

ANNEXES

1.CHARTE QUALITÉ ET ÉTHIQUE DU DAC ET DE LA C360

La vocation de cette charte est d'éclairer les choix et la pratique de chacun au sein et avec l'équipe DAC/C360.

Le DAC et la C360 doivent se **positionner comme tiers facilitateur** et agir dans le respect des principes de subsidiarité, de complémentarité et de neutralité, permettant une articulation productive avec les autres acteurs du territoire, dans le respect des textes, des missions et des métiers de chacun.

Le DAC et la C360 s'engagent à respecter le code de déontologie de chaque profession et de veiller à inscrire le médecin traitant au cœur des parcours de santé complexes.

Si les normes sont générales, abstraites et impersonnelles, les situations que nous rencontrons, chaque jour, sont particulières, concrètes et personnelles.

Nous ne travaillons pas avec des normes, qui s'appliquent mécaniquement, mais avec des femmes et des hommes qui s'accompagnent toujours de manière singulière.

Accompagner au mieux notre public, respecter leurs droits, entendre leur parole est une démarche exigeante.

La promesse de cette charte n'est pas d'apporter des solutions toutes prêtes, des recettes instantanées, mais bien de proposer une **démarche qualité et des repères éthiques** qui doivent guider notre pratique quotidienne dans chacun de nos exercices au sein de notre dispositif.

→ Une démarche qualité qui peut se mesurer à un maître étalon : est-ce que vous recommanderiez notre service pour un proche, un membre de votre famille ? Si la réponse est oui inconditionnellement, alors la qualité du service rendu à notre public est conforme aux attendus. Pour l'évaluation de notre dispositif, l'éthique, cette science de l'altérité, doit être, en quelque sorte, le traceur de notre démarche.

→ Une éthique de l'accompagnement qui se veut engagée et impliquée : l'éthique peut se définir comme une réflexion sur le sens et la valeur de nos actions. Dans le domaine du soin et de l'accompagnement, elle vise à rendre les pratiques plus responsables, justes et respectueuses de la personne.

→ Une éthique qui participera au travail sur le déploiement du numérique : l'objectif est d'installer le développement d'un numérique en santé dans un cadre éthique, respectueux des droits de l'ensemble des acteurs de l'écosystème, usagers du système de santé et professionnels, de façon à garantir la confiance, l'adhésion, et par voie de conséquence, les usages.

Plus généralement, cette charte éthique et de qualité a pour but de sensibiliser et de soutenir les salariés dans le questionnement du sens de leur pratique, de les guider dans la prise de recul et de produire, dans des instances à venir, une réflexion distanciée dans le temps et dans l'espace.

Au travers d'une part, des formations suivies et en cours sur l'écoute expérientielle, du DU « Coordinateur d'aide en gérontologie », de la participation aux séminaires, commissions et colloques questionnant les pratiques professionnelles, et d'autre part, des recrutements fléchés, les équipes sont déjà très sensibilisées à la démarche éthique.

L'équipe s'engage, dès le décroché téléphonique jusqu'à la coordination intensive, à suivre en fil rouge, certains repères :

Point repère 1 : Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière ; lui témoigner solidarité, considération et empathie quels que soient son âge, son état de santé, ses capacités et son mode de vie.

Point repère 2 : Favoriser l'autodétermination, soit l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités, se préoccuper de l'effectivité de ses droits, réserver le plus possible son intégrité, son bien-être, son confort et ses intérêts, tout en réduisant au maximum les restrictions éventuelles à l'exercice de ses libertés.

Point repère 3 : Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime, l'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions, s'assurer de son consentement ou, à défaut, de son assentiment tout au long et autant que faire se peut, pour chaque action d'accompagnement.

Point repère 4 : Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés, faire en sorte que chaque personne puisse bénéficier, au moment opportun, d'une évaluation de sa situation et de ses besoins. Évaluer l'impact des interventions sur le bien être global de la personne.

Point repère 5 : Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires ; tenir compte de ses besoins physiques, psychiques et sociaux. Favoriser son autonomie de vie et son inclusion dans la société.

Point repère 6 : Évaluer avec la personne et les professionnels l'impact des accompagnements sur la qualité de vie des personnes et de leurs proches aidants.