



# **CHARTRE DE DEONTOLOGIE**

## **Dom-Aid**

### **(Services à la Personne)**

La Charte de Déontologie de Dom-Aid énonce les principes déontologiques pour le respect des clients observés par tous ses intervenants et à tout moment de la prestation.

#### **Le respect du client:**

Quel que soit l'âge, le handicap ou la dépendance, toute personne doit pouvoir bénéficier de ses droits, les exercer et vivre dans la dignité dévolue à chacun.

C'est pourquoi tous les intervenants de Dom-Aid s'engagent à veiller au bien-être et à respecter les droits fondamentaux des clients:

- le respect de sa culture, de sa religion et de son choix de vie;
- le respect de son lieu de vie et de ses biens;
- le respect de son espace de vie privée, de ses souvenirs, de ses relations familiales et amicales;
- le respect de la liberté de communiquer, de s'informer, de se déplacer et de participer à la vie sociale.
- Le respect de ses habitudes (repas, sieste etc.)

#### **Une évaluation des besoins et une proposition de service**

## **Personnalisé afin d'assurer un service conforme aux besoins et aux attentes des clients.**

**Dom-Aid** réalise des interventions personnalisées en amélioration continue grâce à :

- une prise de contact directe et rapide de la direction (dans les 24-48H)
- une évaluation des besoins.
- une proposition élaborée avec le client et/ou son représentant débouchant sur la réalisation d'un devis systématique.
- la coordination avec d'autres intervenants à domicile, vers ou à partir du domicile, dans le but de fixer une première prestation avec choix des horaires et interventions
- la mesure de la satisfaction par la direction ou des personnes missionnées par la direction, le traitement des réclamations, les actions correctives et préventives.

## **Une intervention de qualité et individualisée**

Pour la bonne exécution des interventions à domicile ou à partir du domicile du client, le responsable de Dom-Aid observe personnellement et veille au respect par ses intervenants des règles déontologiques et professionnelles. A cet effet, il s'engage à :

- mettre à disposition de ses clients des intervenants formés et compétents, dotés de savoir-faire et de savoir être indiscutables, aptes à :

1. **écouter et comprendre** les besoins exprimés par la personne aidée.
2. **détecter** les changements pouvant survenir dans l'état de santé, le comportement, l'hygiène, ...
3. **informer** de façon claire et précise par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et des conséquences de sa prestation et à veiller à sa compréhension et obtenir son consentement éclairé.
4. **respecter** le libre choix du client entre les prestations adaptées qui lui sont proposées dans le cadre d'un service à domicile ou à partir du domicile.
5. mettre à disposition des intervenants, des véhicules correctement entretenus, disposant d'une assurance

bien adaptée à leur usage et répondant aux normes de sécurité.

Réaliser uniquement les travaux ou activités qui ne requièrent pas les compétences d'un professionnel du secteur concerné.

### **Tous les intervenants de Dom-Aid s'engagent à :**

- respecter la confidentialité des informations concernant le client dans le cadre des dispositions légales.
- signaler immédiatement au responsable de dom-Aid et/ou aux services compétents tout risque matériel, physique et/ou de maltraitance du client ainsi que les changements pouvant survenir dans son état de santé, son comportement, son hygiène, ...
- préserver l'autonomie du client et les encourager à accomplir des tâches de la vie quotidienne.
- veiller à la qualité de sa présentation physique (tenue, ...).
- être aimable, courtois, ponctuel et a **informer de tout retard** éventuel exceptionnel dans un premier temps le client puis la direction.
- respecter l'interdiction de fumer, de boire des boissons alcoolisées au domicile des personnes aidées, de travailler sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool et de recevoir des membres de sa famille ou des amis pendant les interventions.
- ne pratiquer aucun acte paramédical (soins, toilettes, pansements, ..) et à ne pas manipuler les personnes.
- Si la prestation requiert plus de temps il faut avertir le client et avoir son accord et la hiérarchie.

### **Dom-Aid s'engage à :**

- mettre à disposition un référent par client comme interlocuteur privilégié pour recueillir les interrogations, remarques, observations, voire l'insatisfaction du client sur la réalisation

d'une prestation. La protection contre l'abus de faiblesse avec le respect et la confidentialité émis par le client auprès de l'intervenant

**Dom-Aid s'engage à :**

- refuser de percevoir dons, legs, prêts ou procuration directement ou indirectement de la part de la personne aidée, conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse et avertir aussitôt la direction .
- assumer sa responsabilité en cas de détention de clés du domicile du client, avec son accord préalable et écrit et/ou celui de son représentant légal, et de ne les confier à aucun tiers que ce soit ou de ne les utiliser que dans le cadre d'un strict usage professionnel.
- ne pas utiliser les appareils de communication du client (Téléphone, internet, ...) à des fins personnelles.

