

CHARTE QUALITÉ



M.A.D.O s'appuie sur deux valeurs fortes, chères à l'esprit des fondateurs de la marque : la notion de Partage et le sens du professionnalisme. Si l'objectif de notre agence est d'assurer aux clients qui nous font confiance, une prestation de qualité rigoureusement conforme à leurs besoins, il était indispensable pour M.A.D.O de travailler main dans la main avec l'ensemble des acteurs du domicile. Le partage, d'expériences, de bonnes pratiques, est omniprésent :

- entre vous-même et votre intervenante
- entre votre intervenante et le personnel de l'agence
- entre le personnel et votre entourage
- entre le personnel et les professionnels qui vous entourent

C'est de cette volonté de partager que notre enseigne tire son savoir-faire, son nom et nous pouvons respecter notre engagement d'excellence.

À ce titre nous nous engageons à :

- Offrir un accueil de qualité : proximité, disponibilité, écoute et confiance.
- Communiquer de façon transparente sur notre offre de service et nos prix
- Évaluer à domicile les besoins de la personne aidée
- Orienter la personne aidée vers les services les plus adaptés à ses besoins
- Informer la personne aidée sur les dispositifs locaux de prise en charge de la dépendance
- Proposer un plan d'intervention personnalisé en adéquation avec le projet de vie de la personne aidée et les préconisations des partenaires médico-sociaux
- Positionner la personne aidée et son entourage au cœur de la prise en charge
- Mettre en place des prestations rapidement pour faire face aux situations d'urgence
- Collaborer avec les acteurs locaux du maintien à domicile, du handicap et de la dépendance
- Recruter des professionnels de l'aide à domicile formé et expérimenté possédant de fortes qualités humaines et relationnelles
- Encadrer, soutenir et former le personnel
- Respecter les engagements contractuels : fréquence, horaires, tâches à accomplir
- Pourvoir au remplacement du personnel absent afin d'assurer la continuité des prestations y compris les weekends et jours fériés
- Respecter le cadre de vie, l'intimité, les choix de vie de la personne aidée
- Vérifier et adapter les prestations à l'évolution des besoins de la personne aidée
- Veiller à la satisfaction permanente de nos clients
- Conduire une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services



AIDE À
L'AUTONOMIE



AIDE
MÉNAGÈRE



AIDE À LA
PRISE DE REPAS



ACCOMPAGNEMENT
VÉHICULE



TELÉ-
ASSISTANCE