



CHARTRE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE

Toutes nos intervenantes s'engagent :

- La confidentialité** A garder une discrétion absolue sur les faits et informations dont elles auraient connaissance, ainsi que sur les événements de leur vie professionnelle et personnelle.
- La qualité** A apporter un service de qualité quelque soit l'âge ou la situation de l'utilisateur ou de son entourage.
- L'assistance** A signaler à l'entreprise toute situation ou suspicion de maltraitance suivant l'article 434-3 du Code Pénal, afin que l'entreprise puisse faire les démarches auprès des services sociaux de la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales. (*Toute personne ayant eu connaissance de fait de violence ou de maltraitance sur des personnes vulnérables a l'obligation d'informer les autorités judiciaires sous peine de sanctions pour « non-assistance à personne en danger »*).
- Le respect** A respecter chez les usagers les règles d'hygiène et de comportement les plus élémentaires ainsi qu'une tenue vestimentaire correcte
- Le soin** A respecter le matériel mis à leur disposition par l'utilisateur.
- La rigueur** A assurer les horaires mis en place par accord commun.

Le dirigeant de l'entreprise « S.A.M.'aide » s'engage :

- A maintenir un suivi régulier avec les usagers sur les services mis en place, et s'assurer que ceux-ci répondent toujours aux attentes.
- A tout mettre en œuvre, dans les plus brefs délais pour assurer le remplacement d'une intervenante absente, ou prendre en compte tout changement de situation de l'utilisateur.
- A apporter une attention plus particulière aux personnes seules, pour éviter l'isolement.
- A respecter le droit des usagers : les usagers ont un droit d'accès à leur dossier, notamment pour garantir la possibilité de rectification des données les concernant.

Toute notre activité repose sur ces principes fondamentaux afin d'assurer un service de qualité au quotidien.