



2.3 LA CHARTE QUALITE

Ecoute, respect, innovation, savoir-faire : plus de 800 établissements et services du réseau Générations Mutualistes pour vous accueillir et vous accompagner tout au long de la vie.

Chaque jour, nos équipes de professionnels, réunies autour de valeurs communes, s'engagent pour le bien-être de tous en proposant des services adaptés et sans cesse améliorés.

Nos engagements QUALITE

1 – Garantir accueil et respect pour tous

Nous proposons un accueil serein et sécurisant aux plus petits comme aux plus âgés ainsi qu'à leur entourage.

Nous offrons transparence, bienveillance, écoute et compréhension en toute circonstance.

Nous respectons la dignité, la liberté de choix, les rythmes de vie et l'intimité de chacun.

2 – Favoriser l'autonomie

Nous accompagnons les plus jeunes dans leur éveil.

Nous entretenons et développons l'autonomie de tous, tout en respectant les besoins exprimés à chaque étape de vie.

Nous favorisons le bien être et la sécurité physique, psychique et affective de chaque individu.

3 – Être à l'écoute

Nous sommes à l'écoute des préoccupations des personnes accueillies et de leurs familles.

Nous plaçons la qualité de vie, d'accueil et d'accompagnement au cœur de nos préoccupations.

Nous nous engageons à évaluer et ainsi améliorer la qualité de nos services en mesurant la satisfaction des personnes accueillies et de leurs familles.

4 – Assurer un accompagnement personnalisé

Nous tenons compte des valeurs, des souhaits, des capacités et de l'histoire de chacun pour construire ensemble un projet personnalisé.

Nous construisons de la connaissance mutuelle pour proposer un accueil individualisé et un soutien aux familles.

5 – Développer et maintenir la vie sociale

Nous créons des lieux de vie accessibles à tous.

Nous ancrons notre projet d'établissement/service au cœur de la vie sociale et citoyenne de nos territoires tout en respectant la liberté de chacun.

Nous proposons des activités et des rencontres pour favoriser la socialisation.

6 – Offrir savoir-faire et savoir-être

Nous nous engageons à former régulièrement notre personnel pour garantir écoute, sécurité, qualité des soins et des services.

Nous veillons à ce que nos professionnels disposent du bon niveau d'information pour accompagner chaque personne, ceci dans le respect du secret professionnel.

Nous sollicitons l'adhésion et la participation de nos équipes au projet d'établissement/service et au projet d'entreprise mutualiste.

7 – Sensibiliser à la prévention

Nous développons une politique de prévention favorisant l'autonomie.

Nous mettons en place des actions de prévention et d'éducation à la santé à destination des personnes accueillies, de leur famille et de nos professionnels.

Version 2-17102011