



CHARTRE DEONTOLOGIQUE ATOUT A DOMICILE

RESPECT DE CHAQUE PERSONNE

Les intervenants Atout à Domicile s'engagent à respecter toutes les personnes qui ont recours à nos services et en particulier

- leur vie privée
- leur religion et culture
- leur espace vital et leurs biens matériels
- leurs relations familiales et amicales

2. LES REGLES DE CONDUITE A RESPECTER

Atout à Domicile et l'ensemble de ses intervenants s'engagent à

- ne pas fumer et consommer de boissons alcoolisées ou de drogues au domicile des personnes aidées.
- ne pas se faire accompagner par un tiers de leur entourage familial au domicile des personnes aidées.
- ne pas utiliser d'appareils domestiques (téléphones, tv, internet, etc..) ainsi que toute autre installation (salle de bain...) sauf autorisation expresse et exceptionnelle de la personne aidée.
- ne pas recevoir en leur faveur de délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de bijoux, fonds ou autres valeurs des clients ou d'un membre de sa famille.
- ne pas emprunter de l'argent au client ou d'utiliser de chéquier, carte bancaire de paiement ou de retrait.
- soigner leur hygiène et leur tenue vestimentaire.
- respecter les horaires définis et informer le client de tout retard qui doit demeurer exceptionnel.
- demeurer polis et aimables avec le client et les personnes aidées en toute circonstance.
- respecter la confidentialité de la personne aidée en ne divulguant aucune information qu'il aurait pu entendre ou recueillir au domicile de la personne aidée.
- informer le responsable de tout problème quel qu'il soit survenu lors d'une prestation.
- informer le responsable de toute suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur la personne aidée.
- ne pas outrepasser leur propre compétence.
- alerter immédiatement leur responsable de manière calme et efficace en cas de problème, ainsi que tous les services compétents dans les délais les plus courts possibles (médecin, pompiers, samu, service des eaux, centre antipoison...) ainsi qu'un membre identifié de la famille de la personne aidée.

3. SERVICE INDIVIDUALISE/REFERENT/SUIVI DES PRESTATIONS

Atout à Domicile s'engage à personnaliser ses propositions d'aide en fonction des besoins exprimés par chaque client. Ces besoins sont identifiés dans le cahier des charges adapté au service demandé. Atout à Domicile s'engage à coordonner ses actions avec la famille et les éventuels autres prestataires déjà au service de la personne aidée (infirmiers, kinésithérapeutes, livreurs de repas à domicile,...).

Atout à Domicile assure le suivi des prestations mises en place par ses soins et procède le cas échéant à des ajustements et met en place si besoin des actions correctives.

Les réclamations sont traitées avec confidentialité, diplomatie et rapidité afin d'assurer la meilleure prestation à la personne aidée.

Atout à Domicile met à disposition de chaque client une personne référente afin que chaque client puisse bénéficier d'un interlocuteur unique à qui confier toutes ses questions, ses souhaits et ses remarques, voir son mécontentement sur une prestation ou sur un intervenant.

