

## V – LES PRINCIPES ETHIQUES

La déontologie a été bâtie autour de valeurs, communes à l'ensemble des personnes qui font vivre et se développer notre réseau et s'appuie sur la Charte des Droits et Libertés des personnes âgées dépendantes.

Elles se résument selon cinq principes :

- ✓ Aide et solidarité,
  - ✓ Respect,
  - ✓ Responsabilité,
  - ✓ Efficacité et qualité,
  - ✓ Réactivité et souhait constant d'innovation sociale et relationnelle.
- Ces valeurs sont partagées par tous.

La déontologie de DOMICIL' PARTNER s'exprime autour :

### 1. D'une attitude générale de respect vis-à-vis du client :

- ✓ le respect de la personne et de ses droits fondamentaux
- ✓ le respect de ses biens
- ✓ le respect de son espace de vie privée, de son intimité
- ✓ le respect de sa culture et de son choix de vie
- ✓ Le respect de la confidentialité

### 2. D'une intervention individualisée :

- ✓ Evaluation des besoins et proposition d'une offre élaborée avec le client en coordination, si nécessaire, avec d'autres entités ou professionnels,
- ✓ Transparence de l'action pour le client en limitant l'offre au besoin : droit de regard sur l'aide qui lui est apportée.
- ✓ Prévention des situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique la personne aidée,
- ✓ Utilisation de la bonne méthodologie professionnelle adaptée au client : faire à la place de (action), aidé à faire (accompagnement), apprendre à faire (formation).
- ✓ La continuité de service

### 3. D'une relation triangulaire :

Cette relation, orchestrée par chaque référent de DOMICIL' PARTNER, protège le client et l'intervenant. Le Référent se positionne entre la personne aidée et l'intervenant. Il veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques et dans le cas d'un conflit, c'est le responsable qualité de DOMICIL' PARTNER qui prend le dossier en charge.

**3.1. Protection du client** : face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.

Au quotidien, le référent apporte un soutien aux intervenants afin d'améliorer leur professionnalisme. En cas d'obstacle persistant le responsable qualité intervient et apporte une action corrective efficace.

**3.2. Protection de l'intervenant** : en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation non professionnelle, maintenir une juste distance professionnelle.

Éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

**3.3. Protection du client et de l'intervenant** : interdiction de recevoir toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds de valeurs ou de bijoux.