



## POLITIQUE QUALITE AIMV

### AIMV - ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE

Depuis 1956, l'AIMV, s'est efforcée d'adapter l'organisation de ses services pour mieux répondre à la demande de la population, dans le respect de ses valeurs fondatrices :

- La solidarité et l'équité ;
- L'humanisme (respect, dignité et altérité) ;
- Le service (responsabilité, disponibilité, qualité et efficience) ;
- La démocratie, la collégialité (au niveau associatif) et la non lucrativité.

Aujourd'hui, l'association réaffirme ses valeurs et veut fédérer l'ensemble des équipes du personnel autour d'un projet commun, pour mieux recentrer son activité sur son cœur de métier, le domicile et répondre à l'évolution des besoins des personnes en terme d'aide et de soins.

En ce sens, les objectifs principaux des Services à Domicile AIMV restent :

- La réponse aux besoins de la population en donnant la priorité aux personnes en difficultés ;
- L'accompagnement des personnes avec des services professionnels, adaptés et efficaces.

Dans le cadre du projet associatif de l'AIMV, ces objectifs nous engageant résolument dans une démarche d'amélioration, de recherche et de développement de la qualité en direction de nos clients.

Il s'agit de garantir l'excellence des prestations proposées, tant au niveau des bénéficiaires, qu'au niveau des partenaires externes et des organismes de tutelles. Pour cela, la politique qualité est centrée sur le bénéficiaire et s'appuie sur une dynamique d'amélioration permanente, déclinée sous forme d'Objectifs Qualité annuels et d'outils d'évaluation et de mesure.

### LES OBJECTIFS QUALITÉ ÉLABORÉS CONFORMÉMENT AUX AXES POLITIQUES MAJEURS SONT DÉFINIS SUR 5 ANS ET CONCERNENT :

#### LE MANAGEMENT

- Optimiser et piloter le management des équipes ;
- Manager la relation avec le bénéficiaire.
- Garantir la sécurité des personnels

#### LES BÉNÉFICIAIRES

- Améliorer la prise en charge personnalisée ;
- Renforcer l'action auprès de nouveaux publics.
- Promouvoir la qualité et la sécurité des soins délivrés aux patients

#### LE PARTENARIAT – LA MUTUALISATION

- Consolider et développer les partenariats ;
- Mutualiser pour mieux maîtriser les coûts indirects.
- Faciliter la complémentarité et/ou la prise en charge collective du bénéficiaire au sein de l'AIMV et entre les différents acteurs du champ médico-social et sanitaire.

**Le Conseil d'Administration et la Direction s'engagent à mettre en œuvre une organisation et les moyens nécessaires pour assurer une bonne compréhension de ces orientations par tous les salariés ainsi que leur participation active dans l'atteinte de ces objectifs.**

Le Président  
M. Maurice RONAT



## NOTRE DÉONTOLOGIE

La déontologie de l'AIMV s'articule autour de 3 axes :

- Une attitude générale de respect ;
- Une prestation individualisée des intervenants (aide à domicile, mandataire judiciaire...) ;
- Une relation triangulaire.

L'Association s'engage à proposer des services accessibles à tous sans condition ethnique, religieuse ou financière. L'AIMV s'attache à considérer l'utilisateur avant tout comme une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

### LE RESPECT

L'AIMV assure pour tous une attitude générale de respect impliquant réserve et discrétion tout au long de la prestation de service.

Elle s'engage à préserver les droits de ses bénéficiaires tels que :

- Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux ;
- Le respect de ses biens ;
- Le respect de son espace de vie privée et de son intimité ;
- Le respect de sa culture et de son choix de vie.

### UNE PRESTATION INDIVIDUALISEE

Pour offrir en permanence un service adapté aux attentes de l'utilisateur, l'AIMV s'engage à :

- Effectuer une évaluation des besoins exprimés, voire latents.
- Proposer une offre élaborée avec le demandeur.
- Assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités ou professionnels.

Elle peut proposer ses services à tout public, et notamment aux personnes en situation de précarité sociale, d'urgence, d'isolement, même si elles n'en font pas la demande directement. Dans tous les cas, elle veillera à limiter son offre à leurs besoins.

Elle assure ainsi la transparence de son action vis-à-vis de l'utilisateur.

L'AIMV est attentive aux situations de maltraitance pouvant mettre en danger physiquement et psychologiquement les personnes. Elle veille de ce fait à la prévention de ces situations et réalisera un signalement auprès des organismes ou autorités ayant la compétence de recevoir et traiter ces informations.

### UNE RELATION TRIANGULAIRE

Il s'agit d'une relation « morale » reliant l'AIMV aussi bien à la personne aidée bénéficiant du service qu'à la personne qui réalise la prestation.

Par ce « contrat moral », l'Association s'engage à protéger l'utilisateur comme l'intervenant, par le biais d'un référent (Le Responsable de secteur pour les Services à domicile, le Responsable du SMJPM, l'Infirmière coordinatrice pour les Centres de soins ...) qui est là pour décider, coordonner, réaliser ou faire réaliser.

Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Protection de la personne aidée face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes de l'intervenant ;
- Protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle ;
- Maintien d'une distance professionnelle afin d'éviter des demandes abusives qui installeraient une relation excessive.

L'AIMV veille à la bonne réalisation du service par l'intervenant, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

