

Tous solidaires !



Assad - Amad  
UNA Le Havre - Pointe de Caux

## CHARTE DEONTOLOGIQUE

La présente charte repose sur les valeurs de UNA Le Havre - Pointe de Caux, sur son projet associatif en accord avec les exigences de la norme de certification AFNOR des « services aux personnes à domicile » : NF X 50-056.

La charte déontologique a été rédigée par le service qualité en tenant compte des différentes obligations et des orientations générales de l'association. Cette charte est susceptible d'être modifiée à tout moment pour s'assurer de la conformité de celle-ci avec les exigences professionnelles et les différentes observations et réclamations faites par les clients.

Cette charte traduit les obligations et orientations en matière d'éthique de l'Association. Ainsi tout le personnel se doit de la connaître et s'impose à respecter scrupuleusement l'ensemble des exigences qui la composent. Le comportement du personnel de l'association se doit donc d'être à l'image de cette charte que ce soit chez le client ou dans les locaux de l'association.

Cette charte a été approuvée par le conseil d'administration et par le directeur général de l'association UNA Le Havre – Pointe de Caux.

### 1° DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

#### **Article 1 : Principe de non discrimination**

Lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en considération de son origine, de ses opinions ou de ses convictions.

#### **Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée**

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

#### **Article 3 : Droit à l'information**

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge qu'il demande ou dont elle bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre prise en charge requise.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

#### **Article 4 : Principe du libre choix et du consentement éclairé de la personne**

Dans le respect des décisions de justice ou de mesure de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

La personne accueillie dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services ou modes différents de prise en charge existant.

Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et en veillant à sa compréhension.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de son état de santé, ce choix ou ce consentement

est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement, le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie sur sa demande des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

Les institutions assurant la prise en charge les mettent en oeuvre dès que l'utilisateur en exprime le souhait. La personne accueillie peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge.

#### **Article 5 : Droit à la renonciation**

Dans le respect des décisions de justice ou mesure de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cette prise en charge ou en demander le changement dans les conditions de capacités d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte.

#### **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des famille ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prise en charge et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services visés à l'article L 311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Chaque fois que possible, dans le respect au projet d'accueil et de prise en charge individualisé, et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les activités de la vie quotidienne est favorisée.

#### **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge, le respect de la confidentialité des informations la concernant.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### **Article 8 : Droit à l'autonomie**

Dans les limites de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeur, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

#### **Article 9 : Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses, ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

#### **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justices.

#### **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

#### **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect et la dignité de la personne sont garantis.

Le droit à l'intimité doit être préservé hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.

### **2° ATTITUDE DE RESPECT ET INTERVENTION INDIVIDUALISÉE DU PERSONNEL ET DE L'ASSOCIATION**

L'ensemble du personnel de l'association se doit d'avoir un comportement exemplaire et professionnel. Le personnel se doit de respecter les clients et leurs droits fondamentaux.

Cela se traduit par les obligations suivantes directement auprès du client :

- ✦ Nommer les personnes par leur nom (clients et familles).
- ✦ Ecouter les clients et leur famille avec empathie.
- ✦ Comprendre les besoins exprimés par le client.
- ✦ Détecter les changements pouvant survenir dans l'état de santé, comportement, hygiène, situation morale et en avertir la personne référente.
- ✦ Utiliser un langage utilisant le vouvoiement et un vocabulaire adapté à la personne et à sa situation.
- ✦ Avoir une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser.
- ✦ Le personnel intervenant s'interdit de recevoir chez le client des membres de sa famille ou des amis pour quelques raisons que ce soit.
- ✦ Respecter l'interdiction de fumer, de boire des boissons alcoolisées au domicile du client et de travailler sous l'emprise de drogue ou d'alcool.
- ✦ Respecter le mobilier du client : laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement.
- ✦ Respecter les animaux de compagnie (ne pas les faire sortir sans l'accord du propriétaire) dans la limite où ils ne présentent pas de danger.
- ✦ Respecter la vie privée et l'intimité du client : se tenir à la discrétion ou au secret professionnel en ne divulguant aucune information concernant un client à l'exception des cas prévus par la loi ou du partage d'information nécessaire à la réalisation de la mission. Seul les pièces autorisées seront fréquentées au domicile du client. Il ne faut en aucun cas évoquer la vie privée si le client ne le fait pas de lui-même.
- ✦ Respecter les croyances : Ne pas prendre position sur les croyances exprimées, sur les idées et sur les choix de vie des clients. Adapter les

interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes à la bonne réalisation de la prestation.

Cela se traduit aussi par les engagements généraux de l'association pour ses clients comprenant une intervention personnalisée et un suivi des besoins :

- ✦ Savoir évaluer les besoins exprimés et cachés puis proposer une offre avec le client en assurant la demande d'autres intervenants si nécessaire
- ✦ Ne proposer aucune prestation même demandée ne correspondant pas à un besoin du client.
- ✦ Pratiquer des actes paramédicaux et manipuler les personnes hospitalisées à domicile seulement par du personnel intervenant qualifié pour réaliser ces prestations.
- ✦ Prévenir de toute situation de maltraitance et à réaliser un signalement lorsque c'est nécessaire auprès des autorités administratives et judiciaires compétentes ou des organismes spécialisés.
- ✦ Utiliser les référentiels des pratiques professionnelles de l'Agence Nationale pour l'Evaluation Sociale et Médico Sociale.
- ✦ Déterminer des horaires adaptés aux choix et à la situation du client.
- ✦ Etablir studieusement des plans d'aide, des possibilités légales et administratives.

### 3° LA RELATION TRIANGULAIRE

L'association se doit de protéger ses clients d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes. Pour ce faire l'association doit veiller au respect de la relation triangulaire qui existe entre les différents intervenants. Cela se traduit par les exigences suivantes :

- ✦ Protéger l'intervenant en maintenant distance suffisante avec le client, afin d'éviter toute dérive affective et de détériorer l'aspect technique et professionnel de l'intervention au détriment du relationnel.
- ✦ Le client ou le personnel d'intervention peuvent à tout moment avertir d'insatisfactions ou de difficultés à une personne référente au sein de l'association, le responsable de secteur.
- ✦ Les personnels d'intervention s'abstiennent de rendre des services à titre bénévole chez les clients auprès desquels ils interviennent. En cas de besoin il est fait appel aux services de l'association ou à ceux d'autres intervenants.
- ✦ Le personnel d'intervention refuse systématiquement de recevoir toutes sortes de dons en nature ou monétaire directement ou indirectement de la part du client. Il s'interdit aussi d'utiliser tous les appareils de communication à des fins personnelles.
- ✦ Le personnel d'intervention est responsable et assume sa responsabilité en cas de détention de clés du domicile du client. Il ne pourra les confier à un tiers et ne pourra les utiliser que dans un cadre strictement professionnel.
- ✦ Seule la personne référente, le responsable de secteur, gère les relations entre le client et les services de l'association, les intervenants externes, les établissements et les membres de la famille. En aucun cas le personnel intervenant s'autorise à être en contact direct avec la famille pour la résolution de problèmes ou anomalies.