

CHARTRE QUALITÉ AUXILIAIRE DE VIE VITALLIANCE

La Charte Qualité Vitalliance concentre les engagements que Vitalliance et vous-même prenez vis-à-vis du client chez qui vous allez intervenir.

Cette charte met en avant les valeurs que nous partageons, en particulier offrir au client une prestation de qualité où le client est au centre de toutes nos préoccupations.

Respect

Le client est avant tout une personne, quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, et son niveau d'intégration sociale. En tant qu'auxiliaire de vie Vitalliance, vous devez d'intégrer les principes suivants :

- le respect de la personne et de ses droits fondamentaux ;
- le respect de son espace de vie privée et de son intimité ;
- le respect de sa culture et de son choix de vie ;
- le respect de ses biens.

Le respect doit être la valeur incontournable de votre pratique professionnelle. Il consiste en une courtoisie, une douceur, une écoute, une discrétion, une réserve et une délicatesse constante.

Travaillant au domicile du client, vous devez considérer le respect de la vie privée et de l'intimité comme l'une de vos obligations professionnelles. Si la dépendance de certains clients vous conduit à les aider de manière régulière à accomplir certaines tâches quotidiennes, vous devez le faire dans le strict respect de leur pudeur et de leur dignité, de leur intimité, de leurs habitudes et de leurs refus.

Prestation de service

Afin de proposer une prestation individualisée, nous recueillons tous les renseignements permettant une approche globale de la personne et de son environnement. Nous restons en contact permanent avec le client et/ou sa famille afin d'offrir un service adapté à leur demande et veiller à une évaluation de nouveaux besoins, qu'ils soient exprimés ou non.

Nous vous assurons ainsi les meilleures chances d'intégration au domicile du client. Vous devez de préserver cette position privilégiée en entretenant transparence et confiance avec le client et/ou sa famille.

De votre côté, parce que vous êtes au contact quotidien des besoins de la personne aidée, vous êtes la personne la plus à même de suivre l'évolution du besoin. Vous devez alerter la famille et Vitalliance en cas de difficulté.

Compétence

Vitalliance s'engage à mettre à disposition de ses clients des intervenants compétents et dotés des qualités suivantes :

- ayant un savoir-faire, un savoir être et un savoir vivre ;
- sachant écouter, entendre et comprendre les besoins et souhaits exprimés par le client ;
- ayant acquis les compétences adaptées aux services proposés.

Par conséquent, vous vous engagez en travaillant pour un client Vitalliance à :

- rester vigilant(e) au bon déroulement de votre mission ;
- être à l'écoute des attentes non exprimées par le client ;
- vous soucier de votre présentation physique en veillant à la propreté et au maintien de votre tenue (port d'une blouse quand nécessaire, hygiène personnelle irréprochable...);
- respecter un principe de confidentialité : seul Vitalliance et les proches responsables de la personne aidée peuvent être informés ;
- refuser tout dons, legs, prêts, procurations et en ne contractant aucun emprunt auprès de personnes directement ou indirectement concernées par Vitalliance ;
- prendre connaissance de notre démarche Qualité et à vous engager personnellement à vous conformer et à mettre en pratique les procédures qualité élaborées par Vitalliance.

Contrôles qualité

Vous êtes autonome et responsable dans la réalisation de votre mission auprès du client Vitalliance. Cependant, cela n'exclut pas tout contrôle de la part de Vitalliance.

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

Vous vous engagez à accepter un contrôle de la part de Vitalliance :

- sur les informations et les références que vous nous avez transmises lors de votre candidature et de votre entretien de recrutement avec l'un de nos chargés de clientèle ;
- sur votre travail, que ce soit sous forme d'entretien téléphonique avec le client, ou de rendez-vous hors ou pendant vos interventions à son domicile.

Respect de la Charte Qualité Vitalliance

En signant la Charte Qualité Vitalliance, vous vous engagez, en tant qu'auxiliaire de vie Vitalliance, à la respecter dans son intégralité – en plaçant le bien-être de chaque client chez qui vous intervenez au centre de vos préoccupations.

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »

.....

Nom et prénom :

Date :