

LES PRINCIPES ETHIQUES

La présente charte s'inscrit dans le cadre de l'engagement de l'adpad et des exigences de la démarche de certification des « services aux personnes à domicile ». Elle a été élaborée par le Comité de Pilotage Qualité, composé de toutes les catégories professionnelles de l'association. A travers cette charte, l'adpad s'engage à garantir une qualité constante de ses prestations et à assurer la satisfaction de l'utilisateur dans le respect des règles éthiques et déontologiques.

La déontologie est l'application de l'éthique (science de la morale) sous forme d'obligations.

UNE ATTITUDE GÉNÉRALE DE RESPECT

Toute personne a droit au respect quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale.

Le comportement de tous les membres et les salariés de l'association, à tout moment de la prestation du service, implique réserve et discrétion.

Le respect se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du bénéficiaire dont ses droits fondamentaux et de citoyenneté :



LE RESPECT DE LA PERSONNE AIDÉE

L'ensemble des salariés dont les intervenants de l'adpad s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- Utiliser systématiquement le vouvoiement à l'exception des interventions auprès des enfants et utiliser la dénomination de « Mme ou Mr et le nom de famille » ;
- Demeurer polis et aimables avec la personne aidée en toutes circonstances ;
- Respecter son intégrité, à tous niveaux ;
- Respecter les souvenirs et les liens familiaux et amicaux ;
- Adopter une discrétion professionnelle en se basant sur une relation de confiance ;
- Ne pas porter de jugement sur les origines, la culture et le mode de vie de la personne aidée ;
- Ne pas être insistant sur les sujets concernant la vie privée des bénéficiaires ;
- Adoptez une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser ;
- Observer l'interdiction de fumer et consommer des boissons alcoolisées et produits illicites au domicile des personnes aidées ;
- Adapter la prestation de la personne aidée pour respecter sa volonté.

LE RESPECT DE SES BIENS

L'ensemble des salariés dont les intervenants de l'adpad s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- Ne pas modifier le lieu de vie de la personne aidée : laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement ;
- Seuls les espaces nécessaires à la réalisation de la mission seront fréquentés au domicile du bénéficiaire ;
- Suivre les précautions et consignes d'utilisation de l'ensemble des biens de la personne aidée ;
- Respecter le mode d'emploi du matériel mis à disposition et l'utiliser de façon appropriée ;
- Signaler toute détérioration des biens à la personne aidée et à son responsable ;
- Avertir de tout danger potentiel ou dysfonctionnement pouvant mettre en danger la personne

A aidée afin de garantir sa sécurité au domicile ;

- Protéger la personne aidée contre l'abus de faiblesse :
 - Décliner dons, prêts et legs de quelque nature que ce soit de la part de la personne aidée (Conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse) ;
 - Refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal de la personne aidée et ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de la personne aidée ;
 - Utiliser les clefs et/ou badge du domicile de la personne aidée, confiés avec son accord préalable et écrit, uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions et ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne sans autorisation préalable ;
 - N'utiliser ni le téléphone ni la ligne Internet de la personne aidée pour raisons personnelles.

LE RESPECT DE SON CHOIX

L'ensemble des salariés dont les intervenants de l'adpad s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- 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 ; - la nature des travaux dans la limite de la mise en danger du bénéficiaire et de l'intervenant ; et de la réalisation de la mission (ex : respect des produits ménagers, respect du choix de l'alimentation, ...) ;
- Préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir les actes de la vie quotidienne ;
- Respecter les horaires définis selon le projet de vie avec le bénéficiaire et informer le responsable de secteur de l'adpad de tout retard et/ou modification de planning dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement de l'adpad ;
- 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 l'adpad ;
- Ne pas vouloir changer les habitudes de vie de la personne aidée ;
- Inclure la personne aidée dans son projet de vie en l'observant et en l'écoutant et comprendre les besoins exprimés et y répondre ;
- Ne pas outrepasser ses propres compétences pour réaliser le projet de vie.

LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des salariés dont les intervenants de l'adpad s'engagent au quotidien, **notamment à travers les actions suivantes**, à :

- Respecter la discrétion professionnelle 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 ;
- Garantir la confidentialité des informations et des documents recueillis, réservés exclusivement à l'usage administratif et en application des articles 39 et suivants de la loi du 06/01/78 modifiée, la personne aidée bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des données (fichier déclaré à la CNIL -Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

En mettant en avant ces pratiques, les intervenants de l'adpad garantissent la bientraitance des personnes aidées de l'association et la valorisation de notre métier.

L'adpad est attentive et veille **aux problèmes de maltraitance** sur les adultes comme les enfants.

