

CHARTRE QUALITE

Cette Charte repose sur des éléments essentiels :

- . la loi 2002-2 du 2 janvier rénovant l'action sociale et médico-sociale
- . la charte de la personne accueillie

Et surtout sur votre droit à rester chez vous dans le confort et la sécurité

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour vous offrir la tranquillité d'esprit et un service de qualité chez vous, dans le respect de votre choix de vie et de votre vie privée.

Nos valeurs c'est vous, notre engagement c'est envers vous

● Un accueil personnalisé

L'Esprit Tranquille vous répond et vous accueille du lundi au vendredi de 8h à 12 h et de 14 h à 17 h
Chaque demande et chaque appel font l'objet d'un traitement spécifique et individualisé
Un répondeur est à votre disposition en dehors des heures d'ouverture de bureau.

● L'évaluation de vos besoins – La présentation de l'aide à domicile

L'Esprit Tranquille à votre écoute : sur votre demande, notre responsable vient vous voir chez vous accompagné de l'intervenant prévu. Vous trouvez ensemble la solution adaptée à vos besoins, à votre environnement.

Vous abordez le mode de financement, les possibilités de prise en charge, en toute transparence.

● Des intervenants qualifiés et de confiance

Nos intervenants sont recrutés et sélectionnés pour leurs compétences professionnelles. Nous exigeons d'eux des qualités morales, une adhésion à nos valeurs et une attitude de discrétion.

● Le respect de votre environnement, de votre situation

Nous sommes attentifs à respecter votre liberté, votre intimité, votre choix de vie. Grâce à un suivi continu, nous vous proposons un service évolutif adapté à tout changement de votre situation ou à votre nouveau projet de vie.

● Le respect du contrat

Nous nous engageons à respecter les dispositions du contrat et, en cas d'absence, à vous proposer un remplacement de l'intervenant dans les plus brefs délais (le remplacement n'est effectif qu'avec votre consentement).

Une facture claire et détaillée vous est adressée chaque mois

● Le suivi des interventions : votre avis nous intéresse

L'esprit tranquille assure un suivi qualité de la prestation grâce à un accueil téléphonique en continu, une visite annuelle à votre domicile et une enquête qualité exploitée le plus rapidement possible.