



CHARTRE QUALITE DES SERVICES DE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE EN HAUTE-VIENNE — 2013 —

Les objectifs de la charte

1. Considérer le service de portage de repas comme un maillon essentiel du maintien à domicile et de lutte contre l'isolement en maintenant un lien social,
2. Améliorer les prestations des services de portage de repas à domicile afin de garantir la qualité du service :
 - conserver à la personne en perte d'autonomie, le plaisir de manger en tenant compte de ses goûts culinaires, en partageant autour du repas (choix des plats, conseils...),
 - s'adapter à la dépendance de la personne : fréquence de livraison des repas, menus adaptés, prise en compte des régimes ou des textures des aliments,
 - diminuer le risque de dénutrition,
 - repérer une situation à risque.

Les engagements des services

1. Accueillir le bénéficiaire et l'informer
 - diffuser une **plaquette de présentation du service** permettant d'afficher les valeurs éthiques de la structure,
 - informer la personne sur les aides financières potentielles extérieures dont elle peut bénéficier,
 - proposer une visite à domicile.
2. Mettre en place la prestation
 - remettre un **livret d'accueil** : présentation du service précisant que cette activité s'inscrit dans une démarche globale d'accompagnement des personnes en perte d'autonomie à domicile, repas équilibrés et adaptés aux usagers, mode et jours de livraison, respect des conditions d'hygiène, modalités de prise en compte des attentes et des besoins du bénéficiaire, financements potentiels...
 - compléter la **fiche de renseignements** qui permet d'adapter au mieux les repas (régime, goûts et réticences...) en évaluant la capacité à prendre le repas. Elle a également pour but de recenser les personnes intervenant auprès de l'usager et les personnes référents afin de pouvoir signaler tout problème rencontré au domicile.
 - présenter dans la mesure du possible, le livreur à la personne âgée.
 - conclure un **contrat de prestation** mentionnant les engagements des deux parties : contenu de la prestation (créneau horaire, jours, goûts, composition du repas), régime alimentaire, équipement nécessaire (réfrigérateur, micro-ondes), mode de réchauffage, remise des clefs, suivi qualité, tarif, financement et facturation, modalités d'annulation ou de résiliation.
 - mettre en place une **fiche de liaison et de suivi** ou alimenter le **cahier de liaison** déjà mis en place par un autre intervenant à domicile, en tant que de besoins, ce qui permet de connaître qui intervient et quand. C'est un moyen de communication entre les intervenants pour partager des informations utiles.

3. Assurer la prestation de portage de repas

Le portage de repas permet de créer une relation de proximité entre le livreur et l'usager. La fonction relationnelle du livreur ainsi que sa capacité à détecter les difficultés des bénéficiaires figurent dans une **fiche de poste** de l'agent de livraison.

Celle-ci peut être complétée par un **protocole de livraison** indiquant les différentes étapes et les règles afférentes (consignes, tâches à accomplir, transmission des situations alarmantes..) constituant un guide utile pour l'agent de livraison.

4. Améliorer la prestation en continu

- recenser et analyser les événements à l'aide d'une **fiche de signalement** d'incident ou de situation préoccupante. Le cas échéant informer les services du Conseil général ou le médecin traitant.
- s'assurer de la qualité du service rendu par le biais d'une **enquête de satisfaction** à destination de tous les bénéficiaires. Le service doit faire un retour d'enquête aux usagers en leur transmettant une synthèse des résultats et des pistes d'amélioration envisagées. En effet, le retour des évaluations doit servir d'appui au service pour négocier des améliorations auprès du prestataire de repas.
- organiser une **réunion annuelle** rassemblant tous les acteurs du service afin de travailler sur la qualité du service rendu.