



CHARTRE QUALITE

MAINTENIR assure le maintien à domicile des personnes dépendantes par le handicap, temporaire ou définitif, l'âge, la maladie ou toute autre cause.

MAINTENIR apporte à toute personne dépendante, quels que soient son âge et son état de santé, **l'assistance physique et morale** lui permettant de rester à son domicile, dans son environnement familial et son cadre de vie. L'association s'engage à apporter une réponse rapide, dans l'urgence si nécessaire, et des informations claires concernant ses modalités d'intervention.

MAINTENIR assure une prise en charge dans **la dignité et le respect de l'intégrité, du cadre de vie, des habitudes, des goûts et des croyances** non seulement de la personne aidée, mais également de son entourage. **MAINTENIR** s'engage à préserver toute **confidentialité** concernant leur identité, leur santé, leur mode de vie.

MAINTENIR est toujours disponible pour répondre et **s'adapter** à la personne aidée et la suivre dans l'évolution de son état de santé, par une évaluation des besoins exprimés, par une offre de services adaptée et, si nécessaire, par une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.

MAINTENIR assure **une présence attentive et régulière** auprès de la personne dépendante. La personne aidée, ses représentants ou l'auxiliaire de vie peuvent contacter l'association à tout moment pour faire part de leurs remarques, leurs demandes, leurs réclamations. **Un interlocuteur qualifié** s'efforcera d'apporter une **réponse** ou une **solution** dans les plus brefs délais. L'association s'efforce de ne pas changer le personnel sans raison valable, sans prévenir ni proposer de solution de remplacement

MAINTENIR est attentive aux **problèmes de maltraitance et d'abus de faiblesse**, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon les dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétences pour recevoir ces informations.

MAINTENIR s'engage à recruter des **salariés** susceptibles d'intervenir auprès des personnes dépendantes et à les former en fonction des situations rencontrées. L'association soutient les salariés dans l'exercice de leur métier par des rencontres régulières et des propositions de formation. Elle les informe régulièrement, préserve leurs droits et leurs conditions de travail. Elle contrôle la **qualité de leurs prestations** et veille à ce que les salariés aient une attitude réellement professionnelle.

MAINTENIR participe aux **coordinations et réseaux** actifs dans la profession en respectant leurs propres chartes et engagements qualité et en travaillant à l'amélioration des conditions d'intervention à domicile.

MAINTENIR s'engage à se conformer aux **contraintes légales et réglementaires** en vigueur vis-à-vis des personnes aidées et des financeurs (loi 2002-2, A.P.A.).

Fait à Lyon, le 1^{er} juin 2004.

Le Président

Francisque GOIRAND

La Directrice

Guillemette FAYET