

# *La charte de déontologie du Bonheur à la clé*

L'assistante de vie a pour mission de veiller au confort physique et moral des personnes auprès desquelles elle intervient, tout en préservant le mieux possible leur autonomie quel que soit leur âge, handicap ou dépendance.

C'est pourquoi tous les intervenants s'engagent à respecter les droits fondamentaux des bénéficiaires :

- 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 la liberté de communiquer, de s'informer, de se déplacer et de participer à la vie sociale.

## **Des interlocuteurs identifiés**

Le Responsable de Secteur veille à la bonne réalisation des prestations en adéquation avec le règlement intérieur et la déontologie. Pour cela il se positionne en tant que référent aussi bien pour le bénéficiaire que pour le salarié. Le référent est l'interlocuteur privilégié afin de recueillir les interrogations, remarques, observations, voire l'insatisfaction du bénéficiaire sur la réalisation d'une prestation.

La relation triangulaire permet de protéger le bénéficiaire en cas de pratiques abusives ou non satisfaisantes.

« LE BONHEUR A LA CLE » s'engage à mettre à disposition de ses clients des intervenants formés et compétents, dotés de savoir-faire et de savoir être indiscutables

## **Une évaluation des besoins et une proposition de services personnalisés**

Afin d'assurer un service conforme aux besoins et aux attentes des bénéficiaires, LE BONHEUR A LA CLE s'engage à :

- Assurer un accueil personnalisé dès le premier contact
- Réaliser une évaluation personnalisée des besoins à domicile par le référent préalablement à la mise en place d'une intervention.
- Réaliser une étude personnalisée des possibilités de prise en charge financière des interventions et assurer le montage administratif des dossiers.
- Mettre en place une intervention dans les plus brefs délais pour les situations d'urgence
- Assurer la continuité du service : interventions les week-ends et jours fériés, personnel d'astreinte, remplacements des intervenants dans les meilleurs délais.
- Assurer une coordination avec les autres professionnels (infirmiers, médecins ...)
- Réajuster les prestations lors de ré-évaluation de la situation du bénéficiaire aussi souvent que nécessaire, mesurer la satisfaction, traiter des réclamations, mettre en place des actions correctives et préventives.

## Tous les intervenants s'engagent à :

- respecter la plus totale discrétion envers les différents bénéficiaires de l'entreprise et en particulier à ne jamais faire état chez l'un, de ce qu'elle a pu constater chez l'autre. Seuls les responsables de l'entreprise seront tenus au courant des informations confidentielles recueillies pendant le travail.
- avoir un grand respect, une attitude aimable, discrète, courtoise, professionnelle et attentive à l'égard de la personne aidée et de son entourage
- respecter les horaires : en cas d'imprévu ou de changement d'horaire, l'aide à domicile doit aviser de toute urgence et par tout moyen à sa convenance l'entreprise qui donnera les ordres en conséquence.
- prévenir les services compétents (pompiers, médecins, SAMU...) ainsi que l'entreprise, dans les délais les plus courts, si le bénéficiaire connaît des problèmes de santé et à être attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Elle veille à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon les dispositions légales auprès des autorités ou organismes compétents,
- veiller à la qualité de sa présentation physique (le port de la blouse et des gants de protection est conseillé).
- respecter l'interdiction de fumer, de boire des boissons alcoolisées au domicile des bénéficiaires, de travailler sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool
- n'administrer aucun médicament sans que ceux-ci soient au préalable préparés par un médecin, une infirmière ou un membre de la famille et ne pratiquer aucun acte paramédical (soins, toilettes, pansements...)
- refuser de percevoir cadeau, gratification d'aucune sorte, procuration, emprunt, donation directement ou indirectement de la part du bénéficiaire, conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse
- assumer sa responsabilité en cas de détention de clés du domicile du bénéficiaire, avec son accord préalable écrit et/ou celui de son représentant légal, et de ne les confier à aucun tiers quel qu'il soit ou de ne les utiliser que dans le cadre d'un strict usage professionnel ;
- ne pas utiliser les appareils de communication du bénéficiaire (téléphone, internet, ...) à des fins personnelles, ne pas recevoir de visites ou faire pénétrer une personne de son entourage au domicile du bénéficiaire.
- informer l'entreprise en cas de défaillance ou anomalie dans les installations ou le fonctionnement des machines ou du matériel dont elle a à se servir (aspirateur, machines à laver, escabeau...).
- signaler immédiatement à l'entreprise tout bris ou détérioration de son fait au domicile d'une personne aidée.
- ne pas prendre ses repas sur le lieu de travail, sauf accord du bénéficiaire et de l'entreprise.
- Les attitudes générales de respect, bienveillance, réserve et discrétion s'appliquent à tous les salariés du « BONHEUR A LA CLE » vis-à-vis de nos bénéficiaires.

La Responsable d'agence.