

La déontologie des services à domicile affirme que le client est une personne, quel que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration social, et érige en principes :

a) Une attitude permanente de respect impliquant réserve et discrétion, pour tout membre de l'entité, bénévoles et professionnels, et à tout moment de l'exercice de leur fonction pour l'association.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- le respect de sa culture et de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé ;
- le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

L'Association UDSMA-Services à domicile est attentive 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 des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

b) Une intervention "individualisée" selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins et attentes de la personne.

Afin d'offrir en permanence un service adapté à la demande du client, l'Association UDSMA Services à domicile s'engage à :

- veiller à une évaluation individuelle des besoins du client et des réévaluations périodiques ;
- proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels ;
- augmenter la fréquence des contacts entre référents de la structure et intervenants au domicile en fonction des objectifs fixés par l'Association et/ou le client et/ou sa famille ;
- proposer des réunions de concertation et de coordination inter services ;
- assurer la transparence de l'action de l'association via la mise en place de devis et de contrats de prestation ;
- sensibiliser en toute occasion des salariés à la méthodologie professionnelle : questionnaire d'embauche, entretien annuel individuel, informations pratiques, notes internes d'informations ...

c) Une relation triangulaire

entre le client, l'intervenant et l'Association, représentée par un référent. Elle permet de protéger en toutes circonstances le client et l'intervenant.

Il s'agit ici de formaliser la relation qui lie la personne bénéficiaire des services, celle qui réalise la prestation, et un référent qui représente l'entité permettant ainsi d'assurer plusieurs fonctions :

- une fonction de protection du client par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation inter personnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

**Association
UDSMA-Services à Domicile**

227 rue Pierre Carrère
12023 Rodez cedex 9
Tél. 05 65 73 59 12

Réf : PR2 – Doc.5 – Version 6
Date de validation : 24/04/2019

Nous prenons grand soin de vous



UDSMA Services à domicile - 12023 Rodez cedex 9



Services A Domicile
Association loi 1901