

Le bénéficiaire d'Atousages est une personne, que chaque membre de l'organisation respecte, quels que soient sa situation personnelle, son état de santé physique et psychique, ou ses niveaux d'intégration sociale.

Cette affirmation est issue des obligations légales et réglementaires qui s'imposent aux citoyens et aux services de maintien à domicile de personnes vulnérables (Constitution de l'Etat français, Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante, loi de 2002 relative aux droits des usagers, circulaire relative à la prévention contre la maltraitance, ...).

De cette affirmation découle l'éthique et ses principes d'action.

Atousages accompagne ses aides à domicile professionnel(le)s, par le tutorat et la formation professionnelle, pour qu'ils/elles soient en capacité de respecter ces principes, dans toute situation.

L'aide à domicile professionnel(le) témoigne de son respect de la personne aidée

La direction d'Atousages constitue une équipe d'aides à domicile professionnel(le)s en capacité de se conformer au respect attendu :

- Ne pas prendre position sur les croyances exprimées, sur les idées et sur les choix de vie des bénéficiaires ;
- Respecter le lieu de vie, le choix de vie et la libre communication :
 - Laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement ;
 - Ne fréquenter que les espaces nécessaires à la réalisation de la prestation ;
 - Ne pas être insistant sur les sujets concernant la vie privée des bénéficiaires ;

- Respecter les souvenirs et les liens familiaux et amicaux ;
- Respecter les animaux de compagnie (ne pas les faire sortir sans l'accord du propriétaire) dans la limite où ils ne présentent pas de danger ;
- Préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir par elles même les tâches de la vie quotidienne ;

Les engagements en encadrés sont inscrits dans le règlement intérieur de l'entreprise :

- Respecter l'interdiction de fumer et de boire de l'alcool au domicile du bénéficiaire ;
- Adopter une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser ;
- Utiliser systématiquement le vouvoiement à l'exception des interventions auprès des enfants ;
- Demeurer polis et aimables avec le bénéficiaire et ou la personne aidée en toutes circonstances ;
- Respecter la discrétion professionnelle en ne divulguant aucune information concernant un bénéficiaire.

Atousages s'engage à apporter une réponse individualisée à la personne aidée

Atousages s'engage à proposer des services personnalisés conformes aux besoins et aux attentes de ses bénéficiaires et à traiter tout dysfonctionnement afin d'améliorer continuellement ses services, par :

- L'évaluation à domicile des besoins du bénéficiaire ;
- L'élaboration d'une proposition d'intervention avec le bénéficiaire et/ou son représentant ;

Confort Domi Nantes Ouest

1 Rue Mazagran 44100 Nantes – tél. : 02 40 71 89 86

info@atousages.fr

SIRET : 52308855502500014 Agrément Qualité SAP 523085025 du 22/06/2010

- L'évaluation régulière des besoins et l'information des prescripteurs des évolutions éventuelles ;
- La coordination avec les différents intervenants au domicile du bénéficiaire (services de soins, infirmiers libéraux, autres services, personnel employé en direct, ...) ;
- L'information du bénéficiaire de toute modification de planning et des remplacements des intervenants habituels ;
- Informer le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Les intervenants d'Atousages s'engagent à :

- Adapter l'organisation des interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de l'entreprise
- Informer le bénéficiaire de petits retards liés par exemple à la circulation et l'agence de retards plus conséquents liés notamment à la survenue d'incidents sur des prestations antérieures ;
- Respecter les horaires établis avec le bénéficiaire.

Atousages veille à constituer une équipe d'aides à domicile professionnel(le)s dont les compétences sont en lien avec la qualité du service attendu

Atousages constitue une équipe d'aides à domicile professionnel(le)s en capacité de respecter des règles déontologiques, par des capacités et des compétences personnelles, évaluées lors du processus de recrutement.

Atousages s'engage à faire respecter ces règles par l'information, l'accompagnement et la formation de ses intervenants.

Atousages veille particulièrement à ce que ses intervenants aient les capacités pour :

- Observer et écouter la personne aidée ;
 - Comprendre les besoins exprimés et sous-jacents;
 - Répondre de façon adaptée aux besoins ainsi repérés ;
 - Réaliser les tâches à partir des choix du bénéficiaire ;
 - Alerter immédiatement l'agence de manière calme et efficace en cas de problème ;
 - Etre attentif aux signes de maltraitance éventuelle, et à toute situation pouvant mettre en danger physique ou psychologique des personnes ;
 - Avoir le souci de la coordination entre collègues ;
- Prendre connaissance du plan d'accompagnement ;
 - Se conformer à la liste de tâches ou d'activités décrites dans la fiche de mission. Se mettre en relation avec l'agence en cas de nouveaux besoins ;
 - Ne pas outrepasser son rôle et sa mission et ne pratiquer aucun acte paramédical (soins, pansements, ...) ;
 - Informer l'agence de tout problème survenu lors d'une prestation ;
 - Informer l'agence d'une suspicion de maltraitance ou d'abus de pouvoir d'un tiers sur la personne aidée ;
 - Assurer les transmissions auprès des collègues et prendre en compte les observations.

Atousages est à l'écoute des bénéficiaires & des proches

Atousages s'engage à écouter toute question, commentaire, souhaits concernant les intervenants et à recueillir les mécontentements éventuels pour apporter des solutions d'amélioration.

C'est ainsi que Atousages :

- Assure la protection des bénéficiaires contre d'éventuelles pratiques abusives ;
- S'efforce de maintenir une relation équilibrée entre l'intervenant et le bénéficiaire pour qu'elle s'inscrive dans un cadre professionnel, respectueux de la mission confiée ;
- Atousages est seul à gérer les relations entre les intervenants externes, les institutions et les établissements pour plus de cohérence.

Atousages assure la protection des personnes vulnérables contre l'abus de faiblesse

Atousages réalise un signalement de maltraitance lorsque cela s'avère nécessaire auprès des organismes ou autorités compétentes.

Les intervenants d'Atousages s'engagent tous à :

- Décliner dons prêts et legs ;
- Refuser une procuration sur un compte bancaire ;
- Ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf en cas de dérogation écrite de la personne aidée ou du proche ;
- Utiliser les clés/ou badge du domicile de la personne aidée avec son accord préalable et écrit, uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et à ne donner les clés ou badge à aucune autre personne, sauf en cas de demande de l'agence pour assurer les remplacements ;
- N'utiliser ni le téléphone ni la ligne internet de la personne aidée pour des raisons personnelles ;



CHARTRE DEONTOLOGIQUE

Date :

Signatures :

Salarié(e) :

Atousages :