



www.kamaide.com



J'ai pris connaissance de ce code d'éthique et règles de conduite. Je m'engage à les respecter. Tout manquement à ceux-ci peut faire l'objet de sanctions allant jusqu'au congédiement; en foi de quoi j'ai signé le :

Date: / /

Signature de l'employé-e:

NOS VALEURS

RESPECT

BIENVEILLANCE

QUALITÉ DES SOINS
ET DES SERVICES

PROFESSIONNALISME



CODE D'ÉTHIQUE

.....

RÈGLES DE CONDUITE



VOS OBLIGATIONS

ENVERS LA CLIENTÈLE

- Traiter le client avec courtoisie, respect, civilité et dignité en tout temps.
- Utiliser un langage respectueux. S'abstenir d'employer un langage familier, infantilisant.
- Utiliser le vouvoiement. Le tutoiement sera employé seulement à la demande du client. Ne jamais utiliser de surnom.
- S'abstenir de materner et d'infantiliser le client.
- S'abstenir de porter des jugements sur les goûts, opinions et valeurs du client.
- Éviter de conseiller ou de s'immiscer dans les affaires personnelles du client.
- Respecter la pudeur et la dignité du client et faire preuve de délicatesse.
- Respecter les habitudes de vie, les goûts et les préférences du client face aux tâches à exécuter.
- Aider le client à exprimer ses besoins.
- Être à l'écoute des insatisfactions et y apporter les ajustements nécessaires.
- Porter une attention particulière aux biens du client. S'abstenir de jeter, d'utiliser de façon inadéquate ou à des fins personnelles les biens ou effets personnels du client.
- S'abstenir de fumer au domicile du client et de mâcher de la gomme.
- Remettre tous les mémos et les factures provenant du bureau.
- S'assurer que des soins d'urgence ou une protection soient offerts au client lorsque sa vie est menacée ou a des comportements dangereux et déclarer la situation sans délai au bureau.
- S'abstenir de divulguer les renseignements confidentiels recueillis ou obtenus dans l'exercice de ses fonctions.
- S'abstenir de recevoir des membres de sa famille, des amis, amener de ses enfants ou un animal au domicile du client.
- S'abstenir de solliciter et refuser tout pourboire, cadeaux et toutes autres formes de rémunération de la part du client.
- S'abstenir de solliciter le client pour des dons ou des activités à caractère religieux et politique.
- S'abstenir de faire des transactions commerciale et financière avec ou pour le client à moins d'avoir reçu l'accord d'un membre du personnel autorisé.
- Refuser d'être nommé comme mandataire, tuteur, curateur ou héritier testamentaire du client.
- S'abstenir de développer toute forme de relation personnelle en-dehors des heures de travail, y compris de manière virtuelle, éviter de donner ses coordonnées personnelles et de discuter de sa vie privée et refuser toute invitation ou relation de nature sexuelle avec le client.
- Maintenir ses compétences à jour pour une offre de services de qualité et sécuritaires.
- Favoriser la participation du client aux divers sondages portant sur la satisfaction des services ou autres.
- Protéger le client contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation et de négligence.

ENVERS SERVICES KAM-AIDE INC.

- Respecter sa mission, ses valeurs, ses politiques et ses procédures.
- Adopter une tenue vestimentaire propre selon le code mis en vigueur et adopter une saine hygiène corporelle.
- En faisant part de tout malentendu ou désaccord intervenu avec le client ainsi que de bris de biens.
- En informant le bureau de tout changement de santé et de comportement survenu chez le client.
- Utiliser son temps de travail efficacement tout en respectant les heures allouées chez chaque client.
- Utiliser de façon judicieuse et responsable le matériel mis à sa disposition
- Être attentif à projeter une image positive de l'organisme.
- S'abstenir d'offrir pour son compte personnel ou celui d'un autre organisme des services offerts par l'organisme.
- S'abstenir de consommer, transporter, manipuler, vendre ou inciter quiconque à consommer une boisson alcoolisée ou de la drogue dans le cadre de son travail
- Se présenter au travail sobre.
- Respecter la procédure en vigueur concernant la déclaration d'incident et d'accident visant le client et l'employé.
- Respecter les règles de sécurité en vigueur dans l'organisme.

ENVERS MES COLLÈGUES

- S'assurer que le professionnalisme est de rigueur dans l'équipe en commençant par soi-même.
- Faire preuve de civisme dans son attitude, comportement et langage.
- Ne pas pas dénigrer le travail des ses collègues devant le client et ne pas leur prêter de mauvaises intentions.
- Ne pas parler de la vie privée de ses collègues devant le client.

**Un gage de
confiance
et de qualité!**



SERVICES

Kam-Aide