association s'engage à mettre en place sans délai les actions correctives nécessaires. Si malgré toutes les précautions prises, un litige venait à survenir, notre Association s'engage à intervenir dans les plus brefs délais afin de convenir ensemble d'une solution dans un esprit d'intérêt mutuel.

Article 12

Notre Association s'engage dans une démarche qualité selon la norme NF Services aux personnes à domicile et à obtenir la certification.

Article 13

Notre Association s'engage à remettre à chaque nouveau bénéficiaire cette Charte Qualité afin que ce dernier soit averti des obligations du service.

Article 14

Notre Association s'engage à informer de façon claire le bénéficiaire des dispositions réglementaires propres au secteur médico-social ainsi que des dispositions du Code de la Consommation applicables.



Patricia GATOUILLAT, Directrice
Kelly SILVARES, Responsable de Secteur
Adeline DOROT, Responsable de Secteur
Sabrina DELOUETTE, Comptable
Vanessa BIGET-HENGY, Assistante de Secrétariat



Association Pleine Vie Services

13 – 15 Rue André Mougout
10120 Saint André Les Vergers

☎ 03.51.53.13.72

☎ 03.25.45.42.47

pleinevieservices@laposte.net

www.pleinevieservices.fr

Pour toute urgence le soir, le weekend ou les jours fériés : 03.51.53.13.72 (renvoi d'appel)

Permanences téléphoniques :

Lundi au vendredi

9h00 à 12h00

13h30 à 17h30

Samedi 9h à 12h30

Accueil du public :

Tous les **lundis** de **13h30 à 17h30**

Tous les **jeudis** de **9h00 à 12h00**

Ou sur **Rendez-vous**