

CHARTRE QUALITE

Evad'à Domicile s'engage à fournir des prestations de maintien à domicile à destination des personnes vulnérables, dépendantes et/ou handicapées sans discrimination de race, de sexe, de religion et de ressources. Ces règles déontologiques et d'éthiques sont diffusées aux franchisés, à l'ensemble du personnel ainsi qu'au public concerné par la dispense des prestations de service.

Ainsi que l'ensemble du personnel veille à la bonne mise en application du code de déontologie illustré par les règles suivantes :

I. Une attitude générale de respect

- Respecter le secret professionnel ; les données et évènements survenus au domicile du bénéficiaire ne doivent pas être divulgués, sauf nécessité liée à la santé de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance. Le bénéficiaire a droit au respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.
- Veiller au respect de l'interdiction de recevoir des bénéficiaires, toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.
- Ne pas fumer, ni consommer de boissons alcoolisées au domicile des bénéficiaires.
- Ne pas recevoir d'amis ou de membres de sa famille au domicile des clients.
- Les intervenants sont tenus d'avoir une tenue correcte lors de leur présence au domicile dans un souci de respect de la personne aidée. Les aides à domicile doivent se munir de gants de travail, d'une blouse.
- Ne pas utiliser les téléphones portables à des fins personnelles chez les bénéficiaires.
- S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux.
- Faire preuve d'amabilité et courtoisie vis à vis des bénéficiaires.
- Echanger et communiquer tout en restant discret sur votre vie personnelle.

II. Une intervention « individualisée »

- Evaluer à domicile les besoins initiaux des bénéficiaires
- Proposer une intervention conforme à la demande et aux besoins des bénéficiaires, validée par un devis et un contrat de prestations personnalisées.
- Assurer le suivi des interventions au moyen du cahier de liaison : le cahier de liaison consigne les observations nécessaires aux interventions. Il est mis en place au domicile des bénéficiaires afin d'assurer un suivi qualitatif et permettre, par ce biais, une mise en relation des différents intervenants (médecin, équipe de soins, la famille, aide à domicile...). Les intervenants notent sur le cahier de liaison les heures d'arrivées et de départs ainsi que les faits marquants qui se sont produits au cours de l'intervention. Le cahier de liaison doit être rapporté au bureau lors de l'entretien trimestriel. Il doit être daté et signé par le responsable des intervenants.

- Mettre en place des visites et/ou échanges réguliers avec le bénéficiaire
- Coordonner les interventions avec les autres prestataires de soins et ou financeurs afin de proposer une prise en charge globale du bénéficiaire tout en respectant son projet de vie
- Prendre la mesure du handicap et faire preuve d'attention et de patience.

III. Une relation triangulaire

Evad' à Domicile place le bénéficiaire au centre de la relation qui le lie avec son équipe d'intervenant(e)s et le référent nommé par l'agence Evad' à Domicile. Le personnel s'engage à :

- Etre ponctuel
- Respecter le planning d'intervention. Le nombre d'interventions prévues au planning garantit la continuité du service et l'équilibre économique de l'activité de l'entreprise.
- Informer le responsable de secteur de toute dérive dans la date/durée d'intervention.
- Ne pas modifier les horaires d'intervention sans l'accord du responsable. Demander aux bénéficiaires qui souhaitent une modification de planning d'adresser leur demande directement au référent de l'agence. En cas de demande du bénéficiaire, l'intervenant met tout en œuvre pour mettre en relation l'agence et le bénéficiaire. Le référent de l'agence validera la demande du bénéficiaire.
- Prévenir immédiatement le service de toutes circonstances ayant pour effet d'interrompre l'intervention ou de provoquer de nouvelles dispositions (refus de recevoir, hospitalisation du bénéficiaire, accident ou maladie).
- Informer les services d'urgence et l'entreprise si le client connaît des problèmes de santé.
- Respecter la procédure de sensibilisation initiale aux risques de maltraitance et de pratiques de bientraitance (conformément aux procédures Evad' à Domicile)
- Se conformer à la procédure « de signalement » mise en place en cas de maltraitance ou d'éventuelles pratiques abusives, Les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires. Les personnes dénonçant les faits de violence sur autrui dont elles sont témoins dans l'exercice de leur fonction bénéficient de mesures de protection légales. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile contactera son supérieur hiérarchique qui fera une démarche auprès des autorités compétentes conformément aux procédures en cours dans l'entreprise. Le bénéficiaire et ou son entourage s'engagent à permettre la bonne exécution des prestations de maintien à domicile et à respecter un code de bonnes conduites (attitudes et comportement, langage, tenue vestimentaire) envers les intervenants.