

Charte de déontologie de Domi'forme

*Les bénéficiaires des prestations sont au cœur des préoccupations de Domi'forme.
Chacun de nos salariés accepte cette charte et s'engage à la respecter
dans les limites de la réglementation en vigueur.*

I Une attitude générale de respect

1. Respect de la personne et de ses droits fondamentaux

- Observer et écouter les bénéficiaires
- Répondre aux besoins et attentes exprimés
- Informer le responsable des éventuels problèmes lors des prestations
- Informer le responsable d'une suspicion de maltraitance d'une tiers

2. Respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité

- Vouvoyer les clients et bénéficiaires, sauf auprès des enfants ou pour utilité thérapeutique
- Ne pas fumer ni consommés d'alcool au domicile des personnes aidées
- Avoir une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser
- Être poli et aimable envers les clients et bénéficiaires en toutes circonstances
- Frapper à la porte ou prévenir avant d'entrer au domicile, même si l'intervenant a les clefs
- Frapper à la porte ou prévenir avant d'entrer dans une pièce occupée
- Limiter son intervention à ses compétences
- Respecter les horaires définis et prévenir d'un retard exceptionnel

3. Respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie

- Ne pas juger ou prendre position sur les croyances, idées et choix de vie des bénéficiaires
- Réaliser et organiser les tâches fixées à partir des choix des bénéficiaires et selon les contraintes inhérentes à leurs réalisations
- Respecter les sujets que le bénéficiaire ne souhaite pas aborder

4. Respect de la confidentialité des informations reçues

- S'astreindre au secret professionnel et s'interdire de communiquer avec des tiers sur les éventuelles informations recueillies dans le cadre de son intervention, sauf danger et bonne coordination des interventions

5. Respect de ses biens

- Assumer la responsabilité des clefs de la personne aidée, même en cas de vol ou perte
- Laisser les objets à leur place (sauf danger) et les remettre en place après un déplacement nécessaire pour la bonne réalisation de la prestation
- Utiliser les objets et matériels mis à disposition avec soin
- Ne pas utiliser les matériels du bénéficiaire à des fins personnelles
- Décliner les dons, prêts, legs de toutes nature venant de la personne aidée
- Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal

6. Libre accès aux informations contenues dans son dossier

- Informer le bénéficiaire de son libre accès aux informations de son dossier



II Une intervention individualisée de qualité

Le bénéficiaire est au cœur de nos préoccupations. Domi'forme s'engage à une prestation sur mesure, construite en collaboration avec le client selon ses besoins et attentes. Cette prestation peut évoluer ; Domi'forme et ses intervenants s'adaptent aux nouveaux besoins et attentes repérés ou exprimés.

Chaque client a un responsable de Domi'forme comme interlocuteur privilégié (« référent ») afin d'assurer une parfaite connaissance de votre situation et une communication claire et efficace.

Et chaque année, une évaluation interne quant à la qualité du service rendu sera effectuée.

III Une relation triangulaire : Client – Intervenant - Domi'forme

Cette relation vise à 2 intérêts : - une prestation au plus proche du projet de vie
- la sécurité des protagonistes

Les 3 parties de cette relation sont en contact permanent les uns avec les autres pour permettre une bonne exécution des prestations.

Un responsable de Domi'forme est disponible rapidement toute l'année pour échanger avec le salarié et ou le client pour ajuster les prestations.

Il est aussi responsable de s'assurer que les conditions d'application sont comprises et acceptées par le client.