La définition retenue par l'ANESM est celle du Conseil de l'Europe de 1987, à savoir une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Cette définition est complétée par la classification que le Conseil de l'Europe a établie en 1992. La maltraitance y est détaillée sous ses différentes formes, comme :

■ **Violences physiques** : coups, brûlures, ligotages, soins brusques sans information ou préparation, non-satisfaction des demandes pour des besoins

physiologiques, violences sexuelles, meurtres (dont euthanasie) ;

■ **Violences psychiques ou morales** : langage irrespectueux ou dévalorisant, absence de considération, chantages, abus d'autorité, comportements d'infantilisation, non-respect de l'intimité, injonctions paradoxales ;

■ **Violences médicales ou médicamenteuses** : manque de soins de base, non-information sur les traitements ou les soins, abus de traitements sédatifs ou neuroleptiques, défaut de soins de rééducation, non prise en compte de la douleur...

■ **Négligences actives** : toutes formes de sévices, abus, abandons, manquements pratiqués avec la conscience de nuire ;

■ **Négligences passives** : négligences relevant de l'ignorance, de l'inattention de l'entourage ;

■ **Privation ou violation de droits** : limitation de la liberté de la personne, privation de l'exercice des droits civiques, d'une pratique religieuse ;

■ **Violences matérielles et financières** : vols, exigence de pourboires, escroqueries diverses, locaux inadaptés.

Lorsque nécessaire, l'adpad réalisera un signalement selon des dispositions prévues.

UNE INTERVENTION PERSONNALISÉE

L'adpad s'investit à réaliser une intervention personnalisée selon un **principe d'ajustement continu** de la prestation, en désignant la personne intermédiaire unique entre l'utilisateur et l'intervenant, le **responsable de secteur**.

L'adpad s'engage à :

VEILLER À UNE ÉVALUATION DES BESOINS AU DOMICILE ;

PROPOSER UNE OFFRE PERSONNALISÉE ÉLABORÉE ET CONSENTIE AVEC L'USAGER ;

ASSURER UN SUIVI DES PRESTATIONS MISES EN PLACE ET, SI NÉCESSAIRE, UNE APPROCHE COORDONNÉE AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS.

■ Le référent unique, le responsable de secteur, veillera à suivre le bénéficiaire de la première visite à domicile jusqu'à la fin des prestations.

■ Pour plus de cohérence, seul le responsable de secteur gère les relations entre les intervenants extérieurs, les institutions et les établissements.

L'adpad assure la transparence de son action pour l'utilisateur. Les réclamations des personnes aidées sont traitées avec confidentialité et efficacité afin que leur impact négatif sur la vie soit le plus modéré possible. Dans tous les cas, l'adpad veille à limiter son offre aux besoins.

UNE RELATION TRIANGULAIRE

Il s'agit de la relation entre **l'utilisateur** qui bénéficie du service, **l'intervenant** qui réalise la prestation et le **responsable de secteur** référent qui représente l'adpad. Elle protège l'utilisateur et l'intervenant.

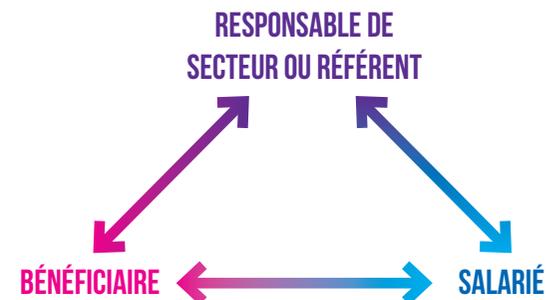
Le caractère de cette relation assure plusieurs fonctions :

■ **Une fonction de protection du bénéficiaire, par le Responsable de secteur face à d'éventuelles pratiques non satisfaisantes ou abusives et par l'intervenant face à d'éventuels changements de situation ;**

- > *Le bénéficiaire peut faire remonter son insatisfaction, quelle qu'elle soit, au responsable ;*
- > *Informez votre responsable de manière calme et efficace en cas de problème, survenu lors de la prestation.*

■ **Une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant :**

- **A distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle ;**
 - **A maintenir une relation courtoise et chaleureuse tout en restant professionnelle ;**
 - **A éviter toute dérive affective et à ne pas favoriser l'aspect technique de l'intervention au détriment de la partie relationnelle.**
- > *Le personnel s'abstient de rendre des services à titre bénévole auprès des bénéficiaires.*



Le Responsable de secteur veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles.

LA CHARTE EST DIFFUSÉE AUPRÈS DE TOUS NOS USAGERS ET NOS SALARIÉS ET AFFICHÉE DANS LES LOCAUX DE L'ASSOCIATION. ELLE CONSTITUE UNE RÈGLE DE CONDUITE À CONNAÎTRE, À RESPECTER ET À PRATIQUER PAR TOUS.

La charte de déontologie de l'adpad a été approuvée par le Président et le Directeur Général de l'adpad.

A Limoges, le 11 avril 2022.

Louis WAESELYNCK,
Président

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »

Ludovic FILLOUX,
Directeur Général

Signature précédée de la mention « lu et approuvé »