

CHARTRE DEONTOLOGIQUE

La présente charte s'inscrit dans le cadre de l'engagement **SAMSI SERVICES A LA PERSONNE** et des exigences de la démarche de certification des « *services aux personnes à domicile* ».

La déontologie est l'application de l'éthique (science de la morale) sous forme d'obligations. Les valeurs fondatrices sur lesquelles **SAMSI SERVICES A LA PERSONNE** fonde son action sont issues, notamment des textes suivants :

- *Déclaration universelle des droits de l'homme et du citoyen* (ONU 1948)
 - *Charte des droits et libertés des personnes accueillies* (arrêté du 8 sept.2003)
 - Convention internationale des droits de l'enfant (20 novembre 1989)
 - *La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante* (Fondation nationale de gérontologie, 1997)
 - *La charte de la dignité des personnes handicapées mentales* (Unapei, 20 mai 1989)
- Les obligations énoncées dans cette charte s'imposent à chaque salarié de **SAMSI SERVICES A LA PERSONNE** par conviction et non par droit.

Elles sont issues d'un travail participatif et elles sont réactualisées chaque année à partir des observations et réclamations des bénéficiaires, des résultats des enquêtes de satisfaction, de la consultation de l'ensemble du personnel.

Chaque salarié s'impose le respect des obligations suivantes dans les limites fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

I - UNE ATTITUDE GENERALE DE RESPECT

1.1 CONFIDENTIALITE, PONCTUALITE ET AUTRES REGLES DE CONDUITE

SAMSI SERVICES A LA PERSONNE et l'ensemble de ses intervenants s'engagent à :

- respecter la confidentialité des documents et informations qu'ils pourraient recueillir auprès des personnes aidées
- observer l'interdiction de fumer et consommer des boissons alcoolisées au domicile des personnes aidées
- Informer le bénéficiaire du libre accès aux informations contenues dans son dossier
- respecter les horaires définis avec le client et informer le référent **SAMSI SERVICES A LA PERSONNE** de tout retard et/ou modification de planning
- demeurer polis et aimables avec le client et/ou la personne aidée en toutes circonstances
- informer le responsable de tout problème survenu lors d'une prestation
- informer le responsable d'une suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur la personne aidée
- ne pas outrepasser leurs propres compétences
- Utilisez systématiquement le vouvoiement à l'exception des interventions auprès des enfants
- Adoptez une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser

1.2 RESPECT DES BIENS :

Notamment à travers les actions suivantes :

- Laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement.

1.3 RESPECT DE LA VIE PRIVEE, DE L'INTIMITE

Notamment à travers les actions suivantes :

- Respecter le secret professionnel en ne divulguant aucune information concernant un bénéficiaire à l'exception des cas prévus par la loi ou du partage d'information nécessaire à la réalisation de la mission.
- Seuls les espaces nécessaires à la réalisation de la mission seront fréquentés au domicile du bénéficiaire.
- Ne pas être insistant sur les sujets concernant la vie privée des bénéficiaires,
- Rappel de la définition de la maltraitance retenue sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ANESM) –Violences physiques, violences psychiques ou morales, violences médicales ou médicamenteuses, négligences actives , négligences passives privation ou violation des droits violence matériel et financière.

Le guides des recommandations des bonnes pratiques professionnelles est à disposition au sein de chaque agence **SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE**.

1.4 RESPECT DES CHOIX DE VIE, DES CROYANCES , DE LA CULTURE

Notamment à travers les actions suivantes :

- Ne pas prendre position sur les croyances exprimées, sur les idées et sur les choix de vie des bénéficiaires
- Réaliser les tâches à partir des choix du bénéficiaire stipulé dans le plan d'accompagnement et/ou nature des travaux dans la limite de la mise en danger du bénéficiaire et/ou de l'intervenante et de la réalisation de la mission.
- 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.
- Adapter l'organisation des interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de **SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE**.

II- SERVICES INDIVIDUALISES ET SUIVI DES PRESTATIONS MISES EN PLACE

Toutes les agences **SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE** sont ouvertes toute l'année assurant ainsi une continuité de service.

SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE s'engage à personnaliser ses propositions d'aide en fonction des besoins exprimés par le client. Afin d'évaluer au plus juste la nature et la fréquence des services demandés **SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE** travaille en étroite collaboration avec les éventuels travailleurs sociaux et/ou prestataires déjà au service de la personne (infirmiers, kinésithérapeutes, livreurs des repas à domicile, etc.).

SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE assure le suivi des prestations mises en place par ses soins afin de procéder rapidement à d'éventuelles mesures correctives. Les réclamations sont traitées avec confidentialité et efficacité afin que leur impact négatif sur la vie quotidienne des personnes aidées soit le plus modéré possible.

III - UNE RELATION TRIANGULAIRE

Cette relation triangulaire assure les fonctions suivantes :

- Protéger les clients d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes
- Protéger l'intervenant en l'incitant à maintenir « une juste distance » avec le client, à éviter toute dérive affective et à ne pas favoriser l'aspect technique de l'intervention au détriment de la partie relationnelle.

Ainsi,

- Chaque bénéficiaire et chaque personnel d'intervention à la possibilité de faire remonter ses insatisfactions ou difficultés à une personne référente au sein de **SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE**, nommément désignée au démarrage de l'intervention.
- Les personnels d'intervention s'abstiennent de rendre des services à titre bénévole auprès des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent. En cas de besoin il est fait appel aux services de **SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE**.
- Seule la personne référente gère les relations entre **SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE**, les intervenants externes et les établissements pour plus de cohérence.

VI - CONTRAT DE CONFIANCE

SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE et l'ensemble de ses intervenants s'engagent auprès de ses clients à :

- décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée
- refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée
- ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ou/et du client
- utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée confiées avec son accord préalable et écrit uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions
- ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne
- n'utiliser ni le téléphone ni la ligne Internet de la personne aidée pour raisons personnelles.

Signature de l'intervenant(e)
Précédée de la mention
« lu et approuvé »

SAMSIK SAP
Le (la) responsable d'agence

Le Client

SAMSIK SERVICES A LA PERSONNE— www.samsikdomicile.fr