

CODE DE DÉONTOLOGIE



M.A.D.O a pour vocation le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie, quel que soit l'origine ou le degré de cette perte d'autonomie : âge, handicap, maladie ou accident. Nos missions sont accomplies avec un sens profond du respect et une volonté de lutter contre tout acte de discrimination à l'égard notamment de l'origine culturelle ou sociale, orientation sexuelle ou politique....

Chacun des membres de M.A.D.O : responsables, employés, intervenants s'engagent à appliquer les règles éthiques et fonctionnelles décrites ci-dessous :



AIDE À
L'AUTONOMIE



AIDE
MÉNAGÈRE



AIDE À LA
PRISE DE REPAS



ACCOMPAGNEMENT
VEHICULE



TÉLÉ-
ASSISTANCE

UNE ATTITUDE GÉNÉRALE DE RESPECT :

Faire preuve d'amabilité, de courtoisie, de patience et de professionnalisme à l'égard de la personne aidée.

Respecter les choix de vie, l'intimité, l'intégrité, la dignité de la personne aidée et de son entourage.

Être à l'écoute et tenir compte des besoins de la personne aidée.

Rester discret et garantir la confidentialité des informations ; les données et événements 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. De même, lors de ses échanges avec les personnes aidées, le personnel restera discret sur sa vie personnelle.

S'abstenir de tout prosélytisme politique ou religieux.

Porter une tenue correcte et propre lors des prestations, adopter une hygiène corporelle irréprochable dans un souci de respect de la personne aidée. Les aides à domicile doivent se munir de gants de travail, d'une blouse et d'un badge.

Il est formellement interdit :

De recevoir des bénéficiaires, cadeau, gratification quel que soit la forme, d'avoir procuration sur ses comptes bancaires, de lui emprunter de l'argent ou encore de prendre tout objet lui appartenant. L'interdiction porte également sur toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

De pratiquer un acte relevant des soins et donc des professionnels médicaux ou paramédicaux sur la personne aidée.

D'utiliser les biens de la personne aidée à des fins personnelles (notamment les téléphones/ordinateurs...) ou encore d'utiliser son téléphone portable à des fins personnelles pendant les heures d'intervention.

De communiquer le numéro de téléphone ou encore de confier les clefs/code d'accès du bénéficiaire à un tiers.

De fumer ou de consommer des boissons alcoolisées pendant son temps de travail ni débiter celui-ci dans un état d'ébriété même léger.

De recevoir des amis ou de membres de sa famille au domicile des clients.

Il est demandé aux bénéficiaires et à leur entourage d'avoir la même attitude de respect envers nos intervenants à domicile. Notre personnel ne peut intervenir pour des missions hors champ de leurs compétences et/ou non prévues sur leur fiche de poste.

UNE INTERVENTION « INDIVIDUALISÉE » :

M.A.D.O s'engage à mettre en place des prestations à domicile en adéquation avec les besoins et les attentes de la personne aidée. M.A.D.O s'engage également à traiter tout dysfonctionnement/ réclamation afin d'améliorer continuellement la qualité de ses services.

Pour cela, le personnel de M.A.D.O s'engage à :

Évaluer et réévaluer régulièrement les besoins de la personne aidée

Élaborer une proposition d'intervention individualisée, validée par un devis et un contrat de prestation personnalisés.

Coordonner les interventions avec l'ensemble des acteurs du domicile (Famille, Infirmière, kinésithérapeute, financeur...)

Mesurer la satisfaction des personnes aidées (enquête 1er contact, enquête annuelle, visite de contrôle des interventions...)

UNE RELATION TRIANGULAIRE :

M.A.D.O 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.

Pour cela, le personnel de M.A.D.O s'engage à :

Veiller à la ponctualité et au respect du planning d'intervention. Aucune modification de planning ne devra avoir lieu sans accord préalable du responsable d'agence.

Informier immédiatement le référent de tout problème matériel (casse, panne...) ou humain (incident, chute, dégradation de l'état de santé...) survenu lors d'une prestation.

Prévenir immédiatement le référent de toutes circonstances ayant pour effet d'interrompre ou d'empêcher l'intervention ou de provoquer de nouvelles dispositions (absence, refus de recevoir, hospitalisation du bénéficiaire).

Compléter et vérifier systématiquement le 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...).

Informier le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier

Prévenir les services d'urgence (pompiers, médecins, SAMU) et l'entreprise dans les plus brefs délais si le client rencontre des problèmes de santé.

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.