

CHARTRE QUALITE

La charte Qualité DOMIDOM est le travail de tous les salariés (personnel administratif et intervenants à domicile). Elle permet de mettre en avant les valeurs partagées par les équipes et l'engagement de chaque collaborateur, dans une prestation de qualité, où chaque client est placé au centre de toutes nos préoccupations.

RESPECT

Le client est avant tout une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Chaque intervenant et encadrant fait ainsi sien les principes suivants :

- le respect de la personne et de ses droits fondamentaux,
- le respect de l'espace privée et de l'intimité des personnes et des familles,
- le respect de la culture, du choix de vie et des biens des personnes et des familles.

Le respect est la valeur incontournable de notre pratique professionnelle. Il consiste en une courtoisie, une douceur, une écoute, une discrétion, une réserve et une délicatesse. Travaillant au domicile du client, nous considérons le respect de la vie privée et de l'intimité comme l'une de nos obligations professionnelles. Si la dépendance de certains clients nous conduit à les aider de manière régulière à accomplir certaines tâches quotidiennes, nous le faisons dans le strict respect de leur pudeur et de leur dignité, de leur intimité, de leurs habitudes et de leurs refus.

ACCUEIL

Nous souhaitons créer un partenariat et établir une relation de confiance avec les clients et familles dès la décision de recours à nos services et pendant toute la durée de nos interventions, afin de favoriser les chances d'intégration de notre intervenant au domicile du client. Dans ce contexte, nous nous engageons à donner le maximum d'informations aux familles et aux clients, mais aussi à recueillir tous les renseignements permettant une approche globale de la personne et une intervention individualisée.

Ainsi, le client connaît l'offre existante et est renseigné par un interlocuteur compétent. Il est écouté, compris et assuré que sa demande sera traitée au mieux de ses intérêts. Enfin, nous proposons au client un service répondant à ses besoins et possibilités.

Le traitement d'une demande suit une procédure clairement définie. Une Visite d'Evaluation au domicile du client suivi d'une Fiche d'Evaluation précédant systématiquement un Contrat de Prestations de Services.

PRESTATION

Notre responsabilité est de garantir une prestation de service conforme à l'offre proposée au client et/ou à sa famille. Le client est informé de l'identité des intervenants et du contenu effectif de la prestation de service. Il dispose des justificatifs et il est aidé administrativement.

Afin d'offrir un service adapté à la demande du client, nous nous engageons également à veiller en permanence à une évaluation de nouveaux besoins qui seraient exprimés ou non et à proposer une offre élaborée avec le client, et si nécessaire, avec l'aide d'autres entités ou d'autres professionnels.

COMPETENCE

La compétence est une obligation fondamentale dans la pratique quotidienne de notre métier. Nous nous engageons à mettre à la disposition de nos clients des intervenants et des encadrants compétents :

- ils sont dotés de qualités indiscutables de savoir-faire, savoir être et savoir vivre,
- ils savent écouter, entendre et comprendre les besoins et souhaits exprimés par le client,
- ils restent vigilants au bon déroulement de la prestation et aux attentes non exprimées par le client,
- ils connaissent notre démarche Qualité et s'engagent personnellement à se conformer et à mettre en pratique les procédures qualité élaborées par DOMIDOM Services,
- ils ont acquis les compétences adaptées aux services proposés,
- ils bénéficient d'un programme de formation continue et participent à des groupes de paroles animés par un psychologue,
- ils se soucient de leur présentation physique et veillent à la propreté et au maintien de leur tenue (port de la tenue, hygiène personnelle...),
- ils respectent le principe de confidentialité et s'engagent à ne jamais divulguer, à qui que ce soit, toute information concernant le client dont ils auraient eu connaissance dans l'exercice de leur métier,
- ils refusent toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux, et tout élément quelconque de patrimoine et ne contractent pas d'emprunts auprès de personnes directement ou indirectement concernées par DOMIDOM Services.

CONTROLES QUALITE

Autonomie, responsabilité et compétence des personnels n'excluent pas tout contrôle.

Afin de s'assurer d'un niveau de qualité optimal, de le conserver et de rechercher sans cesse des améliorations à apporter, DOMIDOM Services effectue systématiquement des contrôles lors du recrutement (présentation générale, références...) et sur le déroulement de la prestation (bonne remise des documents, qualité de la prestation...).

SATISFACTION DU CLIENT

Un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque client afin qu'il donne une appréciation sur la qualité du service rendu. Sur la base des résultats de ces enquêtes, nous nous engageons à apporter les actions correctives appropriées.